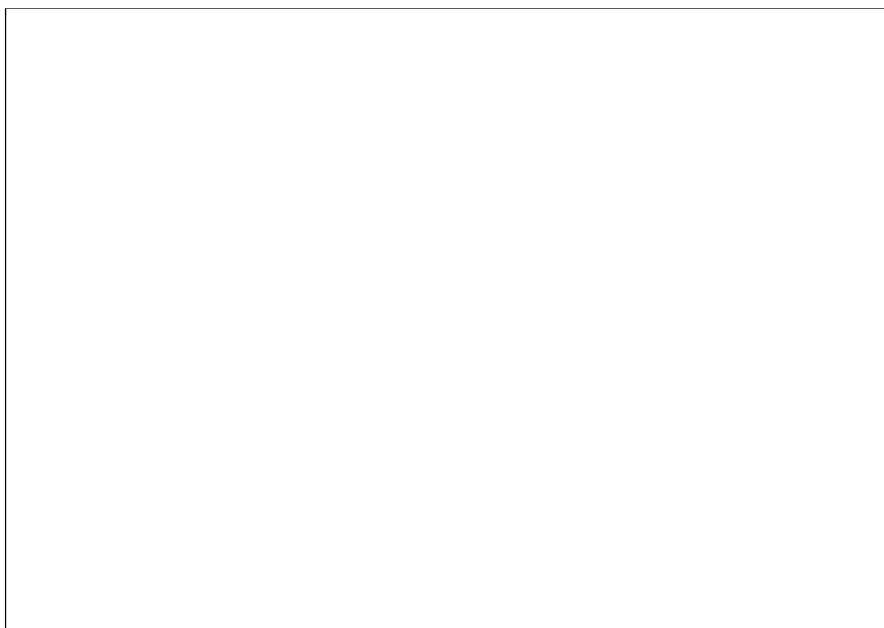

Leersignalen klachtbehandeling Belastingdienst

Bijlage bij Analyse klachtbehandeling april 2020

Aan:



Kopie: Klachtcoördinatoren en -leidinggevenden

11 mei 2020



Belastingdienst

Inhoud

Inleiding

- Duiding belangrijkste leersignalen

- Criteria leersignalen

- Onderzoek meer, dan wel minder klachten in vergelijking met dezelfde periode in het voorafgaande jaar

Samenvatting openstaande leersignalen

Samenvatting afgeronde leersignalen

Toelichting

- Openstaande leersignalen

- Afgeronde leersignalen

Inleiding

Een klacht is een uiting van onvrede waarbij de klager verwacht dat de Belastingdienst iets doet om het probleem opgelost te krijgen. Bij een klacht is het enerzijds van belang dat het probleem van de klager wordt opgelost en anderzijds dat deze situatie zich niet opnieuw voordoet met andere betrokkenen: de Belastingdienst moet leren van klachten en moet ervoor zorgen dat problemen zich niet herhalen.

In deze bijlage bij de Analyse klachtbehandeling staan de leersignalen die vanuit de klachtenteams van Belastingen, CAP, Douane en Toeslagen zijn aangekaart. De leersignalen en verbetervoorstellen van KI&S worden vastgelegd in de maandelijkse Klantsignaalmanagement Rapportage. De leersignalen van Douane zijn in deze rapportage niet geactualiseerd.

Duiding belangrijkste leersignalen

De belangrijkste leersignalen in deze rapportageperiode zijn:

Belastingen:

- [Erven ondernemer](#), kern is dat de erven van een ondernemer een brief ontvangen als ware de ondernemer nog in leven en om andere reden dan overlijden de bedrijfsvoering heeft gestaakt.
- [Website zonnepanelen \(OB termijnen\)](#), kern is dat op de website bij het onderdeel over zonnepanelen informatie ontbreekt over de termijn waarbinnen OB moet worden teruggevraagd.

CAP:

- [1BRN](#), kern is dat bij opgave van een bankrekeningnummer de afwijzing die voortvloeit uit de naam-nummer controle, ongemotiveerd is.
- [Betalingskorting VA, bezwaarmogelijkheid](#), kern is dat belastingplichtigen contra legem niet worden gewezen op de bezwaar mogelijkheid tegen de hoogte van de betalingskorting.
- [Proceskostenvergoeding](#), kern is enerzijds dat gemaakte procesafspraken niet worden uitgevoerd en anderzijds dat uitbetalingen niet binnen een redelijke termijn geschieden.

Toeslagen:

- [Stopzetten toeslag, ontbreken adres](#), kern is dat een toeslag wordt stopgezet wanneer het adres van de burger ontbreekt terwijl daar juridisch gezien geen basis voor lijkt te zijn.

Naast deze leersignalen staan in deze rapportage de volgende leersignalen die extra aandacht behoeven omdat er ruimte voor twijfel lijkt te zijn of de gedragingen waarop de signalen betrekking hebben volledig rechtmatig zijn:

- [Erven, specificatie beschikking overledene](#)
- [Ex-partner, aangifte, aanslag](#)
- [Overzicht schulden](#)
- [Verrekening, niet-invorderbare schuld](#)

Criteria leersignalen

In 2019 zijn drie concept criteria gedefinieerd die behulpzaam kunnen zijn bij het bepalen van de mate van prioriteit waarmee de leersignalen aandacht, cq. uitvoering behoeven. In deze rapportage zijn de concept criteria zoveel mogelijk op nieuwe leersignalen toegepast. Hierdoor is het mogelijk geweest om hierboven de belangrijkste leersignalen uit deze rapportageperiode te duiden. Dit jaar wordt verder onderzocht in hoeverre toepassing van de concept criteria behulpzaam is en of eventueel aanpassing of verdere verfijning aangewezen is. Indien en voor zover noodzakelijk zal in 2020 ook besluitvorming door de vereiste besluitvormingsgremia worden voorbereid teneinde de concept criteria definitief te kunnen vaststellen.

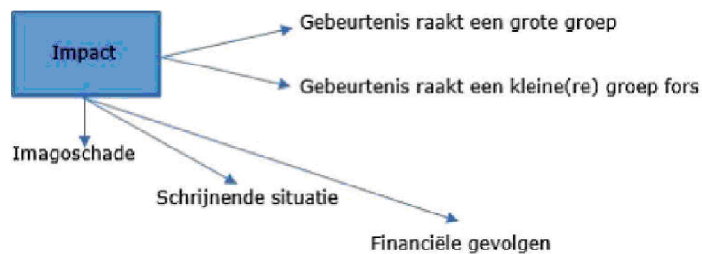
De concept criteria zijn:

1. **Behoorlijkheid** zoals gedefinieerd in de behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman:
 - Open en duidelijk
 - Respectvol

- Betrokken en oplossingsgericht
- Eerlijk en betrouwbaar

Dit criterium borgt dat de Belastingdienst de situatie als het ware door de ogen van de klager beoordeelt.

2. **Rechtmatigheid.** Dit criterium borgt dat de Belastingdienst de situatie beoordeelt vanuit het systeem, daaronder mede begrepen de van toepassing zijnde wet – en regelgeving.
3. **Impact.** Bij dit criterium wordt onderscheidt gemaakt naar impact op de klager en impact op de Belastingdienst. Bij impact kan worden gedacht aan:



Onderzoek meer, dan wel minder klachten in vergelijking met dezelfde periode in het voorafgaande jaar

In 2019 is een start gemaakt met periodiek onderzoek naar de onderwerpen waarover de Belastingdienst meer, dan wel minder klachten heeft ontvangen in vergelijking met dezelfde periode in het voorafgaande jaar. Met ingang van 2020 wordt hierover iedere vier maanden gerapporteerd in de Analyses klachtbehandeling 2020-05, 2020-09 en 2021-01 enz.

