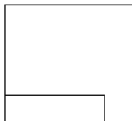

Analyse klachtbehandeling Toeslagen

Analyse klachtbehandeling november 2021 Toeslagen

Aan



2 december 2021



Inhoudsopgave Analyse Machtbehandeling Toeslagen

Managementsamenstelling

Samenvatting resultaten KPI's en overige bestuurlijke Informatie Toeslagen

- Percentage binnen Amb-terminen 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
- Vormaas of oormanden klachten
- Gemiddelde doorlooptijd afgehandelde klachten in kalenderdagen
- Resultaat afgehandelde klachten
- Afdoeningswijze afgehandelde klachten

Toelichting Analyse Machtbehandeling Toeslagen

- Percentage binnen Amb-terminen 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
- Vormaas of oormanden 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.

Wat valt op in deze rapportage?

Evenals in eerdere rapportages is in deze rapportage zichtbaar dat informele klachtbehandeling vaak ook leidt tot informele klachtbehandeling. Dat is interessant omdat het gezien de resultaten van de klachtbehandeling niet onmiddellijk samenhangt met 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 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 aandachtig bij het maken van onderzoek naar de (alen) door, ten einde de rechtvaardigheid van ons handelen te kunnen garanderen. Meer informatie hierover staat in de [toelichting](#). Een van de klachtcoördinatoren Toeslagen regulier heeft aangegeven dat de aandacht heeft.

Het resultaat van UHT op de kpi 'percentage binnen Avb-termijnen afgehandelde klachten' is met 94,1% in november '20 onder de streefwaarde. Het resultaat over november is links hoger dan de resultaten vanaf juni '20 deze kpi.

De UHT resultaten op de kpi 'percentage binnen zes weken afgehandelde klachten' is sinds juni 2021 onder de streefwaarde. 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.

Het resultaat van Toeslagen regulier op de kpi 'percentage binnen Avb-termijnen afgehandelde klachten' is november '20 boven de streefwaarde. Toeslagen regulier scoorde van augustus 2021 tot en met oktober 2021 onder de streefwaarde op deze kpi. Op de kpi '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 november heeft Toeslagen in totaal 2.545 klachten ontvangen. Dat zijn 368 klachten meer dan tot en met november 2020. Een stijging Toeslagen 2.177 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.

Analysa maar, resp. minder klachten dan vorig jaar

Deze rapportage bevat geen analyse waarom 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 Avb-termijnen afgehandelde klachten

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

Resultaat: 

In november heeft Toeslagen totaal 90,0% van de klachten binnen de Avb-termijnen afgehandeld. Dat is boven de streefwaarde.

UHT scoorde met 94,1% 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 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 van af 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 mate waarin zij zich veilig behandeld voelen.

Percentage binnen 6 weken afgehandelde klachten

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

Resultaat: 

In november heeft Toeslagen totaal 72,2% van de klachten binnen zes weken afgehandeld. Dat is onder de streefwaarde.

Toeslagen regulier en UHT scoorden onder de streefwaarde. Klachten over gedregegen 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.

Toeslagen regulier start sinds oktober 2019 onder de streefwaarde op deze lijst. 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 reactietijden opgelopen. Dit is afgevoerd met verhelp. Daarnaast heeft het klachten team van Toeslagen regulier een kleinere bezetting dan gepland, dit in combinatie met een laag verzuim 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 details 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 november heeft Toeslagen totaal bij 95,7% 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 rapporteert periodiek over de eigen leersignalen.

Samenvatting resultaten KPI's en overige bestuurlijke informatie Toeslagen

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

	2021 t/m november	resultaat	november	resultaat	november t.o.v. t/m november	november t.o.v. oktober
Toeslagen regulier	96,4 %	✓	97,7 %	✓	+	+
UHT	79,0 %	✗	94,1 %	✗	+	+
Toeslagen totaal	89,6 %	✗	96,0 %	✓	+	+

b. Percentage binnen zes weken afhandelingskwaliteit. Streefwaarde 85% of meer

	2021 t/m november	resultaat	november	resultaat	november t.o.v. t/m november	november t.o.v. oktober
Toeslagen regulier	75,5 %	✗	84,8 %	✗	+	+
UHT	68,1 %	✗	80,5 %	✗	+	+
Toeslagen totaal	72,6 %	✗	72,2 %	✗	+	+

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 november	resultaat	november	resultaat	november t.o.v. t/m november	november t.o.v. oktober
Toeslagen regulier	97,1 %	✓	98,4 %	✓	+	+
UHT	91,2 %	✓	93,3 %	✓	+	+
Toeslagen totaal	94,7 %	✓	96,7 %	✓	+	+

