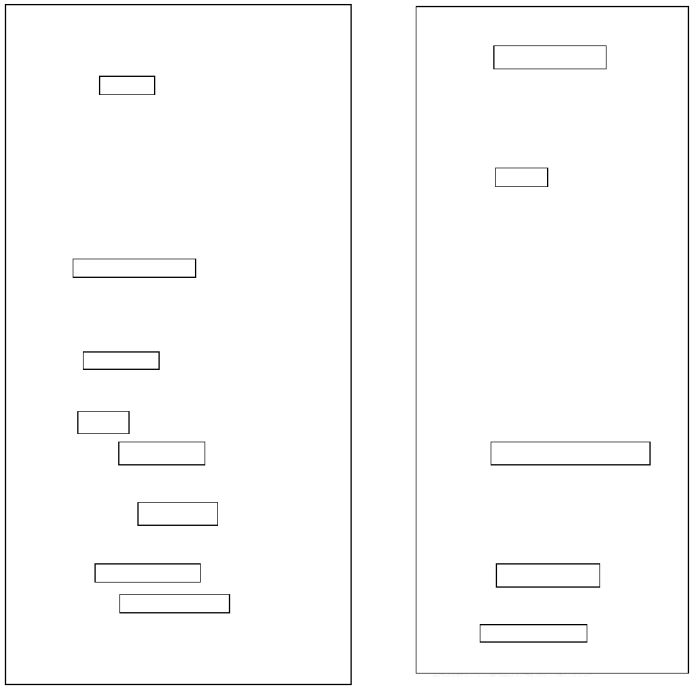
Leersignalen klachtbehandeling Belastingdienst

Bijlage bij Analyse klachtbehandeling 2020

Aan:



Kopie: Klachtcoördinatoren en -leidinggevenden

12 januari 2021

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 met betrekking tot gedragingen en processen, waarbij de klager iets van ons verwacht 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 2020 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 2020 waren/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. Dit leersignaal is in 2020 afgesloten.
- Wereldinkomen, informatieverstrekking, kern is dat er een verkeerd percentage stond in de toelichting bij de opgaaf Wereldinkomen. Dit is inmiddels hersteld. Het leersignaal is in 2020 afgesloten.

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.
- Herziening, definitieve beschikking, wettelijke termijn, kern is dat een definitieve beschikking wordt herzien in het nadeel van de burger na het verstrijken van de wettelijke termijn die daarvoor geldt.
- KOT, gedupeerde, aanmerking als, kern is dat burgers als gedupeerde zijn aangemerkt terwijl zij nooit kinderopvangtoeslag of huurtoeslag hebben ontvangen.

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:

- Beroep, blokkering beschikking (Toeslagen)
- Bijzondere berekening, verzorgingssituatie (Toeslagen)
- Ex-partner, aangifte, aanslag (CAP)
- Huurgegevens, beschikking (Toeslagen)
- Informatieverstrekking AI Auto (CAP)
- Inning, onjuiste adressering (CAP
- KGB, jaarrecht. (Toeslagen) Dit leersignaal is in 2020 afgesloten.
- KOT-app (Toeslagen)
- KOT, terugvordering, beschikking ontbreekt (Toeslagen)
- Proces Aangiftebehandeling, verhuisboedels (Douane)
- Proces Fysiek Toezicht Reizigers Lucht, informatie over controle (Douane)
- Proces Fysiek Toezicht Reizigers Lucht, opslag goederen (Douane)
- Proces Koeriers, Fysiek Toezicht, accessoires airsoft-wapens (Douane)
- Proces Koeriers, fysiek toezicht, Douanelaboratorium (Douane)

- Proces Koeriers, Fysiek Toezicht, informatie over inbeslagname goederen (Douane)
- Proces Koeriers, fysiek toezicht, inbeslagname Covid-testen (Douane)
- Proces Koeriers, Fysiek Toezicht, vastlegging inbeslagname goederen (Douane)
- Toeslagpartner, gegevens. (Toeslagen) Dit leersignaal is in 2020 afgesloten.
- Toeslagpartner, ontbreken handtekening (Toeslagen)
- Voorschot, toeslag, termijnbetaling, 1 (Toeslagen) Dit leersignaal is in 2020 afgesloten.
- Voorschot, toeslag, termijnbetaling, 2 (Toeslagen)

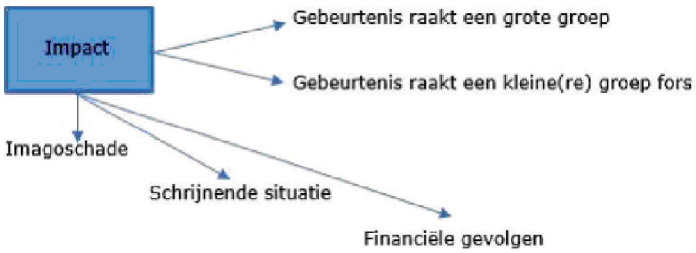
Criteria leersignalen

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 2020 zijn die concept criteria zoveel mogelijk op nieuwe leersignalen toegepast. Hierdoor is het mogelijk geweest om de belangrijkste leersignalen uit deze rapportageperiode te duiden. Het streven was om in 2020 verder te onderzoeken in hoeverre toepassing van de concept criteria behulpzaam is en of eventueel aanpassing of verdere verfijning aangewezen is. Dat onderzoek heeft nog niet plaatsgevonden. Daardoor is ook nog geen uitvoering gegeven aan het voornemen om voor zover noodzakelijk besluitvorming door de vereiste besluitvormingsgremia voor te bereiden 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 is daarover iedere vier maanden gerapporteerd in de Analyses klachtbehandeling 2020-05, 2020-09 en 2020(-12).

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 Uitgezet door	Uitgezet bij	Periode uitgezet	
1BRN	CAP	CAP	2019 V3	
Adresregistratie, gedetineerden	Belastingen	Kwaliteitsregie Klantbeheer	2020 V3	
Adresregistratie, ontbonden rechtspersoon	Belastingen	Kwaliteitsregie Klantbeheer	2020 V3	
Bereikbaarheid Toeslagen, telefonisch	Toeslagen	Kwaliteitsregie	2020 V2	
Beroep, blokkering beschikking	Toeslagen	Gebruikers-ondersteuning	2020 V2	
Betalingskorting, VA, bezwaar-mogelijkheid	CAP	CAP	2018 Q4	
Betalingsregeling, meerdere aanslagen	CAP	CAP	2019 V2	
Bijzondere berekening, verzorgingssituatie	Toeslagen	Kwaliteitsregie, business analisten	2020 V3	
Bijzonder inkomensbestanddeel, huurtoeslag, afkoop pensioen	Toeslagen	Gebruikers-ondersteuning klacht	2020 V3	
CBT verrekeningen/voorschot	Toeslagen	LIC Vaktechniek	2020 V1	
Contra-informatie DUO	Toeslagen	Kwaliteitsregie	2019 V3	
Digitale archivering	CAP	CAP	2020 V2	
Erven, specificatie beschikking overledene	Toeslagen	Kwaliteitsregie	2020 V1	
Ex-partner, aangifte, aanslag	CAP	CAP	2019 Q1	
Fiscale strafbeschikking	Douane	Boete fraude coördinatie	2019 V2	
Herziening, definitieve beschikking, wettelijke termijn	Toeslagen	Gebruikers-ondersteuning,	2020 V3	
Huurgegevens, beschikking	Toeslagen	Gebruikers-ondersteuning klacht	2020 V3	
Informatieverstrekking AI Auto	CAP	CAP	2020 V2	
Inkomen, hoogte, geschat, 1	Toeslagen	Gebruikers-ondersteuning	2020 V2	
Inning, onjuiste adressering	CAP	CAP ketenregie Innig	2020 V2	
KGB, gegevens uitvraag	Toeslagen	Gebruikers-ondersteuning	2020 V2	
KOT-app	Toeslagen	Gebruikers-ondersteuning	2020 V3	
KOT, attentiebrief basisschool	Toeslagen	Gebruikers-ondersteuning klacht	2020 V3	

Onderwerp openstaande leersignalen	Dienstonderdeel Uitgezet door	Uitgezet bij	Periode uitgezet	
KOT, definitieve berekening, ninbi-inkomen	Toeslagen	Kwaliteitsregie	2020 V2	
KOT, derden afspraak, nabetaling	Toeslagen	Toeslagen	2020 V2	
KOT, gedupeerde, aanmerking als	Toeslagen	UHT	2020 V3	
KOT, gegevens uitvraag, 1	Toeslagen	Kwaliteitsregie	2020 V2	
KOT, terugvordering, beschikking ontbreekt	Toeslagen	Gebruikers-ondersteuning	2020 V2	
Mijnbelastingdienst.nl	CAP	IV	2019 V3	
Overzicht schulden	Toeslagen	CAP	2020 V1	
Postontvangst buitenland	CAP	CAP	2019 V3	
Proces aangiftebehandeling, ATA Carnet	Douane	Douane	2020 V2	
Proces Aangiftebehandeling, verhuisboedels	Douane	formaliteiten	2020 V3	
Proces Fysiek Toezicht Reizigers Lucht, informatie over controle	Douane	Formeel recht	2020 V3	
Proces Fysiek Toezicht Reizigers Lucht, opslag goederen	Douane	Boete Fraude coordinatie	2020 V3	
Proces Inning, Douanetelefoon	Douane	Formeel recht/Inning	2020 V2	
Proces Koeriers, dienstverlening	Douane	Douane	2020 V2	
Proces Koeriers, Fysiek Toezicht, accessoires airsoft-wapens	Douane	VGEM en Formeel recht	2020 V3	
Proces Koeriers, fysiek toezicht, Douanelaboratorium	Douane	Formeel recht	2020 V3	
Proces Koeriers, Fysiek Toezicht, informatie over inbeslagname goederen	Douane	IMEC	2020 V3	
Proces Koeriers, fysiek toezicht, inbeslagname Covid-testen	Douane	IMEC	2020 V3	
Proces Koeriers, Fysiek Toezicht, vastlegging inbeslagname goederen	Douane	Formeel recht	2020 V3	
Proces Koeriers, fysieke controle	Douane	Douane	2020 V2	
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	
RABO app, betalingskenmerk	LIC	LIC	2020 V3	
Rekenhulp, vermogenstoets	Toeslagen	Toeslagen	2020 V3	
Samenvoeging huishoudens	Toeslagen	Kwaliteitsregie	2019 V3	
Stopzetten toeslag, ontbreken adres	Toeslagen	Kwaliteitsregie	2020 V1	
Stopzetten toeslag, verzoek	Toeslagen	Kwaliteitsregie	2020 V2	
Toetsingsinkomen, afgestudeerden	Toeslagen	Toeslagen	2020 V3	
Toeslagpartner, ontbreken handtekening	Toeslagen	Gebruikers-ondersteuning	2020 V2	
Toeslagpartner, nihilinkomen	Toeslagen	Kwaliteitsregie	2019 V3	
Toeslagpartner, stroomschema	Toeslagen	Gebruikers-ondersteuning	2020 V2	
Uitstel aangifte IH, rente	CAP	CAP	2019 V3	
VA IH, stopzetting	CAP	CAP	2020 V2	

Onderwerp openstaande leersignalen	Dienstonderdeel		Periode uitgezet	
	Uitgezet door	Uitgezet bij		
Voorschot, toeslag, termijnbetaling, 2	Toeslagen	Gebruikers-ondersteuning	2020 V2	
Wapens en munitie, wet	Douane	Douane	2019 V1	
Website, vermogen	Toeslagen	Gebruikers-ondersteuning klacht	2020 V3	