Samenvatting openstaande leersignalen

Hierna staan de leersignalen die open staan. Daarbij staat welk dienstonderdeel het signaal heeft uitgezet, bij wie en wanneer dat is gebeurd. Op deze manier is inzichtelijk welke leersignalen open staan en vanaf wanneer.

Q staat voor kwartaal. V staat voor viermaandenperiode.

Door op het onderwerp te klikken, komt u direct bij de toelichting op het desbetreffende leersignaal.

Onderwerp openstaande leersignalen	Dienstonderdeel		Periode uitgezet	
	Uitgezet door	Uitgezet bij		
1BRN	CAP	CAP	2019 V3	
Antwoordvelop, formaat	Toeslagen	Gebruikers-ondersteuning/kwaliteitsregie	2019 Q1	
Betalingskorting, VA, bezwaar-mogelijkheid	CAP	CAP	2018 Q4	
Betalingsregeling, meerdere aanslagen	Belastingen	Belastingen	2019 V2	
CBT verrekeningen/voorschot	Toeslagen	Vaktechniek	2020 V1	
Contra-informatie DUO	Toeslagen	Kwaliteitsregie	2019 V3	
Erven, specificatie beschikking overledene	Toeslagen	Kwaliteitsregie	2020 V1	
Ex-partner, aangifte, aanslag	CAP	CAP	2019 Q1	
Finale kwijting	Toeslagen	Vaktechniek	2018 Q4	
Fiscale strafbeschikking	Douane	Boete fraude coördinatie	2019 V2	
Kindgebonden budget, studerende kinderen	Toeslagen	Toeslagen	2020 V1	
Mijnbelastingdienst.nl	CAP	IV	2019 V3	
Overzicht schulden	Toeslagen	CAP	2020 V1	
Postontvangst buitenland	CAP	CAP	2019 V3	
Proces aangiftebehandeling Niet vrijgeven, 2	Douane	Douane Arnhem	2019 V3	
Proces Inning Niet vrijgeven, 3	Douane	DSP	2019 V3	
Proces Klantmanagement Informatieverstrekking	Douane	DSC	2019 V3	
Proces reizigers lucht Controle bagage, schade, 1	Douane	DSP	2019 V2	
Proces reizigers lucht Controle bagage, schade, 2	Douane	DSP	2019 V3	
Proces reizigers Lucht Controle Douane	Douane	DSP	2019 V3	
Proces vracht lucht Fysieke controle, 1	Douane	DSC	2019 V3	
Proces vracht lucht Fysieke controle, 2	Douane	DSC	2019 V3	
Proces vracht lucht Fysieke controle, 3	Douane	DSC	2019 V3	
Proceskostenvergoeding	CAP	CAP	2019 V3	
Samenvoeging huishoudens	Toeslagen	Kwaliteitsregie	2019 V3	
Stopzetten toeslag, ontbreken adres	Toeslagen	Kwaliteitsregie	2020 V1	
Toeslagapartner, nihilinkomen	Toeslagen	Kwaliteitsregie	2019 V3	

Onderwerp openstaande leersignalen	Dienstonderdeel		Periode uitgezet	
	Uitgezet door	Uitgezet bij		
Uitstel aangifte IH, rente	CAP	CAP	2019 V3	
Vaktechniek, kwaliteit	Douane	DSC	2019 V3	
VA, bedrag onduidelijk	CAP	CAP	2020 V1	
Wapens en munitie, wet	Douane	Douane	2019 V1	
Website, ingebrekestelling, voorlopige toekenning toeslag	Toeslagen	Toeslagen, KI&S	2020 V1	

Samenvatting afgeronde leersignalen

Hierna staan de leersignalen die in 2020 zijn afgerond.

Q staat voor kwartaal. V staat voor viermaandenperiode.

Door op het onderwerp te klikken, komt u direct bij de toelichting op het desbetreffende leersignaal.

Onderwerp afgeronde leersignalen	Dienstonderdeel		Periode uitgezet	Periode gereed
	Uitgezet door	Uitgezet bij		
Aanvraag, toeslag opnieuw aanvragen	Toeslagen	Communicatie	2018 Q4	2020 V1
Betaling, termijnen onduidelijk	Toeslagen	Vaktechniek	2018 Q4	2020 V1
BOB, geleidebrief, gemachtigde	Toeslagen	Kwaliteitsregie	2019 Q1	2020 V1
Burgerportaal, opgave inkomen	Toeslagen	Gebruikers-ondersteuning/ kwaliteitsregie	2019 Q1	2020 V1
Erven ondernemer	Belastingen	CAP	2019 Q1	2020 V1
Erven, voorschot zorgtoeslag	Toeslagen	Kwaliteitsregie	2019 Q1	2020 V1
Gefailleerden, belsysteem	Toeslagen	Belcentrum Toeslagen	2020 V1	2020 V1
Invorderingsrente, onduidelijk	Toeslagen	Vaktechniek	2018 Q4	
KOT, asielzoekers	Toeslagen	Kwaliteitsregie	2019 Q1	2020 V1
KOT, specificatie gewerkte uren/opvanguren	Toeslagen	Gebruikers-ondersteuning	2019 Q1	2020 V1
Mijntoeslagen.nl, statusoverzicht	Toeslagen	Beheerloket	2019 V3	2020 V1
Rappel TSL 20	Toeslagen	Kwaliteitsregie	2019 V3	2020 V1
Stopzetten huurtoeslag, reactietermijn	Toeslagen	Contacttafel	2019 Q1	2020 V1
Toeslag, beëindigd, nieuw recht	Toeslagen	Communicatie	2019 V2	2020 V1
Verrekening, niet-invorderbare schuld	CAP	CAP	2019 V2	2020 V1
Voorschotbeschikking, te vroeg	Toeslagen	Gebruikers-ondersteuning	2019 Q1	2020 V1
Website, FDA verklaring	Belastingen	KI&S	2020 V1	2020 V1
Website, rekenhulp, loon	Toeslagen	Toeslagen	2020 V1	2020 V1
Website, zonnepanelen, OB, termijnen	Belastingen	KI&S	2019 V3	2020 V1

Toelichting

Openstaande leersignalen

1BRN

Bevinding

Wanneer burgers hun bankrekening doorgeven voert de Belastingdienst een naam-nummer controle uit. Wanneer naam en nummer niet overeenkomen, wordt het verzoek afgewezen en ontvangt de burger daarover een brief. Deze brief is onduidelijk, omdat niet duidelijk vermeld waarom het verzoek is afgewezen. Hierdoor ontstaan klachten, met name wanneer een verzoek meerdere keren wordt afgewezen.

[Terug naar
Duiding
belangrijkste
leersignalen](#)

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, deze gedraging voldoet niet aan het vereiste *Open en duidelijk*.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
De gedraging lijkt in strijd met het motiveringsbeginsel.

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact burger: Wanneer het de burger duidelijk is waarom het verzoek is afgewezen, kan de burger een mogelijke vergissing herstellen en komt dat de doorlooptijd ten goede. Onduidelijkheid leidt tot irritatie, mogelijke herhaling van de vergissing en extra inspanningen om te achterhalen wat er mis is gegaan.