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

	2021 t/m november	2020 t/m november	2021 t.o.v. 2020	resultaat kpi	november	november t.o.v. oktober
Toeslagen regulier	1.458	2.177	-33,1 %	✓	111	+
UHT	1.089				101	+
Toeslagen totaal	2.546	2.177	16,0 %	✗	212	+

e. Indieningswijze ontbrengen klachten t/m november 2021

	brief	klachtformulier	e mail	BelastingTelefoon	medeverlener	social media
Toeslagen regulier	2,6 %	23,9 %	8,7 %	69,0 %	0,8 %	3,1 %
UHT	1,5 %	15,4 %	4,5 %	75,4 %	3,1 %	3,1 %
Toeslagen totaal	2,0 %	22,1 %	6,6 %	69,2 %	2,0 %	3,1 %

f. Aantal afgehandelde klachten t/m november 2021

	2021 t/m november	2020 t/m november	2021 t.o.v. 2020	november	november t.o.v. oktober
Toeslagen regulier	1.501	2.517	-40,4 %	129	+
UHT	1.031			149	+
Toeslagen totaal	2.532	2.517	0,6 %	278	+

g. Voorraad onderhouden klachten november 2021

	30 november 2021	7wb conform	zes weken nog niet verstrekken	30 november 2021 t.o.v. 31 oktober 2021
Toeslagen regulier	221	88,2 %	52,0 %	↘
UHT	01	92,0 %	75,0 %	↘
Toeslagen totaal	302	89,4 %	58,3 %	↘

h. Gemiddelde lte doorlooptijd afgehandelde klachten in kolendordagen

	2021 t/m november	2020	2021 t.o.v. 2020
Toeslagen regulier	43	43	↘
UHT	45	16	↗

i. Resultaat afgehandelde klachten t/m november 2021

Resultaat	(getoetst) (i)k) gegrond	ongegrond	geen oordeel	niet in behandeling genomen (9:3 7wb)	ingetrokken	een resultaat bekend
Toeslagen regulier	30,4 %	40,8 %	28,8 %	0,3 %	0,2 %	0,0 %
UHT	43,4 %	11,0 %	40,2 %	0,7 %	4,8 %	0,0 %
Toeslagen totaal	36,9 %	25,8 %	34,3 %	0,5 %	2,5 %	0,0 %

j. Afdoenwijze afgehandelde klachten t/m november 2021

Afdoenwijze	formele conclusie per brief	informele conclusie per brief	informele conclusie per e-mail	informele conclusie telefonisch	anders
Toeslagen regulier	0,9 %	20,0 %	1,9 %	68,5 %	1,9 %
UHT	1,7 %	2,9 %	32,7 %	57,3 %	5,3 %
Toeslagen totaal	1,3 %	14,8 %	17,3 %	62,9 %	3,8 %

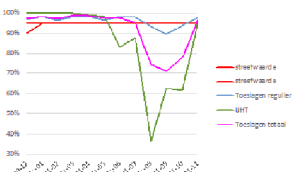
Toelichting Analyse klachtbehandeling november 2021 Toeslagen

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 november heeft Toeslagen totaal 98,0% van de klachten binnen de Awb-termijnen afgehandeld. Dat is boven de streefwaarde.

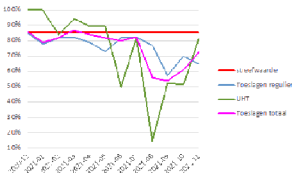


Klachten over gedragingen van UHT zijn tot 1 juni 2021 behandeld door klachtbehandelaars van het klantenteam Particulieren. Vanaf 1 juni werden deze klachten door UHT klachtbehandelaars behandeld. De nuverricht van de klachtbehandeling in juni aan een nieuw team in combinatie met een hoge instroom aan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

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 november heeft Toeslagen totaal 72,2% van de klachten binnen zes weken afgehandeld. Dat is onder de streefwaarde.



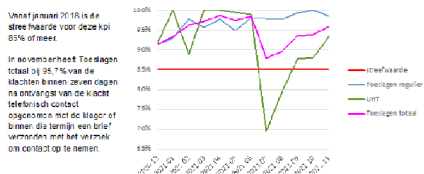
Klachten over gedragingen van UHT zijn tot 1 juni 2021 behandeld door klachtbehandelaars van het klantenteam Particulieren. Vanaf 1 juni werden deze klachten door UHT klachtbehandelaars behandeld. De nuverricht van de klachtbehandeling in juni aan een nieuw team in combinatie met een hoge instroom aan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