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		
'0' beschikking	Toeslagen	LIC	2020 V2	2020 V3
Aangifte IH, informatie, toeslagen	Toeslagen	Gebruikers-ondersteuning	2020 V2	2020 V2
Aanvraag, behandeltermijn, informatieverstrekking	Toeslagen	Gebruikers-ondersteuning	2020 V2	2020 V3
Aanvraag, toeslag opnieuw aanvragen	Toeslagen	Communicatie	2018 Q4	2020 V1
Antwoordenvelop, formaat	Toeslagen	Gebruikers-ondersteuning/ kwaliteitsregie	2019 Q1	2020 V2
Besluit, nieuw, termijnvermelding	Toeslagen	Toeslagen	2020 V2	2020 V2
Betaling, termijnen onduidelijk	Toeslagen	Vaktechniek	2018 Q4	2020 V1
Bevoegdheden controle ambtenaren	Douane	Douane	2020 V1	2020 V1
Bewijsstukken, aanleveren, digitaal	Toeslagen	Gebruikers-ondersteuning klacht	2020 V3	2020 V3
Bijzondere berekening, termijnoverschrijding	Toeslagen	Toeslagen	2020 V1	2020 V2
BOB, afboeken vordering	Toeslagen	Toeslagen	2020 V2	2020 V2
BOB, geleidebrief, gemachtigde	Toeslagen	Kwaliteitsregie	2019 Q1	2020 V1
Burgerportaal, opgave inkomen	Toeslagen	Gebruikers-ondersteuning/ kwaliteitsregie	2019 Q1	2020 V1
Commerciële website	Toeslagen	Toeslagen	2020 V2	2020 V2
Commerciële website, huisstijl Toeslagen	Toeslagen	Toeslagen	2020 V2	2020 V3
Erven, één contactpersoon	Toeslagen	Toeslagen	2020 V2	2020 V2
Erven ondernemer	Belastingen	CAP	2019 Q1	2020 V1
Erven, voorschot zorgtoeslag	Toeslagen	Kwaliteitsregie	2019 Q1	2020 V1
Finale kwijting	Toeslagen	LIC Vaktechniek	2018 Q4	2020 V2
Gegevensuitvraag, telefonisch	Toeslagen	Gebruikers-ondersteuning klacht	2020 V3	2020 V3
Gefailleerden, belsysteem	Toeslagen	Belcentrum Toeslagen	2020 V1	2020 V1
Inkomen, hoogte, geschat, 2	Toeslagen	Gebruikers-ondersteuning klacht	2020 V3	2020 V3
Invorderingsrente, onduidelijk	Toeslagen	Vaktechniek	2018 Q4	2020 V2
KGB, jaarrecht	Toeslagen	Beheerloket Toeslagen	2020 V2	2020 V3
Kindgebonden budget, studerende kinderen	Toeslagen	Toeslagen	2020 V1	2020 V2
KOT, geboortedatum, foutieve invoer	Toeslagen	Gebruikers-ondersteuning	2020 V2	2020 V3
KOT, gegevens uitvraag, 2	Toeslagen	Kwaliteitsregie	2020 V2	2020 V2

Onderwerp afgeronde leersignalen	Dienstonderdeel Uitgezet door	Uitgezet bij	Periode uitgezet	Periode gereed
KOT, gegevens uitvraag, 3, reactietermijn	Toeslagen	Kwaliteitsregie	2020 V2	2020 V3
KOT, specificatie gewerkte uren/opvanguren	Toeslagen	Gebruikers-ondersteuning	2019 Q1	2020 V1
Mijntoeslagen.nl, statusoverzicht	Toeslagen	Beheerloket	2019 V3	2020 V1
OB, eerste betaling	CAP	CAP	2020 V1	2020 V3
Proces aangiftebehandeling, LWTS	Douane	Douane	2020 V2	2020 V2
Proces aangiftebehandeling, niet vrijgeven, 2	Douane	Douane Arnhem	2019 V3	2020 V2
Proces aangiftebehandeling, planningstool WVP	Douane	Douane	2020 V2	2020 V2
Proces Aangiftebehandeling, referentie op UTB	Douane	Juridisch team	2020 V3	2020 V3
Proces aangiftebehandeling, waardepapieren	Douane	Douane	2020 V2	2020 V3
Proces Boete fraude coördinatie, Overdracht voertuig	Douane	Douane	2020 V2	2020 V3
Proces Fysiek Toezicht Ambulant, legitimatieplicht	Douane	Fysiek Toezicht	2020 V3	2020 V3
Proces Inning Niet vrijgeven, 3	Douane	DSP	2019 V3	2020 V3
Proces Klantmanagement Informatieverstrekking	Douane	DSC	2019 V3	2020 V2
Proces reizigers lucht Controle bagage, schade, 1	Douane	DSP	2019 V2	2020 V3
Proces reizigers lucht Controle bagage, schade, 2	Douane	DSP	2019 V3	2020 V1
Proces reizigers lucht Controle Douane	Douane	DSP	2019 V3	2020 V1
Proces vracht lucht Fysieke controle, 1	Douane	DSC	2019 V3	2020 V3
Rappel TSL 20	Toeslagen	Kwaliteitsregie	2019 V3	2020 V1
Rekenhulp, loonvordering, reiskosten	Toeslagen	Gebruikers-ondersteuning	2020 V2	2020 V3
Stopzetten huurtoeslag, reactietermijn	Toeslagen	Contacttafel	2019 Q1	2020 V1
Toeslagpartner, gegevens	Toeslagen	Gebruikers-ondersteuning	2020 V2	2020 V3
Toeslagpartner, terugwerkende kracht	Toeslagen	Gebruikers-ondersteuning	2020 V2	2020 V2
Toeslag, beëindigd, nieuw recht	Toeslagen	Communicatie	2019 V2	2020 V1
Toezichtslijst	Toeslagen	Gebruikers-ondersteuning	2020 V2	2020 V3
TVS, oplossen probleem door medewerker	Toeslagen	Kwaliteitsregie	2020 V3	2020 V3
VA, bedrag onduidelijk	CAP	CAP	2020 V1	2020 V2
Vaktechniek, kwaliteit	Douane	DSC	2019 V3	
Verrekening, niet-invorderbare schuld	CAP	CAP	2019 V2	2020 V1
VIP, afscherming gegevens	Toeslagen	Gebruikers-ondersteuning klacht	2020 V3	2020 V3
Voorschotbeschikking, te vroeg	Toeslagen	Gebruikers-ondersteuning	2019 Q1	2020 V1
Voorschot, toeslag, termijnbetaling, 1	Toeslagen	Toeslagen	2020 V2	2020 V3

Onderwerp afgeronde leersignalen	Dienstonderdeel		Periode uitgezet	Periode gereed
	Uitgezet door	Uitgezet bij		
Waarschuwingsbrief	Belastingen	Meldpunt Agressie Belastingen	2020 V3	2020 V3
Website, FDA verklaring	Belastingen	KI&S	2020 V1	2020 V1
Website, ingebrekestelling, voorlopige toekenning toeslag	Toeslagen	Toeslagen, KI&S	2020 V1	2020 V3
Website, rekenhulp, loon	Toeslagen	Toeslagen	2020 V1	2020 V1
Website, zonnepanelen, OB, termijnen	Belastingen	KI&S	2019 V3	2020 V1
Wereldinkomen, informatieverstrekking	Belastingen	KI&S	2020 V2	2020 V2
Wereldinkomen, ontbreken telefoonnummer	Belastingen	KI&S	2020 V2	2020 V2

Toelichting

Openstaande leersignalen

Terug naar Duiding belangrijkste 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.

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

en

Aanspreekpunt dienstonderdeel

en (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. ING en BinckBank zijn eind 2020 ook aangesloten, daardoor zal naar verwachting de uitval verminderen. In overleg met ketenregie Inning is besloten om de communicatie met de burger te verbeteren als het gaat om afgewezen verzoeken opname cq wijziging rekeningnummer.
CAP Inning onderzoekt eind 2020/begin 2021 uitval waarover de uitkomst nog niet bekend is.
Actie in Q1 is opstellen en in productie nemen van een afwijzingsbrief met benoeming van de reden van de afwijzing.

Adresregistratie, gedetineerden

Bevinding

Belastingplichtige verbleef volgens de Belastingdienst in het buitenland en liep daardoor tegen problemen aan met het indienen van een aangifte inkomstenbelasting. Als hij inlogt op MijnToeslagen.nl dan ziet hij staan dat hij in detentie zat en waar. In GBA stond 'onbekend'. Er lijkt een discrepantie te zijn tussen de adresgegevens bij Toeslagen en de Belastingdienst, terwijl voor beide organisaties de GBA het bronsysteem is.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

nee

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
waarschijnlijk wel

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Gebeurtenis raakt een beperkte groep

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Net als bij Toeslagen de mogelijkheid om te registreren dat iemand gedetineerd is en op welk adres.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Kwaliteitsregie Klantbeheer

Staat open sinds
2020 V3

Stand van zaken
Uitgezet bij Kwaliteitsregie Klantbeheer

Adresregistratie, ontbonden rechtspersoon
Bevinding
Bij de werkzaamheden naar aanleiding van een 'query 118[1]' is door een medewerker het privéadres van een vereffenaar als correspondentieadres geregistreerd. Dit is zeer onwenselijk.

Kijkend naar de werkbeschrijving van de betreffende query, lijk het erop dat belastingplichtige onder 'Ad 5' viel. De genoemde mogelijkheden zijn dat het lichaam terecht is ontbonden dan wel onterecht is ontbonden. In dit specifieke geval is de belastingplichtige al sinds 2003 ontbonden maar waarschijnlijk ten onrechte nog actief in het Handelsregister. Het is wenselijk om in een dergelijke situatie contact op te nemen met de Kamer van Koophandel en eerst onderzoek te doen, alvorens belastingplicht te laten herleven en aangiften te gaan toesturen

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
waarschijnlijk wel

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Gebeurtenis raakt een kleine groep

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Alvorens het privé-adres van een persoon bij een belastingplichtige als toezendadres te (laten) registreren, goed nagaan welke rol deze persoon heeft. In het geval van een curator of vereffenaar, dan nooit een privé adres registreren. Als geen zakelijk adres bekend of vindbaar is, dan eerst contact opnemen met betreffende persoon om dit te bespreken. Pas na schriftelijke/digitale bevestiging een adres gaan registreren.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Kwaliteitsregie Klantbeheer

Staat open sinds
2020 V3

Stand van zaken
Uitgezet bij Kwaliteitsregie Klantbeheer

Bereikbaarheid Toeslagen, telefonisch
Bevinding
De telefonische bereikbaarheid van de behandelteams Toeslagen is tijdens thuiswerken niet altijd voldoende. Vaste telefoon wordt niet altijd doorgeschakeld naar mobiel waardoor burgers niet altijd gehoor krijgen.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
In strijd met het vereiste *Open en duidelijk*

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Burger heeft geen directe telefonische ingang bij de behandelaar.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Altijd doorgeschakeld en bereikbaar zijn voor de burger

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Kwaliteitsregie

Staat open sinds
2020 V2

Stand van zaken
In behandeling

Beroep, blokkering beschikking
Bevinding
Wanneer er een beroepszaak loopt, blokkeert de daarvoor gemaakte werkopdracht in TVS niet alleen het beschikken voor het jaar waar het beroep over gaat, maar ook het beschikken over andere jaren.

Terug naar Duiding belangrijkste leersignalen

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, voldoet niet aan de vereisten niet *Open en duidelijk* en *Eerlijk en betrouwbaar*

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Mogelijk niet, als gevolg van de blokkering kunnen er termijnoverschrijdingen ontstaan

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact belastingplichtige: de burger krijgt beschikkingen die hij verwacht, niet of niet op tijd.

Impact Toeslagen: Toeslagen kan te maken krijgen met klachten en ingebrekestellingen.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
De werkopdracht beroep zou alleen beschikkingen moeten blokkeren inzake het jaar waarvoor het beroep is ingesteld

Aanspreekpunt Klachtmanagement
[redacted]

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht

Staat open sinds
2020 V2

Stand van zaken
In behandeling

Betalingskorting, VA, bezwaarmogelijkheid

Terug naar Duiding belangrijkste leersignalen

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.

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
[redacted] en [redacted]

Aanspreekpunt dienstonderdeel
CAP Inning
CAP Aanslag

Staat open sinds
2018 Q4

Stand van zaken
Er loopt een impactanalyse. Verzoek is doorgezet naar de documenthouder van de keten IH. Deze heeft een nog een aantal vragen gesteld die vervolgens zijn doorgezet naar ketenregie Inning.
Medio januari 2021 zal deze besproken worden in een gezamenlijk overleg met Inning en IH.

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
CAP

Aanspreekpunt dienstonderdeel
CAP

Staat open sinds:
2019 V2

Stand van zaken
In het overleg met de ketenregisseurs CAP is duidelijk geworden dat het nog een tijd zal duren voordat een digitale voorzienig beschikbaar komt. Het plan loopt al sinds 2018 en is regelmatig uitgesteld. Een mogelijkheid zou kunnen zijn om op de website van de Belastingdienst rekenvoorbeelden te plaatsen met daarbij ook de gevolgen voor een eventuele betalingskorting. CAP bespreekt de status in januari 2021 met KI&S. Initiatief ligt bij CAP.

