

Werkinstructie Behandelen overige berichten

Doelstelling proces:

In dit proces worden ongestructureerde berichten behandeld die niet tot een "reguliere" kantoortask te classificeren zijn, maar wel directe behandeling vergen.

Algemeen:

Overige berichten bestemd voor de Belastingdienst Toeslagen betreffen berichten die niet tot een reguliere kantoortask behoren, maar die wel directe behandeling eisen (klikbrieven, klachtbrieven en Topbrieven).

De behandeling van overige berichten ligt in eerste instantie binnen de IKB units op basis van onderstaande werkinstructie. Indien een bericht aparte behandeling vereist dient het bericht overgedragen te worden aan de klachtcoördinator binnen BBT.

In de onderstaande instructie wordt per soort overig bericht de behandeling beschreven.

Opbouw werkinstructie:

De werkinstructie bevat de volgende paragrafen:

- 1.1 Klikbrieven
- 1.2 Klachtbrieven
- 1.3 Topbrieven

Algemeen:

Bepaal aan de hand van de inhoud van het bericht de vervolgactiviteit:

- Indien het bericht een klikbrief betreft, ga naar 1.1 Klikbrieven.
- Indien het bericht een klachtbrief betreft, ga naar 1.2 Klachtbrieven.
- Indien het bericht een Topbrief betreft, ga naar 1.3 Topbrieven.

1.1 Klikbrieven

Algemeen:

Klikbrieven worden niet afgehandeld binnen de IKB unit. IKB beoordeelt aan de hand van de inhoud van de brief of de brief in behandeling genomen dient te worden of niet.

Instructie:

Stap 1: achterhaal wat de aard (onderwerp van het klikken) van de klikbrief is

Relevante onderwerpen van klikbrieven zijn:

- Verzwegen samenwoning
- Geen hoofdverblijf
- Zwarte inkomsten
- Indien de aard niet te achterhalen is mag het bericht vernietigd worden, ga naar *Afhandeling overdragen overig bericht*
- Indien de aard wel te achterhalen is, ga naar stap 2

Stap 2: achterhaal het sofi-nummer van de persoon tegen wie de brief bedoeld is

- Indien geen sofi-nummer te achterhalen is mag het bericht vernietigd worden, ga naar *Afhandeling overdragen overig bericht*
- Indien wel een sofi-nummer te achterhalen is, dient de klikbrief overgedragen te worden naar de klachtcoördinator binnen BBT, ga naar *Afhandeling overdragen overig bericht*.

1.2 Klachten

Algemeen:

De klachtbehandeling geeft de burger de mogelijkheid genoegdoening (in welke vorm dan ook) te krijgen in verband met onheuse bejegening door de overheid.

De eerste beoordeling en behandeling van de klachtbrief ligt binnen de IKB unit.

Instructie:

Stap 1: bepaal aan de hand van onderstaande vereisten of klachtbehandeling mogelijk is.

De algemene vereisten van een klachtbrief zijn:

- De klacht dient gericht te zijn tegen Belastingdienst Toeslagen
 - Indien de klacht niet gericht is tegen Belastingdienst Toeslagen dient de brief doorgestuurd te worden naar de betreffende instantie ga naar *Afhandeling aanmaken verzendbrief klacht*.

Eisen aan de inhoud:

- Naam en adres afzender
- Omschrijving van de klacht
 - Indien niet aan één van de bovenstaande eisen wordt voldaan mag het bericht vernietigd worden, ga naar *Afhandeling overdragen overig bericht*
 - Indien de klachtbrief voldoet aan de vereisten, ga naar stap 2.

Stap 2: bepaal of klachtbehandeling noodzakelijk is.

De verplichting om een klachtbrief te behandelen vervalt wanneer deze betrekking heeft op een gedraging:

- Waarover reeds eerder een klacht is ingediend die volgens de klachtenprocedure is afgehandeld
- Die langer dan een jaar voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden
- Waartegen door de klager bezwaar kan of kon worden gemaakt
- Waartegen door de klager beroep kan of kon worden gemaakt
- Die door het instellen van een gerechtelijke procedure aan het oordeel van deze instantie is onderworpen
- Zolang een opsporingsverzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is
- Indien het belang van de klager of de ernst van de klacht te gering is

Let op: indien de klacht onder een van bovenstaande onderwerpen valt, dan vervalt slechts de *verplichting* om de klacht in behandeling te nemen. Behandeling *mag* wel plaatsvinden.

- Indien de klacht niet in behandeling genomen wordt, ga naar *Afhandeling aanmaken afhandelingbrief*

- Indien de klacht in behandeling genomen wordt, ga naar stap 3.

Stap 3: neem naar aanleiding van de klacht telefonisch contact op met de klant. Probeer mondeling de klacht behoorlijk af te handelen. Dit kan door het aanbieden van verontschuldiging, geven van extra uitleg of bieden van oplossingen.