Toeslagen regulier scoort sinds oktober 2019 onder de streefwaarde op deze KPI. Toeslagen regulier verklaart het lagere resultaat mede doordat de toenemende complexiteit van de klachten waardoor vragen moeten worden uitgezet bij andere afdelingen. Door hoge verdaging op die andere afdelingen zijn de reactietijdsperiodes opgelopen. Dit is nuverricht niet verbeterd. Daarnaast heeft het klantenteam van Toeslagen regulier een kleinere bezetting dan gepland, dit in combinatie met een hoge verzuim zorgt voor een hogere workload per klachtbehandelaar. Ondanks het actiefsturen op direct inzetbare uren, staat de beschikbare tijd

ook onder druk door andere werkdreinen zoals verzuken en schadevergoeding, behandeling distactieken en een vermindering 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.*

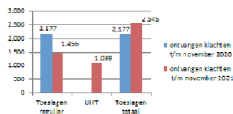
De ratio achter deze KPI is dat een zo snel mogelijk eerste contact met klager van essentieel belang is bij het herstel van vertrouwen in Toeslagen en het behouden, of vergroten van de compliance. Het resultaat op de KPI wordt gemeten door het totaal aantal klachten waarin eerste contact is geweest binnen 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 november 2020 is de KPI 2.545 klachten ontvangen. Dat zijn 368 klachten meer dan tot en met november 2020: toen ontving Toeslagen totaal 2.177 klachten.



Aantal ontvangen klachten per maand

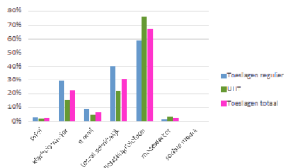


e. Indieningswijze ontvangen klachten t/m november 2021

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 uitgedrukt 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 november is 49,2% van het aantal klachten Toeslagen regulier schriftelijk ingediend, hetzij per brief met een klachten-formulier of via e-mail. Bij UHT is dat 21,4%.

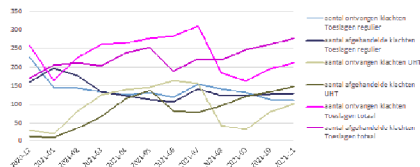
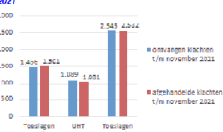
Bij Toeslagen regulier is 59,9% van het aantal klachten ingediend via de BelastingTelefoon, bij UHT is dat 75,4%.



f. Aantal afgehandelde klachten t/m november 2021

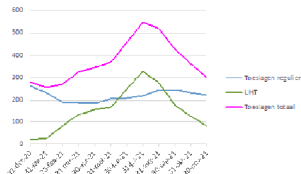
Tot en met november 2021 heeft Toeslagen totaal 2.532 klachten afgehandeld. Dat zijn 13 klachten minder dan tot en met november zijn ontvangen.

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



g. Voorsad onderhanden klachten november 2021

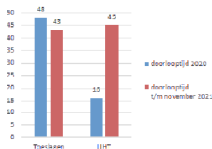
De voorsad onderhanden klachten Toeslagen totaal was 302 op 30 november. Op 31 oktober was dat 361.



h. Gemiddelde doorlooptijd afgehandelde klachten in kalenderdagen

In 2020 deed Toeslagen regulier gemiddeld 48 dagen over de behandeling van een klacht. Bij LIHT was de gemiddelde doorlooptijd van een klacht 18 dagen.

De klachthandeling door LIHT is gestart op 1 november 2020. De facto zijn vanaf 1 december 2020 klachten op LIHT 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 LIHT klachten.



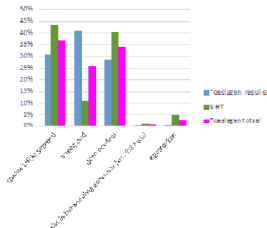
i. Resultaat afgehandelde klachten t/m november 2021

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 klachthandeling 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 besluit kan gaan met verwijt of 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 november 2019 was 38,0% van het totaal aantal door Toeslagen afgehandelde klachten gegrond of gedeeltelijk gegrond, 25,6% was ongegrond en in 34,3% van de klachten is geen oordeel gegeven.

Over 2020 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 november 2021

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 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 titel.' Het is 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 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 klaren Toeslagen aangeduid als 'formele conclusie per brief'.

Het is het meerkant 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 behandelt voert, klager zijn verhaal heeft kunnen doen waarop 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.⁷

⁷ 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 november 2021 bij 25,8% van de klachten heeft geoordeeld dat de klacht ongegrond is en bij 34,3% van de klachten geen oordeel heeft kunnen geven over de klacht, lijkt een percentage van 95,0 informeel afgehandelde klachten hoog en lijkt een percentage van 1,3 formeel afgehandelde klachten laag. Een hoge mate van procedurele rechtvaardigheid zou kunnen verklaren dat veel klagers ondanks de uitkomst niet tevreden zijn over de klachthandeling. Het verdient aanbeveling hier nader onderzoek naar te (laten) doen, teneinde de rechtvaardigheid van ons handelen te kunnen garanderen. Een van de klachtcoördinatoren Toeslagen regulier heeft aangegeven dat dit de standaard is.