Terug naar Duiding belangrijkste leersignalen

Bijzondere berekening, verzorgingssituatie
Bevinding
Een uit het huishouden vanwege verzorging buiten beschouwing gelaten persoon wordt alsnog in aanmerking genomen na een verhuizing van de aanvrager en deze persoon. Er lijkt sprake te zijn van een technische storing.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, in strijd met Eerlijk en betrouwbaar

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Nee, in strijd met eerder genomen besluit

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger:
Burger ontvangt een onjuiste beschikking en moet daarop reageren

Impact belastingdienst:
Toeslagen ontvangt onnodige burgerreacties en moet zoeken naar een technische oplossing voor het probleem.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Eenmaal genomen besluit ook continueren na verhuizing

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Kwaliteitsregie, businessanalisten

Staat open sinds
2020 V3

Stand van zaken
In behandeling. Er wordt eerst gewerkt aan een tijdelijke oplossing.

Bijzonder inkomensbestanddeel, huurtoeslag, afkoop pensioen
Bevinding
Een burger moet zelf verzoeken een afgekocht pensioen buiten beschouwing te laten voor zijn huurtoeslag. Tegelijkertijd is de afkoop bekend bij de fiscus. Kan het buiten beschouwing laten daarom niet ambtshalve door Toeslagen plaatsvinden?

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Ja, al zou een aanpassing van de werkwijze nog bezig zijn.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger:
Burgers moeten nu handelingen verrichten die misschien achterwege kunnen blijven. Ook kunnen burgers die niet van deze mogelijkheid op de hoogte zijn hier ook van profiteren.

Impact belastingdienst:
Terugbrengen van de hoeveelheid werk die nu nodig is.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Ambtshalve beoordeling en buiten beschouwing laten van pensioenafkoop

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht

Staat open sinds
2020 V3

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. Het versturen van mededelingen gedurende een CBT verrekenen lijkt een vrij ingrijpende aanpassing. Het is nog niet bekend in hoeverre dat op dit moment mogelijk is.

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

Digitale archivering

Bevinding

Niet alle documenten die worden verzonden worden in een archiefsysteem opgenomen. Dat leidt tot een ongewenste situatie, omdat in die gevallen moet worden gereconstrueerd wat er aan variabele tekst op het biljet heeft gestaan, welke documentversie met vaste tekst is gebruikt en welke voorlichtende tekst was geplaatst. Dit is van belang bij verkeerde bezorging (datalekken), voor het loket verzendgegevens en bij postklachten. Het gaat in het bijzonder om:

- OB aanslagen t/m 2020
- LH aanslagen t/m 2020
- MRB aanslagen
- MRB rekeningen
- Betalingsherinnering
- Betalingsaanmaningen
- Dwangbevelen
- Stuitingsbrieven (Mededeling Verjaring)

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Onbekend

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Onbekend

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact belastingplichtige: vragen kunnen mogelijk niet goed worden beantwoord, omdat de Belastingdienst niet zeker weet welke tekst is verstuurd. Risico is dat burger zich niet gehoord voelt als hij contact opneemt met de Belastingdienst.

Ambtsedige verklaringen zijn hierdoor mogelijk niet volledig.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Volledigheid in digitale archief (van belang voor keuzeregeling EBV 2021)

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

massale processen en CAP O&M.

Staat open sinds

2020 V2

Stand van zaken

Dit leersignaal wordt in januari 2021 besproken met CAP O&M.

Erven, specificatie beschikking overledene

Bevinding

Erven ontvangen niet automatisch de specificaties van beschikkingen van de overledenen. Zij kunnen die telefonisch opvragen en krijgen de specificaties dan nagestuurd.

In de vorige rapportage stond bij dit signaal dat erven daarbij ook kunnen worden verwezen naar het digitale burgerportaal van de overledenen en dat zij vaak niet beschikken over de inloggegevens. Deze informatie blijkt echter onjuist: erven worden *niet* verwezen naar het digitale burgerportaal van de overledene. Hiermee is ook de mogelijke twijfel over rechtmatigheid van deze gedraging weggenomen.

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
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

Terug naar Duiding belangrijkste leersignalen

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.

Deze bevinding is een vervolg van de eerder afgeronde bevinding. Het blijkt dat de gekozen oplossing niet afdoende is. (bestandszuivering)

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
en

Aanspreekpunt dienstonderdeel
(ketenregie)

Staat open sinds
2019 Q1

Stand van zaken
Mogelijk kan er in de VA 2021 een tekstuele aanpassing komen. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om voor 500 belastingplichtige een handmatige VA op te leggen dan wel eerst een brief te versturen.

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 dan 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
Douane Eindhoven,

Staat open sinds
2019 V2

Herziening, definitieve beschikking, wettelijke termijn
Bevinding
Na het verstrijken van de wettelijke termijn herziet Toeslagen een definitieve beschikking in het nadeel van de burger.

Terug naar Duiding belangrijkste leersignalen

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, in strijd met Eerlijk en betrouwbaar

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Nee, in strijd met artikel 21 van de Awir

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger:
Burger wordt ten onrechte geconfronteerd met een terugvordering. Sommige burgers zullen zich niet eens realiseren dat een dergelijke vordering onterecht is en zullen hem gewoon voldoen.

Impact belastingdienst:
Er komen bezwaarschriften en andere reacties op dit soort beschikkingen. Onnodig extra werk. Handelwijze is contra legem met kans op imagoschade.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
De bepalingen van de Awir voortaan volgen.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning,

Staat open sinds
2020 V3

Stand van zaken
In behandeling

Huurgegevens, beschikking
Bevinding
Uit de specificatie van de beschikking blijkt niet altijd welke huurgegevens daadwerkelijk door Toeslagen zijn gehanteerd.

Terug naar Duiding belangrijkste leersignalen

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, in strijd met Open en duidelijk

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Nee, in strijd met motiveringsvereiste.

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger:
Onduidelijkheid levert vragen op bij de burger.

Impact belastingdienst:
Onnodig werk voor Toeslagen.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Altijd in de specificatie aangeven welke huurgegevens daadwerkelijk zijn gebruikt

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht

Staat open sinds
2020 V3

Stand van zaken
In behandeling

Informatieverstrekking AI Auto
Bevinding
Niet informeren aan kentekenhouder verhoging kwartaaltarief. Bij verhuizing of bij provinciale herindeling wordt ketenhouder wel geïnformeerd. Dit doet zich voor bij AI.

Terug naar Duiding belangrijkste leersignalen

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Mogelijk niet

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Mogelijk niet

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Mogelijk extra contact met Belasting telefoon Auto. Mogelijk toename klachten.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Bij wijziging tarief schriftelijk informeren.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Vaktechniek Auto

Staat open sinds
2020 V2

Stand van zaken
Dit leersignaal blijft actueel en wordt in Q1 2021 besproken worden met Auto.

Inkomen, hoogte, geschat, 1
Bevinding
Toeslagen hanteert een afpelmechanisme voor de vraag met welk geschat inkomen wordt gerekend. Het kan daarbij voorkomen dat een lager (op een definitief gegeven gebaseerd) inkomen wordt gehanteerd dan de burger zelf laatstelijk heeft doorgegeven. De burger krijgt dan soms een toeslag op basis van een achteraf gezien te laag inkomen.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Ja

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact belastingplichtige: handelwijze roept vragen op bij burgers en leidt soms tot terugvorderingen.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Beoordelen of er aanleiding is altijd van het laatstelijk door de burger zelf opgegeven uit te gaan wanneer dit hoger is dan het definitieve inkomensgegeven dat wij nu gebruiken.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht

Staat open sinds
2020 V2

Stand van zaken
In behandeling

Inning, onjuiste adressering
Bevinding
1. Gebruik niet actuele BVR gegevens daardoor mogelijk verkeerde adressering brieven en verhoogd risico op datalek. Voornamelijk een probleem bij Inning.

2. Ook staan in BVR in de rubriek 'trefwoord' soms oude naamgegevens. Bij wijziging van een naam wordt deze rubriek niet (meer) aangepast. De rubriek wordt niet meer onderhouden en kan zeer gedateerd zijn. Een ontvangerssysteem (INL) maakt soms gebruik van – de gegevens uit - deze rubriek waardoor de verkeerde/oude naam wordt gebruikt.

Terug naar Duiding belangrijkste leersignalen

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

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Mogelijk niet, dit lijkt in strijd met wet basisregistratie.

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact belastingplichtige:
1. mogelijk datalek.
2. Deze situatie komt weinig voor. In voorkomende gevallen kunnen belastingplichtigen echter (pijnlijk) worden geconfronteerd met hun (hele) oude naam.

Impact Belastingdienst: mogelijk datalek, herstelacties binnen processen, onnodig telefoonverkeer en bezwaarschriften.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Actuele gegevens gebruiken uit BVR en uitsluitend vermelden juiste naam.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
CAP ketenregie Inning

Staat open sinds
2020 V2

Stand van zaken
1. Dit betreft INL en andere applicaties van het LIC. Het probleem lijkt zich vooral voor te doen bij enkele medewerkers.

2. Probleem trefwoord en gebruik door inning is bekend. Er zit een wijzigingsvoorstel (impuls) BvR in de voorraad (pijplijn) maar wanneer dat opgepakt en doorgevoerd kan worden, is onbekend.

   Omschrijving impuls: De rubriek Trefwoord kan vervallen zodra met Inning is geregeld dat zij dit gegeven niet meer kunnen/mogen afnemen want daarna is deze rubriek niet meer van belang. Als alternatief zou de rubriek trefwoord gevuld kunnen worden met een spatie. In januari 2021 staat een vervolgoverleg gepland met Inning.

KGB, gegevens uitvraag
Bevinding
Burger wordt gevraagd gegevens te leveren terwijl hij zelf geen toeslag heeft aangevraagd

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, in strijd met het vereiste *Open en duidelijk*

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Handelwijze roept vragen op bij burgers die niet weten dat KGB ambtshalve kan worden toegekend

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Burger beter informeren over de achtergrond in de uitvraagbrief

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht

Staat open sinds
2020 V2

Stand van zaken
In behandeling

KOT-app
Bevinding
De burger geeft een nieuwe kinderopvangorganisatie (KOO) door via de KOT-app. Vervolgens blijken er gedurende een bepaalde periode twee KOO's te zijn geregistreerd voor hetzelfde kind.

Terug naar Duiding belangrijkste leersignalen

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, in strijd met Eerlijk en betrouwbaar

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Nee, in strijd met de bepalingen van de Awir

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger:
De burger ontvangt een onjuiste beschikking en moet daarover contact opnemen. Later ontvangt hij mogelijk een terugvordering/nabetaling.

Impact belastingdienst:
Er worden onnodig klantreacties ontvangen en er ontstaat mogelijk onnodig invorderingswerk.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
De wijziging van de burger op de juiste manier verwerken.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning

Staat open sinds
2020 V3

Stand van zaken
Niet bekend

KOT, attentiebrief basisschool
Bevinding
Attentiebrief dat kind naar basisschool gaat en wijziging van dagopvang naar buitenschoolse opvang moet worden doorgegeven komt erg kort voor het moment van automatisch continueren. De burger heeft amper of geen tijd nog een wijziging door te geven die nog wordt meegenomen in de beschikking voor 2021.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Ja, al zou het beter zijn als bekeken wordt of het mogelijk is de brief eerder te sturen.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger:
Als de burger er niet meer in slaagt de wijziging tijdig door te geven, ontvangt hij in eerste instantie een onjuist voorschot voor 2021. Dat leidt tot terugvorderingen / nabetalingen.

Impact belastingdienst:
Er worden klantreacties ontvangen die wellicht voorkomen hadden kunnen worden.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Beoordelen of het mogelijk is de attentiebrief op een eerder moment te sturen

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht

Staat open sinds
2020 V3

Stand van zaken
Niet bekend

KOT, definitieve berekening, ninbi-inkomen
Bevinding
Definitief berekenen KOT obv onvolledige inkomensgegevens. Niet gewacht is tot het beschikbaar zijn van het zgn ninbi-inkomen (niet in Nederland belast inkomen) van de partner. Daardoor is de KOT op nihil gesteld omdat verondersteld werd dat de partner niet zou werken (en dus niet tot de doelgroep voor de KOT zou behoren).

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Ja

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact belastingplichtige: toeslaggerechtigde ontvangt een afwijzing terwijl later toch recht blijkt te bestaan.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Hoewel hier niet onjuist wordt gehandeld, is het de vraag of beoordeeld kan worden of er aanleiding is tot het anders hiermee omgaan. Dus wachten totdat alle inkomensgegevens beschikbaar zijn (indien mogelijk).

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Kwaliteitsregie Toeslagen

Staat open sinds
2020 V2

Stand van zaken
In behandeling

KOT, derdenafspraak, nabetaling
Bevinding
Ook een nabetaling KOT over een oud jaar wordt, wanneer er een derdenafspraak is, betaald aan de huidige kinderopvangorganisatie (KOO).

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Ja.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja.