Impact Belastingdienst: deze situatie leidt tot vermijdbaar extra telefoonverkeer met de BelastingTelefoon die geen inzage heeft in de reden van afwijzing en tot vermijdbare klachten.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Duidelijke uitleg om welke reden het verzoek is afgewezen en wat de burger moet doen.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

(Ketenregie Inning en Betalingen)

Staat open sinds
2019 Q3

Stand van zaken

Naam-nummer controle is een geautomatiseerd proces. De Belastingdienst lijkt de reden van afwijzing wel te ontvangen, maar die reden wordt in het automatische bericht naar de belastingplichtige niet meegenomen. Wanneer ook de grote banken deelnemen aan het verwijzingenportal, lijkt dit probleem opgelost. Die deelname is waarschijnlijk in het najaar van 2020.

Antwoordenvelop, formaat

Bevinding

Antwoordenvelop is te klein, daarom gaat men zelf knutselen en raken stukken zoek.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Keuze: A5 of A4.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Gebruikersondersteuning/kwaliteitsregie

Staat open sinds
2019 Q1

Stand van zaken
In behandeling

Betalingskorting, VA, bezwaarmogelijkheid

Bevindingen

In de bijlage Betaalinformatie bij de VA over het lopende jaar staat de hoogte van de betalingskorting indien men in één keer voor een bepaalde datum betaalt. Hierbij staat echter niet dat er bezwaar mogelijk is tegen de hoogte van deze korting.

[Terug naar
Duiding
belangrijkste
leersignalen](#)

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, deze gedraging voldoet niet aan het vereiste *Open en duidelijk*.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Nee, bij wet van 13 december 1996 (Stb. 1996, 655) is de betalingskorting geïntroduceerd (art. 27aIW 1990). Daarbij is in art. 30 opgenomen dat de ontvanger het bedrag van de betalingskorting vaststelt bij voor bezwaar vatbare beschikking en dat het bedrag van de betalingskorting op het aanslagbiljet afzonderlijk wordt vermeld of op andere wijze schriftelijk kenbaar wordt gemaakt. Bij wet van 29 oktober 1998 (Stb. 1998, 621) is art. 30, tweede lid, gewijzigd in het kader van de herziening van het fiscale procesrecht (met ingang van 1 september 1999). Bij wet van 15 december 2004 (Stb. 2004, 672) is art. 30 aangepast ingevolge de invoering van belastingrechtspraak in twee feitelijke instanties.

Er zal dus een regel tekst moeten komen op de voorlopige aanslagen waarin wordt aangegeven dat er een bezwaarmogelijkheid is tegen de voorgestelde betalingskorting.

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact burger: als de burger niet op de hoogte is van de bezwaarmogelijkheid, bestaat de kans dat hij de bezwaartermijn ongebruikt laat verstrijken en/of mogelijk een klacht indient na verstrijken van de bezwaartermijn. Indien binnen de bezwaartermijn een klacht wordt ingediend is er geen risico op benadeling, omdat die klacht dan als tijdig bezwaar wordt aangemerkt.

Impact Belastingdienst: de huidige werkwijze is contra legem en kan leiden tot ernstige imagoschade en verlies van vertrouwen.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Op de VA staan de volgens de wet bestaande bezwaarmogelijkheid tegen de betalingskorting vermeld.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

CAP Inning

CAP Aanslag

Staat open sinds
2018 Q4

Stand van zaken

Er wordt een impact analyse uitgevoerd.

Betalingsregeling, meerdere aanslagen

Bevinding

In brief waarin de betalingsregeling voor twee aanslagen wordt bevestigd, staat: *U kunt het verschuldigde bedrag betalen met de acceptgiro die de Belastingdienst eerder heeft toegestuurd.*

Klager verwachtte dat de betalingen over beide aanslagen verdeeld zouden worden. De betalingen zijn echter alleen afgeboekt op de aanslag waarop de acceptgiro betrekking heeft. Na ontvangst van een overzicht dat het te betalen bedrag op die aanslag nul is geworden, heeft denkt klager dat de betalingsregeling is voldaan. Echter, op de tweede aanslag van de regeling is dan nog niets afgeboekt.

Het is niet duidelijk wat er nu precies van de burger wordt verwacht.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Mogelijke oplossingen waaraan gedacht kan worden, zijn:

- Het sturen van één nieuwe acceptgiro die ziet op de volledige betalingsregeling (dus op alle aanslagen die de betalingsregeling omvat)
- Mogelijkheid bieden van automatische incasso
- Niet meer verwijzen naar de acceptgiro, maar standaard adviseren over te schrijven met het kenmerk van de brief (van de betalingsregeling)
- Duidelijk aangeven dat er voor elke aanslag een aparte maandelijkse betaling moet plaatsvinden en ook de hoogte van het bedrag per aanslag in de brief vermelden.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Staat open sinds:

2019 V2

Stand van zaken

In behandeling.

CBT verrekeningen/voorschot

Bevinding

Bij vermindering recht op toeslag, wordt het teveel betaalde voorschot verrekend met het nog openstaande recht op toeslag. Lopende het jaar is dat meestal geen probleem, maar wanneer de situatie plaatsvindt bij de jaarovergang, dan wordt de situatie voor de betrokkene onoverzichtelijk als hij heeft gekozen voor CBT verrekening.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Deze gedraging voldoet niet aan het vereiste *Open en duidelijk*.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact belastingplichtige: de impact is voor een deel afhankelijk van de hoogte van de schuld. Daarnaast kan onduidelijkheid leiden tot contact met de BelastingTelefoon en klachten. Indien de belastingplichtige geen actie onderneemt, kan de schuld verder oplopen.

Impact Belastingdienst: onduidelijkheid kan leiden tot contact met de BelastingTelefoon en/of klachten.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Het is de toeslaggerechtigde duidelijk dat het voorschot onvoldoende is voor de verrekening.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Centrale Regie

Staat open sinds

2020 V1

Stand van zaken

In behandeling

[Contra-informatie DUO](#)

Bevinding

We attenderen de burger op afwijkende contra-informatie van DUO maar blijven bij uitblijven reactie burger het voorschotbedrag uitbetalen.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Een rappel sturen of zelf een consequentie verbinden aan het uitblijven van een reactie.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Kwaliteitsregie

Staat open sinds

2019 V3

Stand van zaken

In behandeling

[Erven, specificatie beschikking overledene](#)

Bevinding

Erven ontvangen niet automatisch de specificaties van beschikkingen van de overledenen. Zij kunnen die telefonisch opvragen en kunnen daarbij ook worden verwezen naar het digitale burgerportaal van de overledenen. Zij beschikken echter vaak niet over de inloggegevens.

[Terug naar
Duiding
belangrijkste
leersignalen](#)

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, deze gedraging voldoet niet aan het vereiste *Open en duidelijk*.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Het raadplegen van het digitaal portaal van een overledene is mogelijk niet toegestaan, uitnodiging daartoe zou dan niet rechtmatig zijn.

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact erven: erven moeten in een periode die toch al belastend is extra handelingen verrichten om de benodigde informatie te verzamelen.

Impact Belastingdienst: deze situatie leidt tot extra telefoonverkeer en nazending stukken.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Bij de papierstroom aan erven ook direct de specificatie van de beschikking op papier meezenden.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Kwaliteitsregie Toeslagen

Stand van zaken

In behandeling

[Ex-partner, aangifte, aanslag](#)

Bevinding

Gegevens ex-partner staan op aangifte en voorlopige aanslag, terwijl klager niet meer met haar samenwoont en bovendien opnieuw is gehuwd. Klager heeft in 2018 op advies van klachtbehandelaar via DIGID een wijziging voorlopige aanslag ingediend. Desondanks staan dit jaar opnieuw gegevens van de ex-partner in de aangifte.