- Indien uit het mondelinge contact blijkt dat de klacht volgens de klager naar tevredenheid is behandeld, ga naar *Afhandeling aanmaken bevestiging*.
- Indien de klager na het mondelinge contact niet tevreden is, dan dient de klacht overgedragen te worden aan de klachtcoördinator binnen BBT, ga naar *Afhandeling aanmaken ontvangstbevestiging*.
- Indien de klacht een termijnklacht (mutatie is nog niet doorgevoerd) betreft en de zaak is in behandeling, dan dient het bericht overgedragen te worden aan de betreffende behandelend, ga naar *Afhandeling overdragen overig bericht*.

1.3 Topbrieven

Algemeen

Topbrieven zijn brieven die een gedraging van Toeslagen betreffen, maar welke niet direct naar Toeslagen gestuurd worden. Deze brieven worden ontvangen door Kabinet van de Koningin, Staatssecretaris of Minister. Omdat het een gedraging van Toeslagen betreft ligt de behandeling wel bij Toeslagen.

Instructie:

Stap 1: bepaal de vervolgactiviteit.

- Indien de Topbrief een klacht betreft, ga naar paragraaf 1.2 Klachten.
- Indien de Topbrief een mededeling van de klant betreft, ga naar *Afhandeling aanmaken reactiebrief*.
- Indien de Topbrief een verzoek en/of mutatie betreft, ga naar stap 2.

Stap 2: vervolg de behandeling conform werkinstructie Behandelen ongestructureerde mutatie.

Let op: indien de Topbrief afgehandeld is, dient er altijd een kopie van de afhandeling- of reactiebrief gestuurd te worden naar de instantie die de brief aangeleverd heeft aan Toeslagen.

Afhandeling

Versturen ontvangstbevestiging

- Maak de ontvangstbevestiging aan;
- Controleer de brief en druk deze af;
- Maak een kopie van de brief en voeg deze samen met het origineel van de brief en de klachtbrief in een map voorzien van een ingevuld voorloopformulier;
- Bied de bescheiden aan ter verzending (ontvangstbevestiging aan de klant), overdragen (klantdossier naar klachtcoördinator binnen BBT) en registratie aan de medewerker B/T (Post & Archief)

Overdragen overig bericht

- Maak een map aan met het overig bericht voorzien van een ingevuld voorloopformulier;
- Bied de bescheiden aan ter verzending en registratie aan de medewerker B/T (Post en Archief)

Aanmaken verzendbrief klacht

- Maak de verzendbrief klacht aan;
- Zoek van de betreffende instantie het juiste adres op de telefoongids;
- Voeg het adres toe aan de brief;
- Maak een map aan met de verzendbrief en de klachtbrief voorzien van een ingevuld voorloopformulier;
- Bied de bescheiden aan ter verzending en registratie aan de medewerker B/T (Post & Archief).

Aanmaken afhandelingbrief

- Maak een afhandelingbrief aan en geef hierin duidelijk de reden aan van het niet in behandeling nemen van de klacht;
- Controleer de brief en druk deze af;
- Indien de klacht van een in de vorm van een Topbrief binnenkomt, adres opzoeken betreffende instantie en nogmaals de brief afdrukken, kopiëren en archiveren.
- Maak een kopie van de brief en voeg deze samen het origineel van de brief en de klachtbrief in een map voorzien van een ingevuld voorloopformulier;
- Bied de bescheiden aan ter verzending (afhandelingbrief), archivering (kopie afhandelingbrief en klachtbrief) en registratie aan de medewerker B/T (Post & Archief).

Aanmaken reactiebrief

- Maak een reactiebrief aan en geef hierin duidelijk de behandeling van de Topbrief aan;
- Controleer de brief en druk deze af;
- Zoek indien onbekend het adres van de betreffende instantie op in de telefoongids
- Voeg het adres toe aan de brief en druk deze af
- Maak van beide brieven een kopie en voeg deze samen met de originele brieven en de Topbrief in een map voorzien van een ingevuld voorloopformulier;
- Bied de bescheiden aan ter verzending (reactiebrief klant en reactiebrief instantie), archivering (kopieën reactiebrieven en Topbrief) en registratie aan de medewerker B/T (Post & Archief).

Aanmaken bevestiging

- Maak een bevestigingsbrief aan en geef hierin duidelijk de mondelinge afspraken aan die zijn gemaakt met de klant;
- Controleer de brief en druk deze af;
- Maak een kopie van de brief en voeg deze samen met het origineel van de brief en de klachtbrief in een map voorzien van een ingevuld voorloopformulier;
- Bied de bescheiden aan ter verzending (bevestigingsbrief), archivering (kopie bevestigingsbrief en klachtbrief) en registratie aan de medewerker B/T (Post & Archief).