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact belastingplichtige: belastingplichtige verwacht mogelijk niet dat alle betalingen, ook over oude jaren, naar de huidige KOO gaan. Er kan administratieve rompslomp ontstaan voor de burger.

Impact Toeslagen: het wordt mogelijk als onwenselijk gezien wanneer nabetalingen die gedaan worden door de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen niet direct bij de burger terechtkomen.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Beoordelen of het mogelijk is dat nabetalingen over jaren waarin er nog geen derdenafspraak gold, aan de burger zelf gedaan kunnen worden.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Staat open sinds
2020 V2

Stand van zaken
In behandeling

Terug naar Duiding belangrijkste leersignalen

KOT, gedupeerde, aanmerking als Bevinding
Burgers zijn als gedupeerde aangemerkt terwijl zij nooit kinderopvangtoeslag of huurtoeslag hebben ontvangen.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, in strijd met Eerlijk en betrouwbaar

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger:
Burger ontvangt brieven die vragen bij hem oproepen. Er worden mogelijk onterechte verwachtingen bij de burger gewekt.

Impact belastingdienst:
Toeslagen ontvangt onnodige burgerreacties. Kans op imagoschade.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Alleen aan de juiste burgers aanmerken als gedupeerde

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Staat open sinds
2020 V3

Stand van zaken
In behandeling

KOT, gegevens uitvraag, 1
Bevinding
Opvraag gegevens KOT bij ouder terwijl al contra-informatie beschikbaar is. Burger wordt schriftelijk gevraagd gegevens te leveren terwijl van de kinderopvanginstelling al informatie is verkregen en beschikbaar is.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Ja

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Burgers vragen zich af waarom ze dit soort bij Toeslagen al beschikbare informatie zelf moeten leveren

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Beoordelen of uitvraag bij de burger in bepaalde gevallen achterwege kan blijven

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Kwaliteitsregie Toeslagen

Staat open sinds
2020 V2

Stand van zaken
In behandeling

KOT, terugvordering, beschikking ontbreekt
Bevinding
Er is een terugvordering KOT ingesteld zonder dat er een beschikking is afgegeven

Terug naar Duiding belangrijkste leersignalen

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, strijdig met het vereiste *Open en duidelijk*

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Nee, op grond van de Awir en de Awb moet er een voor bezwaar vatbaar en gemotiveerd besluit zijn.

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact belastingplichtige: burger ontvangt slechts een aankondiging van de beschikking maar niet de beschikking zelf.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Besluitvorming altijd formaliseren

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht

Staat open sinds
2020 V2

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
Ja, 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
[ ] en [ ]

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. Aanpassing loopt gelijk met de invoering van de keuzeregeling. Die regeling leek eerder te worden ingevoerd per 1 januari 2021, maar dat is niet gerealiseerd. De klachtcoördinatoren CAP en KI&S werken samen m.b.t. dit leersignaal.

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
Ja, het juridische moment van de verrekening (wanneer het bedrag van de jaartoekenning wordt

afgehaald en op de schuld wordt afgeboekt) ligt eerder dan het moment waarop de burger dat ervaart (maandelijks lager voorschot).

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
De gedraging kan onduidelijkheid veroorzaken over de daadwerkelijke schuldpositie.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Betere 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. Inmiddels is dit besproken met een medewerker van bureau Nationale ombudsman n.a.v. van een individuele klacht d.d. juli 2020. De Nationale ombudsman verwacht dat CAP dit probleem nader onderzoekt en een oplossing formuleert. CAP heeft toegezegd dat onderzoek te verrichten en eind 2020 een mogelijke oplossing in beeld te hebben. In november 2020 is er contact geweest met categoriemanagement post B/CFD om gezamenlijk een procedure op te stellen m.b.t. de overkomstduur van buitenlands geadresseerde post. Het initiatief ligt bij B/CFD i.s.m. Post NL om dit vlot te trekken. In januari 2021 zal er contact zijn tussen CAP en B/CFD.
Daarnaast zal vanuit CAP onderzoek komen hoe om te gaan met langere overkomstduur gericht aan buitenlandse adressen. In Q1 2021 gaat CAP JAK een plan opstellen om tot besluitvorming te komen.

Proces aangiftebehandeling, ATA Carnet
Bevinding
Douane Duiven heeft de werkwijze aangaande geldig laten maken van een ATA-carnet aangescherpt in die zin dat alle goederen gecontroleerd moeten worden. Stemt overeen met Handboek Douane.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Ja

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Gemiddeld

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Van belang is dat eenheid van beleid en uitvoering hierin centraal staat. Anders ontstaat er shopping praktijken waarbij expediteurs hun ATA-carnet elders geldig laten maken via tussen-expediteurs. De verscherpte controle dient landelijk beleid te zijn binnen alle regio's, signaal doorgestuurd naar andere klachtencoördinatoren.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Eerstverantwoordelijke is Douane Arnhem.
Mede betrokken zijn de betrokken teamleiders en Formaliteiten en bijzondere regelingen DLK.

Staat open sinds
2020 V2

Stand van zaken
Besproken met bestuur en betrokken teamleiders en Formaliteiten en bijzondere regelingen DLK.
Laatstgenoemde om terugkoppeling verzocht.

Terug naar Duiding belangrijkste leersignalen

Proces aangiftebehandeling, verhuisboedels
Bevinding
Door een onjuiste werkinstructie zijn ten onrechte vrijstellingen voor verhuisboedels op mondelinge aangifte van particulieren geweigerd. De tekst op de website van de Douane suggereert dat alleen verhuisbedrijven de formaliteiten rond de vrijstelling kunnen regelen.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
nee

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
nee

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Gemiddeld

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
De werkinstructies en tekst op de website van de Douane zijn in lijn met de wettelijke bepalingen.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Douane Schiphol Cargo, Schiphol Passagiers en mede betrokken zijn:
-Vaktechniek/Revaco's Heffing van DSC en DSP (voor het aanpassen van de werkinstructies);
Heffing DLK (aanpassen Handboek Douane en initiëren verbeteringen website);

Staat open sinds
2020 V3

Stand van zaken
In behandeling

Terug naar Duiding belangrijkste leersignalen

Proces Fysiek Toezicht Reizigers Lucht, informatie over controle
Bevinding
Koffers zijn zeer slordig herpakt bij controles buiten aanwezigheid van de reiziger/eigenaar. Opengemaakte goederen worden los/open in koffer teruggelegd. De reiziger wordt via een Formulier "Mededeling bagagecontrole" geïnformeerd over de controle, maar het formulier bevat geen gegevens (meer) om de controlerende ambtenaar te achterhalen. Hierdoor kan geen deugdelijk intern onderzoek worden gedaan naar de geclaimde schade.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Nee

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Gemiddeld

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Bij een douanecontrole buiten de aanwezigheid van de reiziger/eigenaar worden bagagestukken na de controle zorgvuldig weer ingepakt. In het Formulier Mededeling bagagecontrole weer gegevens controlerende medewerker vermelden zodat goed intern onderzoek kan worden gedaan naar de eventuele schade. Begin van 2020 was formulier aangepast en zijn de medewerker gegevens niet meer vermeld.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Douane Schiphol Passagiers en mede betrokken zijn:
-Vaktechniek (aanpassen "Mededeling bagagecontrole" en plaatsen attentiebericht op BIS-schermen)
-Leidinggevenden FT (aandacht tijdens briefings)

Staat open sinds
2020 V3

Stand van zaken
In behandeling

Proces Fysiek Toezicht Reizigers Lucht, opslag goederen

Terug naar Duiding belangrijkste leersignalen

Bevinding
Niet vrijgegeven of in beslag genomen goederen worden niet op juiste wijze opgeslagen (verpakt) waardoor schade aan die goederen ontstaat.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
nee

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
nee

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Gemiddeld

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Kwetsbare goederen worden beschermd door deze bijv. in een verstevigende doos i.p.v. in een sealbag te doen.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Directie Douane Schiphol Passagiers en mede betrokken zijn:
-Vaktechniek/BFC (instructie aan FT incl. vraagbaken)
-de middelenbeheer (voor het beschikbaar stellen van de juiste materialen)
-de van de douaneopslag (toezicht op naleving).

Staat open sinds
2020 V3

Stand van zaken
In behandeling

Proces Inning, Douanetelefoon

Bevinding
Inning en de unit accijns sturen brieven waarin wordt verwezen naar de Douanetelefoon, terwijl deze alleen voor het beantwoorden van algemene vragen is.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
nvt

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Gemiddeld

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Telefoonnummer vermelden van de afdeling die over de specifieke informatie beschikt.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Douane Amsterdam. Mede betrokken is Inning Douane Amsterdam en Douane Landelijk kantoor

Staat open sinds
2020 V2

Stand van zaken
In behandeling

Proces Koeriers, dienstverlening
Bevinding
Tekst en uitleg op website Douane onder "Waar blijft mijn pakketje?" geeft geen juiste informatie over de procedures en de rollen van de koerier en de Douane.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Correcte weergave op de website van de procedure en de rollen van de koerier en de Douane.

Aanspreekpunt klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Eerstverantwoordelijke is: Douane Amsterdam
Mede betrokken is Vaktechniek Douane Amsterdam (Regionale kennis infrastructuur)

Staat open sinds
2020 V2

Stand van zaken
In behandeling.

Proces Koeriers, Fysiek Toezicht, accessoires airsoft-wapens
Bevinding
Accessoires voor airsoftapparaten zijn ten onrechte in beslag genomen: zij waren geen airsoftapparaten of essentiële onderdelen daarvan die onder het regime van de WWM vallen. Er is vanuit de wetgever/convenantpartner geen aanwijzing welke onderdelen van airsoftapparaten onder de noemer "essentiële onderdelen" vallen.

Terug naar Duiding belangrijkste leersignalen

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
nee

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
nee

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Gemiddeld

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Er worden alleen goederen in beslag genomen die voor inbeslagneming vatbaar zijn.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Eerstverantwoordelijke is Douane Amsterdam, mede betrokken zijn:
-Vaktechniek/ VGEM & Formeel Recht BFC (instrueren ambtenaren FT en vraagbaken);

- [redacted] VGEM (contact met de convenantpartner om duidelijk te krijgen wat onder "essentiële onderdelen van airsoftapparaten moet worden verstaan)

Staat open sinds
2020 V3

Stand van zaken
In behandeling

Proces Koeriers, fysiek toezicht, Douanelaboratorium

Terug naar Duiding belangrijkste leersignalen

Bevinding
Vastleggingen overdracht van Fysiek Toezicht (FT) aan het Douanelaboratorium (en vv) zijn niet altijd volledig waardoor niet vastgesteld kan worden waar eventuele schade en oponthoud zijn ontstaan.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
nee

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
mogelijk niet

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Gemiddeld

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
-Bij het meenemen van goederen voor onderzoek wordt aan de houder van de goederen een "meenameformulier" afgegeven. De overdracht van de goederen (of monsters daarvan) geschiedt met een IUD18 die op geëigende wijze wordt geregistreerd.
-Bij retour van de goederen aan de (voormalige) houder wordt het "meenameformulier", getekend voor ontvangst door de houder, weer ingenomen; als schade is ontstaan, wordt daar een schriftelijke mededeling aan de houder afgegeven (naar het eerder door de revaco Formeel Recht opgesteld model)
-Bij inbeslagneming van goederen wordt het "meenameformulier" vervangen door een ontvangstbewijs voor de in beslag genomen goederen (DO500), en vinden daarnaast de volgens art. 94 Wetboek van Strafvordering vereiste vastleggingen plaats (opmaken KvI, registratie in het "helopslagsysteem").

Aanspreekpunt Klachtmanagement
[redacted]

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Eerstverantwoordelijke is [redacted] Douane Amsterdam, mede betrokken zijn:
-Vaktechniek/[redacted] Formeel recht & BFC (instructie aan de medewerkers FT);
-[redacted] IMEC (toezien op het naleven van de instructie)

Staat open sinds
2020 V3

Stand van zaken
In behandeling

Proces Koeriers, Fysiek Toezicht, informatie over inbeslagname goederen

Terug naar Duiding belangrijkste leersignalen

Bevinding
Op het ontvangstbewijs voor in beslag genomen goederen (DO500) is de grond voor de inbeslagname niet benoemd, de enkele aanduiding "inbeslagneming" is voor de beslagene

te vaag om inhoudelijk tegen de inbeslagneming op te kunnen komen of de eigenaar juist te informeren over de reden van de inbeslagneming.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Nee

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Gemiddeld

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Op bewijs van inname/ overdracht (DO500) aangeven op welke grond iets in beslag genomen (b.v. naar een wetsartikel op basis waarvan in beslag is genomen zoals bijvoorbeeld artikel 18 van de Geneesmiddelenwet). Zo kan de koerier de belanghebbende voldoende informeren (aanpassing van helregistratiesysteem/programma zodat deze op het gecreëerde format DO500 vermelding geeft van inbeslagneming op grond van welke wettelijke basis)..