[Terug naar
Duiding
belangrijkste
leersignalen](#)

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, deze gedraging voldoet niet aan het vereiste *Eerlijk en betrouwbaar*.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Nee, in deze situatie is sprake van een datalek in de zin van de AVG.

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact belastingplichtigen: onbekend. In ieder geval lijkt de situatie op zijn minst voor alle betrokkenen onprettig.

Impact Belastingdienst: deze situatie kan leiden tot imagoschade en mogelijk tot herstelacties of schadeverzoeken als klager misbruik zou maken van de gegevens die niet bekend hadden mogen zijn.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Structurele oplossing waardoor de gegevens van ex-partners niet meer kunnen voorkomen op de aangiften en voorlopige aanslagen van hun voormalig partners.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

(ketenregie)

Staat open sinds

2019 Q1

Stand van zaken

In het kader van het zoeken naar een structurele oplossing is contact opgenomen met (CAP Ketenregie aanslagen). Ook is sprake van een melding datalek en zijn intern hierover onderzoeksvragen gesteld.

[Finale kwijting](#)

Bevinding

Er wordt vaak gevraagd naar een bericht waarin staat dat de schuld voldaan is, omdat het onduidelijk is wanneer een schuld is voldaan.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
In een laatste brief vermelden dat schuld is voldaan.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Vaktechniek

Staat open sinds
2018 Q4

Resultaat
In behandeling.

Fiscale strafbeschikking

Bevinding

Een reiziger die een boete opgelegd krijgt, ontvangt na enige tijd een fiscale strafbeschikking. Hierin wordt geen melding gemaakt van de mogelijkheid om een betalingsregeling te treffen. Dit is echter wel mogelijk volgens de ontvanger.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

In de fiscale strafbeschikking opnemen dat het mogelijk is om de boete in gedeeltes te betalen, cq. een betalingsregeling te treffen. Met daarbij vermelding van de gegevens van de ontvanger waarmee contact opgenomen kan worden.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Staat open sinds
2019 V2

Kindgebonden budget, studerende kinderen

Bevinding

Sinds 1 januari 2020 bestaat weer recht op kindgebonden budget voor 16 en 17 jarige studerende kinderen. Hier is echter geen informatie over op de website. Klager verzoekt om toepassing met terugwerkende kracht.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, deze gedraging voldoet niet aan het vereiste *Open en duidelijk*.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Onbekend

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Onbekend

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Informatie hierover op de website.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Staat open sinds
2020 V1

Stand van zaken
In behandeling

[Mijnbelastingdienst.nl](#)

Bevinding

Op Mijn Belastingdienst staat onder de kop Correspondentie 'alle correspondentie' Dit wekt de indruk dat belastingplichtige hier alle correspondentie kan vinden met de Belastingdienst. Dat is niet het geval.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Deze gedraging voldoet mogelijk onvoldoende aan het vereiste *Open en duidelijk*.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Deze gedraging lijkt rechtmatig.

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact burgers: de kans bestaat dat burgers verwachten dat alle correspondentie zichtbaar is, hetgeen ertoe kan leiden dat dat verzoeken nogmaals worden ingediend. Ook kan de indruk ontstaan dat alle communicatie met de Belastingdienst via het portaal mogelijk is.

Impact Belastingdienst: deze situatie kan leiden tot onnodige en vermijdbare communicatie die bestaande processen voor de Belastingdienst onderbreekt en extra, vermijdbaar werk oplevert.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Maak duidelijk dat het niet gaat om alle door de Belastingdienst gestuurde (en ontvangen) correspondentie.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

IV team Interactie) en (Ketenregie IH)

Staat open sinds
2019 V3

Stand van zaken

De indeling in MBD gaat wat anders worden, waarbij dit punt kan worden meegenomen. Vervolgafspraken zijn mede door COVID19 nog niet gemaakt.

[Overzicht schulden](#)

Bevinding

Het overzicht vermeldt dat er geen vordering meer openstaat terwijl in de rest van het lopende jaar nog wel wordt verrekend met een toeslagenvoorschot.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, deze gedraging voldoet niet aan het vereiste *Open het duidelijk*. Het zou beter zijn om te vermelden dat er naast de lopende verrekening geen vorderingen meer openstaan.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Mogelijk niet.

[Terug naar](#)
[Duiding](#)
[belangrijkste](#)
[leersignalen](#)

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

De gedraging kan onduidelijkheid veroorzaken over de daadwerkelijke schuldpositie.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Juiste communicatie naar de burger over diens schuldpositie.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Klachtbehandeling CAP

Staat open sinds

2020 V1

Stand van zaken

In behandeling

Postontvangst buitenland

Bevinding

Belastingplichtigen die in het buitenland wonen, ontvangen post van de Belastingdienst - door allerlei oorzaken - soms pas weken na de verzenddatum. Termijnen die in de stukken worden genoemd zijn dan vaak al verstreken met alle gevolgen van dien. Waar nodig wordt vaak wel coulant gehandeld door de Belastingdienst maar dat zijn eigenlijk lapmiddelen en geeft iedere keer weer veel ergernis en kost veel tijd.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Mogelijk niet indien communicatie met belastingplichtige uitsluitend per post mogelijk is/plaatsvindt. Coulante behandeling in deze situatie voldoet aan het vereiste *Betrokken en oplossingsgericht*.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja.

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact belastingplichtige: het komt voor dat post dermate te laat is dat de ontvanger niet meer tijdig in bezwaar kan gaan. Dat veroorzaakt onduidelijkheid over de ontvankelijkheid van een eventueel bezwaarschrift. Ook bestaat de kans dat belastingplichtige afziet van het indienen van bezwaar, omdat de bezwaartermijn is verstreken. Hierdoor mist de belastingplichtige een rechtsgang. Ook kan het voorkomen dat vervolgacties zijn ingezet voordat belastingplichtige weet kan hebben van de oorzaak daarvan.

Impact Belastingdienst: Deze situatie kan leiden tot herstelacties en mogelijke verzoeken om schadevergoeding.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Belastingplichtigen in het buitenland ontvangen berichten op een moment dat ze nog de gelegenheid hebben tijdig te reageren op de in de berichten gestelde termijnen.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

CAP Centrale Functies, Integrale Productiebesturing

Staat open sinds

2019 V3

Stand van zaken

Dit raakt alle middelen en processen. Impactanalyse lijkt aangewezen.

[Proces aangiftebehandeling, Niet vrijgeven, 2](#)

Bevinding

Goederen worden ten onrechte opgehouden door communicatiemancos tussen Werkverdeelpunt en Aangiftebehandeling.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Goede procesafspraken tussen Werkverdeelpunt en Aangiftebehandeling.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Eerstverantwoordelijke is: kantoor Douane Arnhem
 Mede betrokken zijn Teamleiders kantoor Douane Arnhem en evt. teamleiders FT andere regio's.

Staat open sinds

2019 V3

Stand van zaken

Onder de aandacht gebracht van de verantwoordelijke teamleider.

[Proces Inning, Niet vrijgeven, 3](#)

Bevinding

Niet vrijgegeven goederen zijn ten onrechte vernietigd terwijl de verschuldigde heffingen zijn betaald.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Inning geeft indien de verschuldigde heffingen zijn betaald dit direct door aan de betreffende opslaglocatie.