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Eerstverantwoordelijke is Douane Amsterdam, mede betrokken is IMEC
(initiëren verbetering van de registratie van waaruit de gegevens op o.m. de DO500 worden ingevuld zodat de juiste beslaggrond op de DO500 is vermeld)

Staat open sinds
2020 V3

Stand van zaken
In behandeling

Terug naar Duiding belangrijkste leersignalen

Proces Koeriers, fysiek toezicht, inbeslagname Covid-testen
Bevinding
Onterechte inbeslagneming Covid-testen als geneesmiddel, zonder vraagbaak te consulteren en niet kunnen vrijgeven i.v.m. uitblijven beslissing OM.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Nee

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Hoog

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Een vraagbaak op het gebied van de Geneesmiddelenwet beoordeelt of een goed een geneesmiddel is: deze heeft immers de kennis daarvoor.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Eerstverantwoordelijke is Douane Amsterdam, mede betrokken is IMEC
(aanspreken medewerkers FT hierop)

Staat open sinds
2020 V3

Stand van zaken
In behandeling

Proces Koeriers, Fysiek Toezicht, vastlegging inbeslagname goederen

Terug naar Duiding belangrijkste leersignalen

Bevinding
In het Proces-verbaal van Determinatie zijn in beslag genomen onvoldoende omschreven, waardoor het inbeslaggenomen goed niet is te identificeren en geen herdeterminatie kan worden uitgevoerd om de juistheid van de inbeslagneming te verifiëren.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Nee

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Gemiddeld

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Een volledige en juiste omschrijving van inbeslaggenomen goederen in de Kennisgeving van inbeslagnemingen en de Documenten van vastlegging van inbeslagname (DO500, KvI). Vastellingen zijn conform de wettelijke vereisten van art. 94 Wetboek van Strafvordering

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Eerstverantwoordelijke is Douane Amsterdam,
mede betrokken zijn Vaktechniek/ Formeel Recht & BFC

Staat open sinds
2020 V3

Stand van zaken
In behandeling

Proces vracht lucht, Fysieke controle, 2
Bevinding
Bij verdovende middelen controles uit risico herkomstlanden worden bij de intensieve controles (Curpost en Surpost) niet altijd dezelfde administratieve vastleggingen gedaan.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
nvt

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
gemiddeld

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
In behandeling

Proces vracht lucht, Fysieke controle, 3
Bevinding
Onvoldoende vastlegging van in beslag genomen goederen, waaronder ook strafvorderlijk in beslag genomen goederen op grond van de Wet Wapens Munitie.

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 Imec

Staat open sinds
2019 V3 en opnieuw sinds 2020 V2

Stand van zaken
In behandeling.

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 proceskostvergoeding 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 uitzoekwerk 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
[redacted] en [redacted]

Aanspreekpunt dienstonderdeel
M2 CAP Autoheffingen

Staat open sinds
2019 V3

Resultaat
1. Het zaaknummer wordt altijd vermeld.
   Wat ging er mis: het aantal karakters op het bankafschrift bleek niet voldoende om het hele zaaknummer weer te geven. Er is toen voor gekozen om het zaaknummer op te voeren zonder punt, slash spatie enz, zodat het zaaknummer wel volledig op het bankafschrift staat.

   Later is bij UPI iets veranderd in de te volgen werkwijze en worden de KBA betalingen aangeleverd in een excelbestand. De kolom van het exelbestand bleek te klein voor het volledige zaaknummer (van sommige Rechtbanken en Gerechtshoven) en er werd een excel foutcode op het bankafschrift afgedrukt. Ook dit is opgelost.

2. Uitbetalingen in KBA loopt goed, het inrichten van een aanspreekpunt binnen MKB Maastricht (ontvanger) zal door ketenregie CAP Inning gedaan worden. Gelet op de prioritering binnen het invorderingsproces laat dit op zich wachten. Door de herstelactie Toeslagen en de uitwerking van de maatregelen rondom COVID19 is dit nog niet opgepakt.

RABO app, betalingskenmerk
Bevinding
De belastingschuldige wil zijn aanslag betalen. Hij maakt voor de betaling gebruik van de app van de Rabobank. In de app van de Rabobank is het niet mogelijk om het betalingskenmerk van de aanslag op te voeren. Belastingschuldige neemt contact op met de Belastingdienst en met de Rabobank. Beide organisaties wijzen naar de ander.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Geschikt betalingsmerk voor app van Rabobank

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, de Belastingdienst is niet open en duidelijk. Belastingschuldige wordt van het kastje naar de muur gestuurd.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
De gedraging vanuit de Belastingdienst is niet rechtmatig, voldoet niet aan de ABBB, is niet zorgvuldig, en voldoet niet aan het vertrouwensbeginsel door belastingschuldige van het kastje naar de muur te sturen.

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact belastingschuldige:

De Belastingdienst wil digitaliseren, belastingschuldige wil hieraan meewerken. Het frustreert belastingschuldige dat de betaling niet lukt.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
LIC vaktechniek

Staat open sinds
2020 V3

Stand van zaken
In behandeling

Rekenhulp, vermogenstoets
Bevinding
In de rekenhulp voor het huidige jaar wordt alleen gevraagd naar het toetsingsinkomen. Geen aandacht wordt geschonken aan de vermogenstoets. In de rekenhulp over afgelopen jaren gebeurt dat wel.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, in strijd met Open en eerlijk

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger:
Burgers kunnen op het verkeerde been worden gezet over hun recht op toeslagen als bij het geven van een indicatie niet wordt stilgestaan bij de hoogte van hun vermogen. Zij kunnen ten onrechte een aanvraag doen en het genoten voorschot later moeten terugbetalen

Impact belastingdienst:
Dit roept klantreacties op. In een later stadium mogelijk zelfs bezwaren en invorderingswerkzaamheden.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
In de rekenhulp aandacht schenken aan de vermogenstoets

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Staat open sinds
2020 V4

Stand van zaken
Niet bekend

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

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Attentiebrief 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.

Terug naar Duiding belangrijkste leersignalen

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.

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, Kwaliteitsregie en een MT-lid.

Stopzetten toeslag, verzoek
Bevinding
Wanneer een niet direct plaatsbaar stopzettingsverzoek van de fiscale intermediair wordt ontvangen, wordt dit niet behandeld, terwijl een onderzoek zou moeten worden gedaan naar de intentie achter een stopzettingsverzoek wanneer die intentie niet direct duidelijk is.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
In strijd met 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: burger ervaart doorlopen toeslag terwijl er in zijn ogen door de fiscale intermediair is verzocht om stopzetting. Burger zal dit niet begrijpen. De burger weet niet dat de fiscale intermediair bv het verkeerde BSN (bv van de partner) heeft gebruikt.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Ook niet plaatsbare stopzettingsverzoeken van een fiscale intermediair, althans wanneer een vergissing van de fiscale intermediair voor de hand ligt, zoals bij een verwisseling van de BSN's van aanvrager/partner, altijd onderzoeken en intentie achterhalen

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Kwaliteitsregie

Staat open sinds
2020 V1

Stand van zaken
In behandeling

Toetsingsinkomen, afgestudeerden
Bevinding
Er vindt geen communicatiecampagne plaats ten aanzien van afgestudeerden die gaan werken en als gevolg daarvan een hoger inkomen hebben. Burgers moeten daar zelf attent op zijn.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Ja, al zou moeten worden beoordeeld of er maatwerk mogelijk is.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger:
Niet alle burgers zijn zich er van bewust dat ze inkomensstijgingen moeten doorgeven. Daardoor ontstaan op een later moment terugvorderingen.

Impact belastingdienst:
Als burgers een betere schatting van het inkomen maken voorkomt dat terugvorderingen en al het werk dat daarmee samenhangt: bezwaarprocedures, invorderingshandelingen.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Beoordelen of er aanleiding is deze categorie burgers een attentiebrief te sturen of burgers op andere wijze voor te lichten.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Staat open sinds
2020 V3

Terug naar Duiding belangrijkste leersignalen

Toeslagpartner, ontbreken handtekening
Bevinding
Vanwege het ontstaan van partnerschap is de toeslagpartner om een handtekening gevraagd. Voordat die binnen was, is er beschikt omtrent het recht op de toeslag.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, voldoet niet aan het vereiste *Eerlijk en betrouwbaar*

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Nee, in strijd met de Awir.

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
De burger kan hierdoor een onjuiste berekening van de toeslag ervaren.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Dergelijke posten uitsluiten van beschikken zolang er nog geen handtekening is gezet.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht

Staat open sinds
2020 V2

Stand van zaken
In behandeling

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

Toeslagpartner, stroomschema
Bevinding
Stroomschema op de website is onvolledig: de fiscale partner ontbreekt.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, in strijd met het vereiste *Open en duidelijk*

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Burger wordt niet volledig geïnformeerd over wie mogelijk zijn toeslagpartner is.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Stroomschema aanvullen met fiscaal partner.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht

Staat open sinds
2020 V2

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
en

Aanspreekpunt dienstonderdeel
CAP IH Ketenregie IH

Staat open sinds
2019 V3

Stand van zaken
De documenthouder keten IH onderzoekt welke documenten aangepast moeten worden. Streven is dit voor aanvang van de aangifte campagne over 2020 aangepast te hebben.

VA IH, stopzetting
Bevinding
Bij het proces VA over 2020 zijn veel burgers geraakt door het stopzetten van een voorlopige aanslag negatief waarbij het niet duidelijk werd waarom deze werd stopgezet. Is een bedenkperiode mogelijk?

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, 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 belastingplichtige: er schijnt sprake te zijn van een groep van meer 40.000 burgers die door een nieuwe selectieregel zijn geraakt. Deze belastingplichtigen kunnen hierdoor mogelijk financiële problemen ervaren.

Impact Belastingdienst: Er is sprake van een toename van klachten. Imago van de Belastingdienst stond onder druk vanwege Kamervragen en perspublicaties. Veel druk op Belastingtelefoon.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Belastingplichtigen zouden de tijd moeten krijgen om aan te tonen dat ze wel degelijk nog recht hebben op de teruggave, voordat de Belastingdienst eenzijdig deze voorlopige teruggave stopzet.

Aanspreekpunt Klachtmanagement
[ ] en [ ]

Aanspreekpunt dienstonderdeel
ketenregie CAP IH

Staat open sinds
2020 V2

Stand van zaken
In januari 2021 vindt overleg plaats met ketenregie IH en later ook met KI&S om hier gezamenlijk in op te trekken.

Terug naar Duiding belangrijkste leersignalen

Voorschot, toeslag, termijnbetaling, 2
Bevinding
Het verschil tussen het oude en het nieuwe - hogere - voorschotbedrag is in één bedrag ineens uitgekeerd in plaats van in maandelijkse termijnen.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, voldoet niet aan het vereiste *Eerlijk en betrouwbaar*

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Nee, in strijd met de Awir

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Burgers verwachten een gespreide betaling. Bedragen ineens uitkeren kan er toe leiden dat het bedrag niet wordt bestemd waarvoor het bedoeld is: het dragen van de kosten in de rest van het jaar.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Maandelijks uitbetalen zoals gebruikelijk of anders de burger over de eenmalige betaling informeren

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht

Staat open sinds
2020 V2

Stand van zaken
In behandeling

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 herdeterminatie 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

Staat open sinds
2019 V1

Stand van zaken
onbekend

Website, vermogen
Bevinding
Op de website – waaronder de proefberekening - is niet duidelijk vermeld dat het vermogen €84.416 boven de vrijstelling in box3 mag liggen

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, in strijd met Open en duidelijk

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger:

Het begrijpen van deze toch al lastige materie wordt bemoeilijkt

Impact belastingdienst:
Er komen onnodige vragen en bezwaarschriften binnen

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Juiste informatie over de vermogensgrens op de website plaatsen

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht

Staat open sinds
2020 V3

Stand van zaken
In behandeling

Afgeronde leersignalen 2020

'0' beschikking
Bevinding:
Nadat de toeslagen opnieuw zijn berekend, ontvangt de belastingschuldige een beschikking dat de toeslag '0' is. Belastingschuldige zou dan moeten kijken wat er al uitbetaald is en zou moeten concluderen dat deze bedragen moeten worden terugbetaald. In de praktijk denken belastingschuldigen daar niet aan. Belastingschuldige begrijpt niet waarom er een acceptgirokaart is bijgevoegd. Het blijkt onduidelijk te zijn wat een '0' beschikking inhoudt, waardoor de '0' beschikking veel vragen en klachten oplevert.