Aanspreekpunt klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Eerstverantwoordelijke is Douane Schiphol Passagiers. Mede betrokken is procesverantwoordelijke bij kantoor Amsterdam afdeling Inning

Staat open sinds

2019 V3

Stand van zaken

Wordt nog onder de aandacht gebracht van kantoor Amsterdam afdeling Inning

[Proces Klantmanagement, Informatieverstrekking](#)

Bevinding

Bij schriftelijk verzoek om informatie wordt de verzoeker niet adequaat en eenduidig geïnformeerd.

Gewenste situatie vanuit oogpunt klachtmanagement

De ontvangst van een schriftelijk verzoek om informatie wordt bevestigd en bij vertraging van de beantwoording wordt de verzoeker geïnformeerd over de reden van de vertraging.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Eerstverantwoordelijke is Douane Schiphol Cargo. Mede betrokken is de verantwoordelijke teamleider.

Stand van zaken

Onder de aandacht gebracht van de verantwoordelijke teamleider.

[Proces reizigers Lucht, Controle bagage, schade, 1](#)

Bevinding

Schade aan bagage door onzorgvuldigheid bij het openen van de bagage

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Zorgvuldigheid betrachten bij het openen van de bagage zowel bij het forceren van het slot als bij het openen van de ritssluiting en controle op het goed sluiten van de bagage.

Aanspreekpunt klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Eerstverantwoordelijke is: Douane Schiphol Passagiers. Mede betrokken is procesverantwoordelijke verdovende middelen

Staat open sinds

2019 V2

Stand van zaken

Besproken met bestuur en verantwoordelijke teamleiders.

[Proces reizigers Lucht, Controle bagage, schade, 2](#)

Bevinding

Schade aan bagage is ontstaan door onzorgvuldig openen of hersluiten van de bagage tijdens fysieke controle buiten aanwezigheid van reiziger.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Zorgvuldig openen en hersluiten van de bagage. Alle geopende (zij)vakjes weer hersluiten en het cijferslot weer goed gesloten plaatsen. Eventuele veroorzaakte schade volledig vermelden op de informatiebrief die na de controle wordt bijgesloten in de bagage.

Aanspreekpunt klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Eerstverantwoordelijke is Douane Schiphol Passagiers. Mede betrokken is procesverantwoordelijke verdovende middelen

Staat open sinds

2019 V3

Stand van zaken

Onder de aandacht gebracht van bestuur en verantwoordelijke teamleiders.

Proces reizigers Lucht, Controle Douane

Bevinding

Reizigers klagen over de kwaliteit van de dienstverlening van de controlerende ambtenaren tijdens fysieke controle in aanwezigheid van reiziger (inclusief houding en gedrag).

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Reizigers dienen goede en vaktechnisch correcte uitleg te krijgen over de handelingen die tijdens de controle door de medewerker worden verricht. De controlerende medewerker draagt handschoenen bij het controleren van de bagage en draagt een naam- of nummerbadge.
De reiziger wordt alleen op diens uitdrukkelijke verzoek getutoyeerd.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Eerstverantwoordelijke is Douane Schiphol Passagiers. Mede betrokken zijn de operationele teamleiders

Staat open sinds

2019 V3

Stand van zaken

Onder de aandacht gebracht van de operationele teamleiders

Proces vracht lucht, Fysieke controle, 1

Bevinding

Er is lang oponthoud nadat het bevel van de rechter-commissaris tot openen van een brief is ontvangen; dit omdat de werkruimte waar de brieven moeten worden geopend niet beschikbaar is.

Gewenste situatie vanuit oogpunt klachtmanagement

De ruimte waar brieven worden geopend is optimaal beschikbaar.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Eerstverantwoordelijke is Douane Schiphol Cargo. Mede betrokken is de betrokken teamleider

Staat open sinds

2019 V3

Stand van zaken

Besproken in het Directieoverleg kantoor Schiphol Cargo.

Proces vracht lucht, Fysieke controle, 2

Bevinding

Bij verdovende middelen controles uit risico herkomstlanden worden bij de intensieve controles niet altijd dezelfde administratieve vastleggingen gedaan.

Gewenste situatie vanuit oogpunt klachtmanagement

Indien vrachtpakketten zijn gecontroleerd wordt hiervan een goede administratie gedaan zodat achteraf goed kan worden welke pakketten zijn geopend. Na de fysieke controle wordt een informatiebrief in het pakket achterlaten met informatie over de controle en eventuele schade wordt daarop vermeld.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Eerstverantwoordelijke is Douane Schiphol Cargo. Mede betrokken is verantwoordelijke teamleider.

Staat open sinds

2019 V3

Stand van zaken

Wordt nog onder de aandacht gebracht.

[Proces vracht lucht, Fysieke controle, 3](#)

Bevinding

Onvoldoende vastlegging van in beslag genomen goederen.

Gewenste situatie vanuit oogpunt klachtmanagement

Goede vastlegging en documentatie van de in beslag genomen goederen.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Eerstverantwoordelijke is Douane Amsterdam. Mede betrokken is betrokken teamleider

Staat open sinds

2019 V3

Stand van zaken

Wordt nog niet onder de aandacht gebracht.

[Proceskostenvergoeding](#)

Bevinding

1. Als er n.a.v. procedures proceskosten en/of andere bedragen aan het bedrijf uitbetaald moeten worden, zijn de omschrijvingen op de bankafschriften onduidelijk, waardoor het bedrijf niet weet op welke kwesties de bedragen betrekking hebben. In 2018 Q4 is toegezegd dat de instructie aangepast zou worden en dat bij proceskostenvergoeding altijd een zaaknummer wordt vermeld, echter dit gebeurt in de praktijk niet.
2. Ook is de doorlooptijd voor de uitbetaling lang, soms langer dan een jaar.

[Terug naar
Duiding
belangrijkste
leersignalen](#)

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, deze gedraging voldoet niet aan de vereisten *Open en duidelijk* en *Eerlijk en betrouwbaar*.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

1. Waarschijnlijk wel.
2. Nee, dit zou binnen een redelijke termijn moeten.

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact wederpartij: de wederpartij weet niet waarop betalingen betrekking hebben. Dat veroorzaakt meer zoekwerk en contact met de Belastingdienst.

Impact Belastingdienst: dit speelt vooral binnen het proces BPM. Deze gedraging leidt tot onnodige en vermijdbare contactmomenten.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

1. Omschrijving bij de uitbetaling toevoegen, bijvoorbeeld 'betreft PKV procedurenr. *'
2. Kortere doorlooptijd/snellere uitbetaling.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

 CAP Autoheffingen)

Staat open sinds

2019 V3

Stand van zaken

Deze situatie heeft bestuurlijke aandacht. Er is nog geen vervolgstap gezet om op korte termijn tot een oplossing te komen.

[Samenvoeging huishoudens](#)

Bevinding

Wanneer eenpersoonshuishoudens worden samengevoegd tot een meerpersoonshuishouden sturen wij daarover geen attentiebrieven aan de betrokken burgers terwijl wij wel ambtshalve een keuze maken wie de nieuwe aanvrager wordt.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Attentiebrieven sturen aan betrokken burgers.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Kwaliteitsregie

Staat open sinds

2019 V3

Stand van zaken

In behandeling

[Stopzetten toeslag, ontbreken adres](#)

Bevinding

De toeslag wordt stopgezet wanneer het adres van de burger ontbreekt terwijl in dat geval de betaling moet worden opgeschort. Juridisch gezien lijkt er geen basis te zijn voor stopzetting.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Deze gedraging voldoet mogelijk niet aan het vereiste *Eerlijk en betrouwbaar*.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Deze gedraging lijkt niet rechtmatig te zijn.