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
-

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact belastingplichtige: het is belastingschuldige niet duidelijk dat en hoeveel hij moet terugbetalen. Deze onduidelijkheid leidt tot contact met de BelastingTelefoon en klachten. Indien de belastingschuldige geen actie onderneemt, kan de schuld verder oplopen.

Impact Belastingdienst: deze onduidelijkheid leidt tot vermijdbaar contact met de BelastingTelefoon en/of vermijdbare klachten.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Op de beschikking het bedrag vermelden dat moet worden terugbetaald of uitleg dat belastingschuldige het tabblad 'Uitbetaald' kan raadplegen om te zien welke bedragen hij - achteraf gezien - ten onrechte heeft ontvangen en dus moet terugbetalen.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
LIC vaktechniek

Stond open sinds
2020 V2, afgerond 2020 V3

Resultaat
Na onderzoek blijkt het signaal geen hout te snijden. Er bleek sprake te zijn van twee elkaar kort opvolgende beschikkingen die correcte gegevens vermeldden maar die vanwege het korte tijdsbestek waarschijnlijk verwarring hebben veroorzaakt.

Aangifte IH, informatie, toeslagen
Bevinding
Suggestie om bij de aangifte IB informatie op te nemen over het tijdig moeten aanvragen van een toeslag

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Ja

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Ondanks alle voorlichting bij Toeslagen zijn er soms burgers die toch een toeslag mislopen vanwege

termijnoverschrijding bij het aanvragen. Een link tussen de informatievoorziening over de inkomstenbelasting en de toeslagen zou daarin verbetering kunnen brengen.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Beoordelen of suggestie waardevol is.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht

Stond open sinds
2020 V2, afgerond 2020 V2

Resultaat
Signaal is bekend en er wordt op meerdere vlakken aan gewerkt. Resultaten zijn al zichtbaar op enkele plekken in MijnBelastingdienst.

Aanvraag, behandeltermijn, informatieverstrekking
Bevinding
Bij eerste contact hoort burger dat doorgaans binnen 5 weken een besluit volgt. Wanneer die termijn echter niet gehaald wordt, wordt de burger pas later geïnformeerd over de wettelijke termijn van maximaal 13 weken.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, 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
Hoewel verreweg de meeste aanvragen inderdaad binnen 5 weken behandeld worden, is er een categorie waarbij dit niet lukt. Deze burgers horen aanvankelijk niet het volledige verhaal.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Altijd de volledige informatie verstrekken over de mogelijke behandeltijd

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht

Stond open sinds
2020 V2 afgerond 2020 V3.

Resultaat
Na contact met ketenregie is - mede met het oog op andere vergelijkbare uitingen van de Belastingdienst - besloten de huidige werkwijze te handhaven, omdat in veruit de meeste situaties de termijn van vijf weken wordt gehaald.

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.

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, afgerond 2020 V2

Resultaat
Er is aandacht voor deze problematiek gevraagd, maar omdat het probleem inmiddels niet of nauwelijks meer wordt ervaren is het leersignaal gesloten.

Besluit, nieuw, termijnvermelding
Bevinding
In primaire besluiten en beslissingen op bezwaar wordt "binnenkort" een nieuw digitaal besluit aangekondigd. Wanneer dat een definitieve beschikking is, kan dat besluit echter soms nog maanden lang op zich laten wachten.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
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
De burger is er niet van op de hoogte dat het besluit niet altijd op korte termijn volgt.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Aanpassing van de tekst op besluiten zodat de burger geïnformeerd is over mogelijk later ontvangen nadere besluitvorming.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Kwaliteitsregie

Stond open sinds
Q1 2020, afgerond 2020 V2

Resultaat
In verreweg de meeste gevallen volgt een besluit wel "binnenkort". Er is daarom nu geen noodzaak tot aanpassing. Dat zou anders kunnen worden indien het aantal klachten hierover groter zou worden.

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
[redacted]

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Vaktechniek

Stond open sinds
2018 Q4 afgerond 2020 V1

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

Bevoegdheden controle ambtenaren
Bevinding
Controlerende douaneambtenaren hebben buiten hun bevoegdheden ex artikel 50 Algemene Wet Rijksbelastingen en 83 Wet op de accijns gehandeld door op een privé terrein foto's te maken van de daar geparkeerde auto's en deze te inspecteren.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Buiten wettelijke bevoegdheden treden is niet toegestaan en gemaakte foto's worden verwijderd.
[redacted] zal een toelichting verzorgen over bevoegdheden.

Aanspreekpunt Klachtmanagement
[redacted]

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Eerstverantwoordelijke is: [redacted] Douane Arnhem
Mede betrokken zijn de desbetreffende teamleiders

Stond open sinds
2020 V1, afgerond 2020 V1

Resultaat
Gemaakte foto's worden verwijderd en [redacted] verzorgt een toelichting over bevoegdheden.

Bewijsstukken, aanleveren, digitaal
Bevinding
Het is niet mogelijk gevraagde bewijsstukken digitaal aan Toeslagen aan te leveren terwijl burgers vaak wel die wens hebben.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Ja.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja.

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Gering. Wel is het in coronatijd voor burgers lastiger stukken te kopiëren. Tegelijkertijd is het zo dat door de inmiddels gerealiseerde automatisch gegevensuitwisseling met kinderopvanginstellingen veel minder burgers om stukken zullen worden gevraagd.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Digitale uploadmogelijkheid creëren.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht

Stond open sinds
2020 V3, afgehandeld 2020 V3

Resultaat
Er wordt gewerkt aan het mogelijk maken om digitaal stukken te kunnen uploaden.

Bijzondere berekening, termijnoverschrijding
Bevinding
Een verzoek bijzondere berekening werd pas opgepakt naar aanleiding van het signaal van de burger.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Voldoet niet aan de vereisten *Betrokken en oplossingsgericht* en *Open en duidelijk*

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Nee

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact belastingplichtige: belastingplichtige blijft in het ongewisse over de stand van zaken in de behandeling van zijn verzoek.

Impact Toeslagen: vermijdbare communicatie over de stand van zaken van het verzoek en klachten.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Tijdige behandeling van verzoeken of wanneer dat niet mogelijk is een verdaagbrief aan de burger

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Kwaliteitsregie

Stond open sinds
2020 V1, afgerond 2020 V2

Resultaat
Blijkt incident geweest te zijn. Rond februari/maart 2020 was er een tijdelijke achterstand in de behandeling van dit soort verzoeken. Dit had als oorzaak het maken van een inhaalslag op de oudere voorraad bezwaren/herzieningsverzoeken. Inmiddels is de behandeling weer binnen de termijn.

BOB, afboeken vordering
Bevinding
Beschikking op bezwaar informeert over uitbetalen of verrekenen met openstaande vorderingen maar niet over afboeken op vordering waar bezwaar zich tegen richt.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Voldoet niet aan 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: belastingplichtige veronderstelt soms ten onrechte dat hij nog een bedrag zal ontvangen.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Ook afboeken noemen in beschikking op bezwaar.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Staat open sinds
2020 V2, afgerond 2020 V2

Resultaat
Signaal is bekend. Beschikkingen en teksten zijn echter generiek en niet altijd helemaal volledig maar voldoen in de meeste gevallen wel, zo ook hier. Een extra tekst over afboeken lijkt daarnaast geen verbetering in te houden en waarschijnlijk alleen maar vragen op te roepen.

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.

Commerciële website
Bevinding
Burgers zien commerciële website soms aan voor die van Toeslagen en denken zorgtoeslag aan te vragen bij Toeslagen maar krijgt vervolgens een factuur van de commerciële intermediair.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Geen gedraging Toeslagen

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Geen gedraging Toeslagen

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Geen gedraging Toeslagen, de burger heeft het gevoel misleid te zijn door de externe partij.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Onderzoeken of aan deze situatie iets te doen is.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Stond open sinds
2020 V2, afgerond 2020 V2

Resultaat
Al eerder afgegeven signaal. De commerciële partij mag deze dienst aanbieden, ook al vinden wij en burgers de site misleidend. Kamervragen hebben hierin ook een verandering kunnen aanbrengen. Toeslagen kan hier niets aan veranderen. Binnen de zoekresultaten van Google staat onze website er verder goed voor. Bij advertenties, waar commerciële partijen de boventoon voeren, ligt dat anders. Conclusie: de burger kan via onze website gratis een toeslag aanvragen en dient dus op te letten met welke partij hij zaken doet.

Commerciële website, huisstijl Toeslagen
Bevinding
Commerciële website lijkt de huisstijl Toeslagen te gebruiken.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Geen gedraging Toeslagen

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Geen gedraging van Toeslagen

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Bij de burger kan wel twijfel ontstaan met welke instantie hij te maken heeft.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Beoordelen of aankaarten aanpassing website intermediair mogelijk is.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Stond open sinds
2020 V2 afgerond 2020 V3

Resultaat
Hier is juridisch gezien niets aan te doen.

Erven, één contactpersoon
Bevinding
Burger doet suggestie voor één contactpersoon voor nabestaanden.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Ja, al is overnemen suggestie een verbetering qua vereiste *Betrokken en oplossingsgericht*.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja.

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Verbetering situatie nabestaanden met betrekking tot alle contacten over toeslagen.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Eén contactpersoon.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Backoffice Nabestaanden, MinFin

Stond open sinds
2020 V1, afgerond 2020 V2

Resultaat
MinFin neemt suggestie in overweging.

Terug naar Duiding belangrijkste leersignalen

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.'

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
[redacted] en [redacted]

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 ervan 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.

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

Stond open sinds
2018 Q4, afgerond 2020 V2

Resultaat
Als straks alles via de portal gaat is het de bedoeling dat men het daar kan zien.
Op dit moment is het niet mogelijk.

Gegevensuitvraag, telefonisch
Bevinding
Een uitvraag bij de burger mag telefonisch plaatsvinden. De burger mag daarop per e-mail reageren. Niet voorgeschreven is dat eerst nog per e-mail bevestigd wordt welke gegevens worden opgevraagd. Daarover kan dan soms discussie ontstaan.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Ja. De huidige behandelwijze levert doorgaans geen problemen op. Niettemin is een verbetering wenselijk.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja. Wanneer niet alle stukken worden geleverd, vindt alsnog de wettelijk vereiste formele uitvraag plaats.

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger:
Gering. Een telefonische uitvraag en reactiemogelijkheid per mail is vaak al prettiger voor de burger dan het sturen van een schriftelijk verzoek en het daarop schriftelijk moeten reageren. En wanneer eea duidelijk plaatsvindt, levert dit geen problemen op. Een e-mailbevestiging zou echter wel een verbetering zijn omdat voor de burger dan duidelijk zwart op wit staat wat hij moet leveren. Bovendien kan iedere latere discussie daarover dan worden voorkomen.

Impact belastingdienst:
Verbetervoorstel zou winst kunnen opleveren. Nog minder onduidelijkheid voor en discussie met de burger scheelt de dienst ook werk.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Na telefonisch contact de uitgevraagde gegevens per e-mail aan de burger bevestigen.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht

Stond open sinds
2020 V3, afgehandeld 2020 V3

Resultaat
Na voorafgaand telefonisch contact zal altijd per e-mail de uitvraag worden bevestigd.

Gefailleerden, belsysteem
Bevinding
Belsysteem Toeslagen maakt geen onderscheid tussen onder curatelegestelden 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 curatelegestelden, 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 curatelegestelden 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.

Inkomen, hoogte, geschat, 2

Bevinding

Er wordt niet standaard halfjaarlijks een brief aan een toeslaggerechtigde gestuurd met het verzoek te controleren of het geschatte inkomen nog klopt

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Ja

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact burger:

Burgers weten niet altijd dat ze hun schatting moeten controleren en laten dit na. Daardoor kan achteraf een terugvordering ontstaan.

Impact belastingdienst:

Als burgers hun schatting tijdig aanpassen, voorkomt dit terugvorderingen en alle werkzaamheden die daarmee samenhangen

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Burgers standaard periodiek erop wijzen dat ze hun schatting moeten controleren

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Gebruikersondersteuning Klacht

Stond open sinds

2020 V3, afgehandeld 2020 V3

Resultaat

Toeslagen stuurt inmiddels verschillende attentiebrieven waaronder een brief inzake het inkomen. Dit laatste gebeurt o.a. aan burgers bij wie de afgelopen jaren een terugvordering was ontstaan als gevolg van een niet juist geschat inkomen. Deze populatie wordt continu bijgewerkt.

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.

Terug naar Duiding belangrijkste leersignalen

KGB, jaarrecht
Bevinding
Een verlaging van het voorschot KGB leidt ten onrechte niet tot een verlaging van het termijnbedrag maar tot een opschorting van de uitbetaling.

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

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Nee

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
De burger ontvangt ten onrechte geen toeslagbetaling meer

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Betalen conform Awir

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Beheerloket Toeslagen

Stond open sinds
2020 V2, afgehandeld 2020 3

Resultaat
Er is een voornemen tot aanpassing maar wegens de omvang van de benodigde aanpassing en hogere prioriteiten is dit nog niet gerealiseerd.

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

Stond open sinds
2020 V1, afgerond 2020 V2

Stand van zaken
Er is geen verdere actie door Toeslagen nodig. De Sociale Verzekeringsbank zal over dit onderwerp de informatievoorziening verbeteren.

KOT, geboortedatum, foutieve invoer
Bevinding
Wanneer KOT wordt aangevraagd met een ingangsdatum die ligt vóór de geboortedatum van het kind, wordt de ingangsdatum automatisch gewijzigd in de geboortedatum.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Ja

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Het automatisch wijzigen in de geboortedatum levert niet met zekerheid een juiste ingangsdatum op

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Beoordelen of het in deze situatie mogelijk is een controlevraag te stellen (zijn de gegevens correct ingevoerd?)

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht

Stond open sinds
2020 V2 afgerond 2020 V3

Resultaat
Waardevol signaal. Onderzocht wordt of in het systeem een signalering kan worden opgenomen.

KOT, gegevens uitvraag, 2

Bevinding

Burgers moeten gegevens jaaropgave handmatig overnemen op een antwoordformulier en vinden dat soms vervelend. Burger vraagt zich af waarom hij niet kan volstaan met toezenden jaaropgave

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Ja

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig

Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact belastingplichtige: de impact van het handmatig overnemen van de gegevens van de jaaropgave op een antwoordformulier lijkt gering.

Impact Toeslagen: Gering. De impact van de voorgestelde wijziging zou groot zijn, zie verder onder resultaat.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Enkel jaaropgave accepteren als bewijs

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Kwaliteitsregie

Stond open sinds

2020 V2, afgerond 2020 V2

Resultaat

Hier is al vaker naar gekeken. Het is technisch niet mogelijk om geautomatiseerd gegevens op een handmatig aangeleverde jaaropgave (die niet gestandaardiseerd zijn en allerlei verschillende opmaken kennen) om te zetten in data die voor ons bruikbaar zijn bij de vaststelling. Tegelijkertijd is het gezien de zeer grote aantallen ondoenlijk om alle jaaropgaven handmatig te beoordelen. Het is wel mogelijk de ingevulde formulieren te controleren. Het is ook in het belang van de burger dat hij uiteindelijk de toeslag krijgt waar hij recht op heeft en vandaar dat hij de gegevens zelf moet overnemen. Die inspanning is relatief gering en gelet op het doel ook niet onevenredig.

KOT, gegevens uitvraag, 3, reactietermijn

Bevinding

Reactietermijn voor de burger voor het opsturen van bewijsstukken KOT bedraagt 2 weken en valt in zomervakantie.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk

Mogelijk strijd met 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: burger ervaart korte termijn bij overschrijding waarvan zijn recht op de toeslag direct in gevaar komt.

Impact Belastingdienst: negatieve berichtgeving in de media met gevolgen voor het imago van de Belastingdienst en Toeslagen.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Verlenging van de standaardtermijn, b.v. naar 4 weken

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Kwaliteitsregie

Stond open sinds
2020 V2 afgerond 2020 V3

Resultaat
Als gevolg van corona is dit jaar een deel van de vraagbrieven een aantal weken later – en daardoor in de schoolvakantie - verstuurd dan in vorige jaren. Ouders ontvangen bij niet reageren overigens nog een rappelbrief. Vanwege de verplichte gegevenslevering door kinderopvangorganisaties vanaf 2021 wordt een afname van het aantal informatieverzoeken verwacht. De invulling van de reactie- en rappeltermijn was al onderhanden en daarin zal het vraagstuk van de schoolvakanties worden meegenomen.

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.

OB, eerste betaling
Bevinding
Het is niet altijd duidelijk hoe de eerste aangifte omzetbelasting betaald moet worden. In de brief die wordt verstuurd met betrekking tot de aangiften omzetbelasting (algemene informatiebrief) staan de betaaldata en het rekeningnummer vermeld. Maar er staat niet dat de aangever zelf de overboeking moet doen. Ook op de website van de Belastingdienst, de website van de Kamer van Koophandel en de websites van diverse adviseurs wordt veel aandacht besteed aan het op tijd betalen. Maar de informatie hoe dit te doen, ontbreekt. Voor 'ons' is het logisch, maar voor een ander kan dat heel anders zijn.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Niet behoorlijk als het gaat om volledigheid informatie

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Onbekend

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact belastingplichtige: het is voor belastingplichtige niet duidelijk hoe hij aan zijn verplichtingen kan voldoen. Gevolg kan zijn dat belastingplichtige naheffingsaanslagen ontvangt.

Impact Belastingdienst: Naheffingsaanslagen met boete die moeten worden behandeld. Vanuit dienstverleningsperspectief naar startende ondernemers is hier winst te behalen: goede eerste ervaringen die compliance kunne bevorderen.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
In de brief die de Belastingdienst stuurt na registratie voor de Omzetbelasting, wordt een passage opgenomen met informatie over hoe er betaald moet worden.

Aanspreekpunt Klachtmanagement
[redacted] en [redacted]

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Ketenregie OB, Innen en Betalen en Klantbeheer CAP

Stond open sinds
2020 V1, afgerond 2020 V3

Resultaat
MKB OB heeft de tekst aangepast:

'Betaal op tijd!
Uw betaling moet op de uiterste betaaldatum binnen zijn op ons rekeningnummer NL86 INGB 0002 4455 88 op naam van de Belastingdienst in Apeldoorn. Vermeld bij uw betaling altijd het betalingskenmerk.'

Proces aangiftebehandeling, LWTS
Bevinding
Een klager heeft aangegeven dat medewerkers van andere afdelingen binnen aangiftebehandeling dan het team lage waarde textiel en schoenen (LWTS) alleen maar verwijzen naar hun collega's. Klager ervaart dit als van het kastje naar de muur sturen en weer terug, niemand kan of wil volgens klager verder helpen.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Ook al is het klachtpunt door klager niet verder onderbouwd met voorbeelden en/of namen, het is niet wenselijk dat klanten van de Douane een dergelijk gevoel ervaren. Het streven is dat de Douane door klanten ervaren wordt als een professionele organisatie, waar zij op een professionele en hulpvaardige

manier te woord gestaan worden. Dit onderwerp zal daarom door het management binnen de verschillende afdelingen van aangiftebehandeling in de werkoverleggen worden besproken.

Aanspreekpunt klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Eerstverantwoordelijke is: Douane Breda
Mede betrokken is: procesverantwoordelijke verdovende middelen

Stond open sinds
2020 V2, afgerond 2020 V2

Resultaat
Besproken met Douane Breda

Proces aangiftebehandeling, niet vrijgeven, 2
Bevinding
Goederen worden ten onrechte opgehouden door communicatiemanco tussen Werkverdeelpunt en Aangiftebehandeling.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Goede procesafspraken tussen Werkverdeelpunt en Aangifte behandeling.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Eerstverantwoordelijke is: kantoor Douane Arnhem en evt. directeuren van andere douaneregio's. Mede betrokken zijn Teamleiders kantoor Douane Arnhem en evt. teamleiders FT andere regio's.

Stond open sinds
2019 V3, afgehandeld 2020 V1

Resultaat
Onder de aandacht gebracht van de verantwoordelijke teamleider.

Proces aangiftebehandeling, planningstool WVP
Bevinding
De werking van de planningstool is in testfase bij Werkverdeelpunt (WVP) De Lutte en brengt complicaties mee aangaande bereikbaarheid en vrijgave van containers en de hiervoor geregistreerde afspraken in het systeem. Tezamen met de gevolgen van thuiswerken n.a.v. de genomen maatregelen ten bestrijding van het pandemie zorgt dat voor een aantal uitdagingen.
Er is klantontevredenheid en oponthoud in het logistieke proces.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Proces afstemming tussen WVP en Aangiftebehandeling en betere bereikbaarheid.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Eerstverantwoordelijke is Douane Arnhem (DAR)
Mede betrokken zijn Teamleiders Fysiek Toezicht DAR en planningsstool

Resultaat
Besproken met betrokken teamleider en coördinator. Verbeterslag gemaakt.

Stond open sinds
2020 V2, afgerond 2020 V2

Proces Aangiftebehandeling, referentie op UTB
Bevinding
Een UTB bevat alleen een Douane (interne) referentie. Geen melding van een referentie waarmee het bedrijf terug kan vinden aan welk incident de UTB gerelateerd is.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Er moet binnen het bedrijf veel moeite worden gedaan om terug te vinden waar de UTB betrekking op heeft. Dit kost extra tijd waardoor mogelijk betaling te laat plaats vindt.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
In alle gevallen (ook) een externe referentie vermelden in de UTB.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Juridisch team Douane Eindhoven

Stond open sinds
2020 V3, afgerond 2020 V3

Resultaat
In het werkoverleg van de betrokken teams (GPA en Juridisch Team), is aandacht besteed aan dit onderwerp. In sommige gevallen en door sommige collega's werd de instructie op dit punt niet altijd gevolgd.

Proces aangiftebehandeling, waardepapieren
Bevinding
Door het sluiten van kantoren en de centralisatie van werkzaamheden moeten in voorkomende gevallen originele (waarde) papieren opsturen aan de Douane. Deze papieren kunnen zoek raken en er is geen sluitende procedure waarmee een bedrijf kan aantonen de papieren te hebben verstuurd.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Meer zekerheid (en mogelijkheid) bieden aan het bedrijfsleven als het gaat om originele (waarde) documenten die zij moeten aanleveren. Bijvoorbeeld door het openen van meerdere loketten waar documenten afgegeven mogen worden, en waar bedrijven een ontvangstbevestiging krijgen. Vervolgens is het onze taak om achter de schermen te zorgen dat het formele posttraject wordt gevolgd.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Landelijk management verantwoordelijk voor openstellen van loketten en voor de poststroom

Stond open sinds
2020 V2 en afgerond in 2020 V3

Resultaat
De [redacted] DEI heeft de wens geadopteerd en legt dit voor aan landelijke overleggen.

Proces Boete fraude coördinatie, overdracht voertuig
Bevinding
Onduidelijkheid of bij overdracht door Openbaar Ministerie van voertuig aan Douane het beslag o.g.v. art. 94 Strafvordering (OM) is blijven bestaan

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nvt

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Nvt

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Kritisch zijn of bij overdracht door het OM van voertuigen (i.v.m. verborgen bergruimte) het beslag ex art. 94 Wetboek van Strafvordering nog van kracht is. Bij overdracht van het voertuig altijd vast stellen of het strafvorderlijk beslag nog op het voertuig rust.

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Gemiddeld.

Aanspreekpunt Klachtmanagement
[redacted]

Aanspreekpunt dienstonderdeel
[redacted] Douane Schiphol Passagiers, mede betrokken is [redacted]

Stond open sinds
2020 V2, afgerond 2020 V3

Resultaat
Besproken met [redacted] het OM heeft aangegeven dat zij voortaan de strafrechter om vernietiging (onttrekking aan het verkeer) van het voertuig gaan verzoeken. Voertuigen met verborgen bergruimte worden dan alleen nog maar aan de Douane overgedragen waar de strafrechter de auto niet onttrekt aan het verkeer of verbeurd verklaart).

Proces Fysiek Toezicht Ambulant, legitimatieplicht
Bevinding
Ambtenaren die in burger een winkel controleren geven het personeel niet voldoende tijd om vast te stellen dat het daadwerkelijk een Douane controle betreft. De documenten die door de ambtenaren worden afgeprint en achtergelaten bij het bedrijf waren van dusdanige kwaliteit dat dit argwaan opwekte over de legitimiteit van de controlerende dienst.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja (het legitimatiebewijs is wel getoond, maar door Corona op afstand getoond, waardoor belanghebbende het niet goed heeft kunnen zien).

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Gemiddeld.