[Terug naar](#)
[Duiding](#)
[belangrijkste](#)
[leersignalen](#)

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact toeslaggerechtigde: op dit moment is de impact nog niet bekend. Indien toeslagbetaling even gemakkelijk is te hervatten na betalingsopschorting als na stopzetting, is de impact mogelijk gering.

Impact Belastingdienst: de huidige werkwijze lijkt contra legem en kan leiden tot ernstige imagoschade en verlies van vertrouwen.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Handelen zoals de wet het voorschrijft

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Kwaliteitsregie Toeslagen

Staat open sinds

2020 V1

Stand van zaken

Dit heeft de aandacht van de betrokken teamleiders.

Toeslagpartner, nihilinkomen

Bevinding

Wanneer een voor Toeslagen nog onbekende persoon wordt toegevoegd als toeslagpartner is van die persoon geen inkomen bekend. Er wordt daarom met een nihilinkomen voor die persoon gerekend. Tegelijkertijd wordt het inkomen bij de aanvrager uitgevraagd. Wanneer dit inkomen wordt geleverd, komt het niet zelden voor dat het inmiddels berekende en uitbetaalde voorschot ten onrechte blijkt te zijn verleend.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Uitsluiten van voorlopig beschikken tot inkomen bekend is of in ieder geval geen nihilinkomen gebruiken.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Kwaliteitsregie

Staat open sinds

2019 V3

Stand van zaken

In behandeling

Uitstel aangifte IH, rente

Bevinding

Na het aanvragen van uitstel voor het indienen van de aangifte IB krijgt verzoeker een brief waarin staat tot wanneer uitstel wordt verleend. Er staat niets in de brief over mogelijke belastingrente.

Op onze website staat met betrekking tot uitstel 2018: **'Bij een te betalen aanslag betaalt u rente**

Leggen we u na 1 juli 2019 een te betalen aanslag op? Dan betaalt u vanaf 1 juli daarover 4% belastingrente. Lees daarover meer bij Belastingrente.'

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, deze gedraging voldoet niet aan het vereiste *Open en duidelijk*. Het zou beter zijn als belastingplichtige wordt geattendeerd op mogelijke belastingrente.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Onbekend

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact belastingplichtige: belastingplichtigen kunnen onaangenaam worden verrast door te betalen belastingrente nadat uitstel is verleend en de aanslag later dan 1 juli mag worden ingediend.

Impact Belastingdienst: deze situatie kan leiden tot vermijdbare klachten en telefoonverkeer. Het is niet bekend wat er voor nodig is om de tekst van de brief verder te verduidelijken.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Ook in de uitstelbrief wijzen op mogelijke belastingrente.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

(Ketenregie IH)

Staat open sinds

2019 V3

Stand van zaken

Overleg wordt gepland.

[Vaktechniek, kwaliteit](#)

Bevinding

De veiligheidsvoorschriften voor het openen en bemonsteren van radioactieve isotopen waren tijdens een fysieke controle niet raadpleegbaar vanwege het actualiseren van het Handboek Douane.

Gewenste situatie vanuit oogpunt klachtmanagement

Veiligheidsvoorschriften moeten altijd raadpleegbaar zijn. Gewenste situatie is dat het Handboek Douane ook raadpleegbaar blijft tijdens een update.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Eerstverantwoordelijke is Douane Schiphol Cargo

Staat open sinds

2019 V3

[VA, bedrag onduidelijk](#)

Bevinding

Het is voor burgers niet altijd duidelijk welke bedrag er uiteindelijk betaald dient te worden nadat eerder al voorlopige aanslagen zijn vastgesteld.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Mogelijk, deze gedraging lijkt niet te voldoen aan het vereiste *Open en duidelijk*.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Onbekend

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact belastingplichtigen: belastingplichtigen kunnen denken dat de opgelegde aanslagen onjuist zijn en gaan nieuwe verzoeken indienen of nemen contact op met de BelastingTelefoon.

Impact Belastingdienst: deze situatie veroorzaakt onnodige telefonie voor de BelastingTelefoon en druk op de back office. Deze situatie kan onduidelijkheid geven voor het berekenen van de betalingskorting, hetgeen kan leiden tot onjuiste betalingen met herstelacties tot gevolg.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Het is de burger duidelijk wat de status is van eerder vastgestelde voorlopige aanslagen en welk bedrag moet worden betaald.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

CAP Inningen of KI&S

Staat open sinds

2020 1

Stand van zaken

Een digitale voorziening is niet op korte termijn te verwachten. Een mogelijkheid zou kunnen zijn om op de website van de Belastingdienst rekenvoorbeelden te plaatsen met daarbij ook de gevolgen voor een eventuele betalingskorting. Overleg met KI&S wordt ingepland.

Wapens en munitie, wet

Bevindingen

Ad 1) De lokale werkafspraken tussen de Douane en Justitie ten aanzien van de afhandeling van voorwerpen die op grond van de Wet wapens en munitie in beslag zijn genomen, zijn niet of onduidelijk vastgelegd. Dit speelt met name in verband met de verhuizing van de Afdeling internationale pakketten van PostNL van Amsterdam naar Den Haag.

2) Inbeslaggenomen lichte wapens worden te snel vernietigd waardoor herterminatie niet meer mogelijk is. Met de huidige werkwijze is ook slecht te achterhalen welk wapen uit welk postpakket afkomstig is.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Ad 1 en 2)

Duidelijke werkafspraken waarin wordt voldaan aan de normen die in de Aanwijzing inbeslagneming van het College van Procureurs zijn vastgelegd, en met de Politie en het OM worden vastgelegd en verwerkt in een werkinstructie.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Eerstverantwoordelijke is Douane Amsterdam

Mede betrokken is BFC/contactambtenaar

Staat open sinds

2019 V1

Stand van zaken

onbekend

Website, ingebrekestelling, voorlopige toekenning toeslag

Bevinding

Op de website en in het belscript is onvoldoende duidelijk dat bij het uitblijven van een voorlopige toekenning niet ingebreke kan worden gesteld.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, deze gedraging voldoet niet aan het vereiste *Open en duidelijk*.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Onbekend

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact toeslaggerechtigde: onduidelijkheid hierover leidt tot verkeerde verwachtingen omtrent de mogelijkheid tot ingebrekestelling. Duidelijkheid hierover kan teleurstelling voorkomen.

Impact Belastingdienst: onduidelijkheid hierover leidt tot ingebrekestellingen die moeten worden afgewezen. Duidelijkheid hierover kan vermijdbaar extra werk voorkomen.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Duidelijke informatie verstrekken dat ingebrekestelling bij voorlopige toekenning niet mogelijk is op grond van de AWIR.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Staat open sinds

2020 V1

Stand van zaken

In behandeling

Afgeronde leersignalen 2020

Aanvraag, toeslag opnieuw aanvragen

Bevinding

Op website staat informatie over 'Opnieuw aanvragen' alleen bij 'Toeslagen stopzetten', dit is geen voor de hand liggende plek.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Informatie staat op de website op een voor de hand liggende, gemakkelijke toegankelijke plek.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Communicatie

Stond open sinds

2018 Q4 afgerond 2020 V1

Resultaat

Bij nadere beschouwing lijkt de informatie toch op de meest logische plek beschikbaar te zijn.

Betaling, termijnen onduidelijk

Bevinding

Het is onduidelijk wat de eerste betalingen moeten zijn en wat de laatste betaling is.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Bij een betalingsregeling (CBT) wordt aan de klant bevestigd dat de termijnen voldaan moeten worden en hierbij duidelijk aan te geven welk bedrag de laatste betalingstermijn is, bijvoorbeeld: 23x€20, en de laatste termijn €17.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Vaktechniek

Stond open sinds

2018 Q4 afgerond 2020 V1

Resultaat

De brief is aangepast: de hoogte van de laatste betaling wordt vermeld.

BOB, geleidebrief, gemachtigde

Bevinding

Geleidebrief (kenmerk BBM) voor toezenden van BOB naar gemachtigde is te summier. In brief en BOB worden gemachtigden niet genoemd. In geleidebrief wordt slechts gesproken over het toezenden van informatie.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Vermeld in geleidebrief dat het gaat om toezending van de beslissing op bezwaar of vermeld de gemachtigde in de beslissing zelf.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Kwaliteitsregie

Stond open sinds
2019 Q1 afgerond 2020 V1

Resultaat

Omdat hier nauwelijks klachten over zijn en er geen juridische noodzaak is tot wijziging, is geconcludeerd dat aanpassing op dit punt niet noodzakelijk is en nauwelijks tot geen toegevoegde waarde heeft.

Burgerportaal, opgave inkomen

Bevinding

Bij het opgeven van het inkomen wordt op dit moment geen controle vraag gesteld. Hierdoor is het voor burger makkelijker om een onjuist inkomen door te geven. Bijvoorbeeld door per ongeluk een min inkomen door te geven, wat burger niet opmerkt.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Bij het opgeven van een inkomen via het burgerportaal vraagt het systeem om een check. Bijvoorbeeld met een pop up.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning/kwaliteitsregie

Stond open sinds
2019 Q1 afgerond 2020 V1

Resultaat

Bekeken wordt hoe dit kan worden toegevoegd aan het wijzigingsprogramma in het burgerportaal.

Erven ondernemer

Bevinding

Erven van een ondernemer ontvangen een brief waarin staat dat 'de Belastingdienst heeft informatie ontvangen, waaruit is afgeleid dat u vanaf ... uw activiteiten heeft beëindigd c.q. overgedragen en overigens geen omzetbelasting meer bent verschuldigd.' In dezelfde brief staat 'Daarom heb ik u op ... afgevoerd als ondernemer voor de omzet- belasting en hoeft u vanaf het eerst aangiftetijdvak volgend op voormelde datum geen aangifte omzetbelasting meer te doen. Ontvangt u nog wel een aangifte omzetbelasting, dient u die dan per omgaande in.'

[Terug naar](#)
[Duiding](#)
[belangrijkste](#)
[leersignalen](#)

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, deze gedraging lijkt niet te voldoen aan de vereisten *Respectvol* en *Betrokken en oplossingsgericht*.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Onbekend

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact erven: het ontvangen van deze tekst is een pijnlijke ervaring voor nabestaanden in een voor hen toch al verdrietige periode.

Impact Belastingdienst: deze situatie kan leiden tot imagoschade.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Een passende brief bij overlijden van de ondernemer.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Procesregie Klantregie

Stond open sinds
2019 Q1, afgerond 2020 V1

Resultaat
Procesregie OB heeft aangegeven dat dit knelpunt niet is op te lossen binnen de huidige systemen (OB). Het signaal is opgenomen in de HIA-lijst om bij nieuwbouw OB mee te nemen. Dat zal echter naar verwachting niet op korte termijn worden gerealiseerd.

[Erven, voorschot zorgtoeslag](#)

Bevinding
De erven van een toeslaggerechtigde die in het einde van het jaar overlijdt, ontvangen in december toch nog een voorschotbeschikking plus voorschot voor het nieuwe berekeningsjaar.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Sneller stopzetten processen bij overlijden van aanvrager.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Stond open sinds
2019 Q1 afgerond 2020 V1

Resultaat
Omdat de MAC (massaal automatisch continueren) ruime voorbereidingstijd vergt, is dit helaas niet te voorkomen. In de eerstvolgende reguliere beschikkingsronde (januari) wordt het overlijden alsnog verwerkt en wordt een gewijzigde voorschotbeschikking aan de erven worden gezonden.

[Gefailleerden, belsysteem](#)

Bevinding
Belsysteem Toeslagen maakt geen onderscheid tussen onder curatele gestelden en gefailleerden, waardoor altijd wordt verwezen naar de curator. Dat is niet in alle situaties terecht. Over situaties die buiten het faillissement vallen, is regulier contact met gefailleerde zelf aangewezen. Daarnaast worden gefailleerden soms ook aangeduid als onder curatele gestelden, hetgeen niet het geval is en als pijnlijk wordt ervaren.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, deze gedraging voldoet onvoldoende aan het vereiste *Respectvol*.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Onbekend

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Gefailleerden missen hierdoor een belangrijke mogelijkheid om in contact te komen met de Belastingdienst en worden soms onterecht als onder curatele gestelden bejegend, hetgeen een pijnlijke ervaring is.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Gefailleerden correct te woord staan over situaties die buiten het faillissement vallen.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

 Belcentrum Toeslagen

Stond open sinds

2020 V1 afgerond 2020 V1

Resultaat

De situatie is besproken met het belcentrum: dit lijkt een incident te zijn geweest.

[Invorderingsrente, onduidelijk](#)

Bevinding

Er komen zeer geregeld signalen dat er onduidelijkheid is over invorderingsrente.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Aanpassing brief, in elke brief duidelijk vermelden dat er invorderingsrente verschuldigd is. Eventueel met verwijzing naar website.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Vaktechniek

Stond open sinds

2018 Q4 afgerond 2020 V1

Resultaat

In de eerste brief waarin staat dat mensen iets moeten terugbetalen, altijd een passage over invorderingsrente. Het blijft een aandachtspunt bij niet-standaardbrieven en bij contacten met de BelastingTelefoon.

[KOT, asielzoekers](#)

Bevinding

Asielzoekers worden in eerste instantie door gemeente of IND ingeschreven als ongehuwd, krijgen toeslagen als zodanig, en blijken later gehuwd met partner in land van herkomst (geen EU /EER- land). Dus geen KOT en geen Alo-kop.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Overleg met IND en/of gemeente om dit te voorkomen.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Kwaliteitsregie

Stond open sinds
2029 Q1 afgerond 2020 V1

Resultaat

Dit ligt buiten de invloedssfeer van Toeslagen. Toeslagen baseert zich op de informatie van de gemeente die soms gecorrigeerd moet worden.

[KOT, specificatie gewerkte uren/opvanguren](#)

Bevinding

Uit de DT KOT beschikking en de bijbehorende specificatie blijkt niet dat het aantal toegekende opvanguren mede gebaseerd zijn op het aantal gewerkte uren per jaar van de minst werkende ouder.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Op het voorblad van de beschikking onder het kopje toelichting een tekst te plaatsen over de opvanguren in combinatie met de gewerkte uren.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Gebruikersondersteuning

Stond open sinds
2019 Q1 afgerond 2020 V1

Resultaat

Besloten is de tekst op de beschikking niet aan te passen.

[Mijntoeslagen.nl, statusoverzicht](#)

Bevinding

Er kan slechts twee jaar in de tijd worden teruggekeken.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Terugkijken tot minstens 5 toeslagjaren.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Beheerloket

Stond open sinds
2019 V3 afgerond 2020 V1

Resultaat

Dit wordt niet aangepast, omdat gegevens ouder dan 2 jaar volledige BSN's van derden kunnen bevatten die op grond van de AVG niet zichtbaar mogen zijn voor de toeslaggerechtigde. De informatie kan wel schriftelijk worden opgevraagd. Bij het verstrekken worden de BSN's dan gelakt. Door tijdsverloop kan steeds verder worden teruggekeken.

Rappel TSL 20

Bevinding

Nadat eerder was aangegeven dat indien nodig altijd wordt gerappelleerd, blijkt dat nu in dit specifieke behandelproces (TSL-20) niet te gebeuren.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Indien van toepassing altijd, dus ook hier, een rappelbrief sturen zodat de toeslag van burgers die niet reageren kan worden stopgezet.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Kwaliteitsregie

Stond open sinds

2019 V3 afgerond 2020 V1

Resultaat

Dit is aangepast, zodat ook in deze situaties een rappelbrief wordt gestuurd.

Stopzetten huurtoeslag, reactietermijn

Bevinding

GT MAC19 brief geeft stopzetting huurtoeslag 2019 aan. De toeslaggerechtigde heeft geen mogelijkheid meer een nieuwe inkomensschatting door te geven voordat de toeslag is stopgezet, waardoor hij minimaal een maand huurtoeslag misloopt.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Meer tijd tussen de aankondiging en daadwerkelijk stopzetting van de huurtoeslag. Burger krijgt bijvoorbeeld minimaal 2 weken de tijd om zelf een andere inkomensschatting door te geven, zodat huurtoeslag doorloopt. Daarnaast betere selectie van geschatte inkomen.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Contacttafel

Stond open sinds

2029 Q1 afgerond 2020 V1

Resultaat

Een mogelijke oplossing voor dit probleem was het laten plaatsvinden van een extra MAC-ronde (mini-MAC). Daarmee zouden tegelijkertijd andere bij de MAC zich voordoende problemen kunnen worden opgelost. Besloten is echter om daarvan af te zien en om alle knelpunten die rijzen t.a.v. MAC vooralsnog afzonderlijk aan te pakken. Bij de volgende MAC zal dan bezien worden of het alsnog nodig is een mini-MAC te houden.

Toeslag, beëindigd, nieuw recht

Bevinding

Wanneer Toeslagen de toeslag beëindigt omdat daar al een paar jaar geen recht meer op bestaat, wordt dit aan de burger gemeld. De voorheen daarbij vermelde mededeling dat de burger dan eventueel zelf opnieuw moet aanvragen wanneer hij aanspraak denkt te hebben, ontbreekt.

Gewenste situatie vanuit oogpunt klachtmanagement

Burger informeren over het zelf moeten aanvragen wanneer opnieuw aanspraak ontstaat.

Aanspreekpunt klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Communicatie

Stond open sinds

2019 V2 afgerond 2020 V1

Resultaat

Belanghebbende ontvangt meerdere opvolgende jaren een nihilbeslissing voordat de aanvraag definitief wordt beëindigd. In de laatste beslissing staat dat de belanghebbende weer opnieuw moet aanvragen als hij op een gegeven moment denkt weer recht te hebben.

[Verrekening, niet-invorderbare schuld](#)

Bevinding

In het proces '4848' vinden verrekeningen plaats met niet-invorderbare schulden in COA.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, deze gedraging voldoet niet aan de vereisten *Open en duidelijk* en *Eerlijk en betrouwbaar*.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Mogelijk niet

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact belastingplichtige: belastingplichtige ontvangt ten onrechte geen teruggaven.

Impact Belastingdienst: deze situatie leidt tot onnodig herstelwerk.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Achterwege laten van dergelijke verrekeningen

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

(Ketenregie Inning)

Stond open sinds

2019 V2 afgerond 2020 V1

Resultaat

Casus is binnen de keten afgestemd

[Voorschotbeschikking, te vroeg](#)

Bevinding

Voorschotbeschikking wordt verstuurd binnen de reactietermijn van de vraagbrief i.v.m. schattingsinkomen.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Wachten op geschat inkomen door burger, niet berekenen met 0 inkomen als inkomen onbekend is.

[Terug naar](#)
[Duiding](#)
[belangrijkste](#)
[leersignalen](#)

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Gebruikersondersteuning

Stond open sinds

2019 Q1 afgerond 2020 V1

Resultaat

Dit is aangepast zodat ook in deze situaties een rappelbrief wordt gestuurd.

[Website, FDA verklaring](#)

Bevinding

Door de Belastingdienst worden verklaringen t.b.v. FDA (Food and Drug Administration) afgegeven. Hierover staat geen informatie op onze website (www.belastingdienst.nl).

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, deze gedraging voldoet niet aan het vereiste *Open en duidelijk*.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Deze situatie komt weinig voor. Gevolg is dat de aanvrager op een andere manier contact moet zoeken met de Belastingdienst, hetgeen meer inspanning vraagt van zowel aanvrager als Belastingdienst.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Informatie over het afgeven van de FDA verklaring is te vinden op de website van de Belastingdienst.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Management VPB

Stond open sinds

2020-V1, afgerond 2020 V1

Resultaat

Informatie over het afgeven van de FDA verklaring staat op de website en op Intranet:

- https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/internationaal/vermogen/foreign_small_business_verklaring_voor_de_fda
- <http://intranet.belastingdienst.nl/vennootschapsbelasting/afgifte-verklaringen-fda/>

[Website, rekenhulp, loon](#)

Bevinding

Het gebruikte begrip 'loon' zorgt soms voor verwarring bij de burger.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Deze gedraging lijkt onvoldoende te voldoen aan het vereiste *Open en duidelijk*.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Onbekend

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

De tekst kan verwarring oproepen, hetgeen kan leiden tot vermijdbaar telefoonverkeer.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Begrip 'loon' is verder verduidelijkt.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Stond open sinds

2020 V1 afgerond 2020 V1

Resultaat

De tekst op de website wordt aangescherpt.

[Website, zonnepanelen, OB, termijnen](#)

Bevinding

Het terugvragen van Btw over aangeschafte zonnepanelen is gebonden aan termijnen. Deze termijnen staan niet op de website van de Belastingdienst. Deze termijnen zijn:

Btw zonnepanelen 2019: terugvragen voor 1 juli 2020

Btw zonnepanelen 2014 t/m 2018: terugvragen voor 1 juli 2019

Btw zonnepanelen 2013 en ouder: terugvragen voor 1 juli 2019

[Terug naar](#)
[Duiding](#)
[belangrijkste](#)
[leersignalen](#)

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Nee, deze gedraging voldoet niet aan het vereiste *Open en duidelijk*.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Deze situatie komt relatief weinig voor. Onduidelijkheid over de termijn kan ertoe leiden dat Btw niet tijdig wordt teruggevraagd, hetgeen kan leiden tot een flinke financiële strop voor de eigenaar van de zonnepanelen.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Op de website termijnen vermelden voor het tijdig aanvragen van teruggaven BTW op zonnepanelen.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

BelastingTelefoon Verzoeken Kanalenregie_Postbus

Stond open sinds

2019 V3, afgerond 2020 V1

Resultaat

KI&S werkt aan nieuwe dienstverleningscontent over zonnepanelen en neemt dit verzoek mee in de afwegingen over de nieuwe content.