Het bedrijf heeft de politie gebeld en vervolgens de Centrale Accijns Unit (Douane) om te achterhalen of de controle daadwerkelijk een controle door de Douane was.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Het legitimatiebewijs op een plaats neerleggen waar het personeel de gelegenheid heeft om dit goed te bekijken. Verder controleren van de kwaliteit van de printafdrukken.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Fysiek Toezicht

Stond open sinds
2020 V3, afgerond 2020 V3

Resultaat
Het management van fysiek toezicht heeft in een Corona weekbrief voor de gewenste werkwijze aandacht gevraagd.

Proces Inning, niet vrijgeven, 3
Bevinding
Niet vrij gegeven goederen zijn vernietigd terwijl de verschuldigde heffingen zijn betaald.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Nee

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Zodra de verschuldigde heffingen zijn betaald, geeft Inning dat direct door aan de betreffende opslaglocatie.

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Gemiddeld.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Douane Schiphol Passagiers Mede betrokken is: bij kantoor Amsterdam afdeling Inning

Stond open sinds
2019 V3, afgerond 2020 V3

Resultaat
Vaktechniek Douane Schiphol Passagiers (Regionale kennisinfrastructuur) heeft beoordeeld dat procedure niet hoeft te worden aangepast. In een enkel geval zijn goederen vernietigd waarvoor de heffing alsnog wordt betaald. In die gevallen wordt belanghebbende gecompenseerd.

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.

Stond open sinds
2019 V3, afgerond 2020 V1

Resultaat
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.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Nee

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.

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Gemiddeld.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Douane Schiphol Passagiers en mede betrokken is procesverantwoordelijke verdovende middelen.

Stond open sinds
2019 V2, afgerond 2020 V3

Resultaat
Een professionele handelwijze heeft constante aandacht van bestuur en de 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

Stond open sinds
2019 V3, afgerond 2020 V1

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

Stond open sinds
2019 V3, afgerond 2020 V1

Resultaat
Onder de aandacht gebracht van bestuur en verantwoordelijke teamleiders.

Proces Koeriers, fysieke controle
Bevinding
Goederen (Wet Wapens Munitie) blijven (te) lang in onderzoek zonder een beslissing wordt genomen wat er met de goederen moet gebeuren, omdat advies over status goederen van Openbaar Ministerie (OM) uitblijft.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Gemiddeld

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Stel een termijn voor de ontvangst van het advies van het OM, neem bij uitblijven daarvan het goed strafvorderlijk in beslag vanwege het vermoeden van een strafbaar feit en draag het over aan de convenantpartner (OM).

Aanspreekpunt klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Eerstverantwoordelijke is: Douane Cargo
Mede betrokken is IMEC

Staat open sinds
2020 V2

Stand van zaken
In behandeling

Proces vracht lucht, Fysieke controle, 1
Bevinding
Er is lang oponthoud nadat het bevel van de surpost-rechter-commissaris tot openen van een brief is ontvangen; dit omdat de werkruimte waar de brieven moeten worden geopend niet beschikbaar is.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
De ruimte waar brieven worden geopend moet optimaal beschikbaar zijn.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Douane Schiphol Cargo, mede betrokken is de betrokken teamleider

Stond open sinds
2019 V3, afgerond 2020-V3

Resultaat
Besproken in het Directieoverleg kantoor Schiphol Cargo

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.

Rekenhulp, loonvordering, reiskosten
Bevinding
In de rekenhulp wordt gevraagd het loon te vermelden vóór de loonvordering. Niet wordt gevraagd naar de reiskosten terwijl die soms los van het loon op de loonstrook worden vermeld.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, 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
Burger maakt op basis van deze informatie niet de juiste berekening van het inkomen en ontvangt mogelijk een onjuist voorschot.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
De rekenhulp aanvullen met informatie over reiskosten

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning

Stond open sinds
2020 V2 afgerond 2020 V3

Resultaat
Samengevoegd met leersignaal Website, rekenhulp, loon

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.

Toeslagpartner, gegevens

Terug naar Duiding belangrijkste leersignalen

Bevinding
Bij een digitale definitieve berekening zijn de feiten – samen een huis gekocht én fiscaal partnerschap – niet betrokken waardoor ten onrechte geen toeslagpartnerschap is aangenomen.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, in strijd met het vereiste *Eerlijk en betrouwbaar*

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Mogelijk niet

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Burger ontvangt een onjuist besluit.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Ook dit soort informatie betrekken bij het nemen van besluiten.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht

Stond open sinds
2020 V2 afgerond 2020 V3

Resultaat
Burgers moeten zelf doorgeven dat zij fiscaal partner zijn. Automatische koppeling van systemen is niet mogelijk.

Toeslagpartner, terugwerkende kracht
Bevinding
Suggestie meer aandacht te schenken aan de terugwerkende kracht via derden, b.v. 9-maandenbeurs of verloskundigenpraktijk

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Ja

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Burger komt financieel voor nare verrassing te staan als hij niet weet van de terugwerkende kracht

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Beoordelen of suggestie over communicatie door derden waardevol is.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht

Stond open sinds
2020 V2, afgerond 2020 V2

Resultaat
De suggestie wordt vooralsnog niet overgenomen. Er is een wetsvoorstel in voorbereiding om de terugwerkende kracht per 2021 af te schaffen.

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.

Toezichtslijst
Bevinding
2maal geconstateerd dat een burger, verwijderd van de toezichtslijst (lijst met als doel burger behoeden voor het maken van fouten in het kader van dienstverlening), er toch nog op staat. Meldingen worden om die reden ook uitgeworpen. Incident?

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Ja

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Burgers kunnen vragen waarom ze vaak gecontroleerd worden of waarom het lang duurt voor een wijziging is behandeld.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Systeemissue oplossen.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht

Stond open sinds
2020 V2 afgerond 2020 V3

Resultaat
Hier was sprake van een vergissing. De geconstateerde fout heeft zich feitelijk niet voorgedaan.

TVS, oplossen probleem door medewerker
Bevinding
Een probleem in het toeslagenverstrekkingensysteem (TVS) wordt vaak via snelle methode (G-event) opgelost terwijl dat de oorzaak niet wegneemt.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, in strijd met Eerlijk en betrouwbaar

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger:
Het probleem kan terugvallen. Burger wordt dan opnieuw met dezelfde situatie geconfronteerd.

Impact belastingdienst:
Bij terugvallende problemen ontstaat extra werk voor de dienst.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Problemen altijd fundamenteel oplossen

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Kwaliteitsregie

Stond open sinds
2020 V3, afgehandeld 2020 V3

Resultaat
Het signaal is afgegeven bij Kwaliteitsregie met het verzoek hieraan aandacht te besteden bij medewerkers.

VA, bedrag onduidelijk
Dit leersignaal is vervallen, omdat het gelijk is aan het signaal Betalingsregeling, meerdere aanslagen.

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
[redacted]

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Eerstverantwoordelijke is [redacted] Douane Schiphol Cargo

Stond open sinds
2019 V3, afgehandeld 2020 V1

Resultaat
De veiligheidsvoorschriften staan in het Handboek Douane.

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
[redacted] en [redacted]

Aanspreekpunt dienstonderdeel
[redacted] (Ketenregie Inning)

Stond open sinds
2019 V2 afgerond 2020 V1

Resultaat
Casus is binnen de keten afgestemd.

VIP, afscherming gegevens
Bevinding
Niet alle systemen blijken te zijn afgeschermd. Ook kan soms via een kind toch inzage in de gegevens worden verkregen.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, in strijd met Eerlijk en betrouwbaar

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger:
Gering. Burger heeft doorgaans geen inzicht in wie zijn dossier behandelt/inziet.

Impact belastingdienst:
VIP/geprivilegeerde-dossiers kunnen door niet geautoriseerde medewerkers kunnen worden behandeld/ingezien.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Afscherming van alle systemen

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht

Stond open sinds
2020 V3, afgehandeld 2020 V3

Resultaat
De afscherming in rode resp. blauwe systemen is niet altijd gelijk. Daardoor kunnen verschillen in toegankelijkheid ontstaan. Beoordeeld wordt of dit gelijkgeschakeld kan worden. Het signaal is in het risicoregister opgenomen. Van daaruit wordt beoordeeld welke verder acties nodig zijn en uitgevoerd moeten worden.

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.

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.

Voorschot, toeslag, termijnbetaling, 1

Terug naar Duiding belangrijkste leersignalen

Bevinding
Nadat een voorschot op nihil is gesteld en er alsnog een voorschot wordt toegekend, worden de resterende termijnbetalingen niet op de juiste wijze gedaan.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Voldoet niet aan het vereiste *Open en duidelijk*.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Nee, in strijd met de Awir

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Burger ontvangt soms een te laag bedrag aan voorschot terwijl hij een hoger bedrag nodig heeft om de kosten te betalen waarvoor de toeslag wordt verstrekt.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Voorschotten betalen conform in Awir voorgeschreven regels.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning klacht

Stond open sinds
2020 V2, afgerond 2020 V3

Resultaat
De problematiek is al meerdere keren beoordeeld maar hiervoor is geen oplossing. Bij het opmaken van de nieuwe beschikking kan er geen rekening worden gehouden met de hoogte van de openstaande vordering omdat er geen koppeling is met de ontvangersadministratie. Het komt er daarom op aan bij burgercontact een goede uitleg te geven. In schrijnende gevallen is er een Stellabetaling mogelijk.

Waarschuwingsbrief
Bevinding
Op advies van het Meldpunt Agressie Belastingen het MAB is aan klager een waarschuwingsbrief gestuurd. In de klacht wordt, zover hier van belang, onder meer aangegeven dat vóór het versturen van de brief, er geen telefonisch contact met de klager (een advocaat) is opgenomen.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Klager heeft een terecht punt dat inmiddels ook is uitgezocht.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
-

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Bij andere klagers, die een klacht tegen een waarschuwingsbrief indienen, is het van belang goed rekenschap te nemen van onderstaand toetsingskader van de Nationale ombudsman.
Waarschuwingsbrieven kunnen betrekking hebben op een pand- en/of contact- verbod, dan wel tegen juridische intimidatie (dreigen met strafaangifte).

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Bij het versturen van iedere waarschuwingsbrief door het MAB dient rekenschap te worden genomen van de jurisprudentie (rapportnummer 2017/091, 31 juli 2017) van de Nationale ombudsman.

De ombudsman heeft in die uitspraak het volgende kader weergegeven voor het opleggen van agressiemaatregelen:

1. Voer een (orde)gesprek voorafgaand aan het geven van een maatregel. Zo'n gesprek kan niet alleen bijdragen aan ordeherstel, maar ook aan waarheids- vinding en het constateren van omstandigheden die mogelijk leiden tot matiging van een voorgenomen maatregel.
2. De overheidsinstantie kan direct een maatregel opleggen zonder eerst een gesprek te hebben gevoerd in evidente gevallen, recidive, ernstige gevallen zoals mishandeling en situaties waarbij de politie aan te pas is geweest. Zij dient dan wel in de brief aan te geven op basis van welke gegevens besloten is geen gesprek te hebben.

3. Indien de overheidsinstantie betrokkene intern laat signaleren dient de instantie in de brief aan te geven met welke tekst iemand staat gesignaleerd en voor hoe lang.

Aanspreekpunt management
(kantoor Utrecht)
(kantoor Amsterdam)

Aanspreekpunt dienstonderdeel
(MAB) en

Stond open sinds
2020 V3, afgerond 2020 V3

Resultaat
Er is uitgebreid contact geweest met het MAB over dit onderwerp. Zij zullen dit intern bespreken en dat zal tot aanpassing van de protocollen van het MAB leiden.

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, 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
BelTel heeft het script aangepast. Onderzocht wordt nog of en hoe de website aangepast kan worden.

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

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
De tekst op de website is verduidelijkt.

Wereldinkomen, informatieverstrekking
Bevinding
Er staat een fout in de toelichting Opgaaf wereldinkomen 2019 (papier én website). Het percentage voor de berekening van het eigenwoningforfait moet zijn 3,33% en niet 96,67%.

Terug naar Duiding belangrijkste leersignalen

Nu nergens in het formulier de WOZ waarde wordt gevraagd, is het onmogelijk voor de Belastingdienst dit te corrigeren. Klager vraagt zich af hoe de Belastingdienst dit gaat oplossen. Belastingplichtigen zullen een verkeerd bedrag gaan berekenen en worden zo benadeeld, aldus de fiscaal adviseur.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Nee

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Groot, het gaat niet alleen om deze klager (fiscaal adviseur) en diens cliënten, maar geldt voor al degenen die onder dezelfde omstandigheden de toelichting raadplegen (schatting ongeveer 2000 belastingplichtigen).

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Aanpassing van de toelichting

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Stond open sinds
2020 V2, afgerond 2020 V2

Resultaat
Inmiddels staat er een aangepaste versie van de toelichting op de website. De leverdatum voor een gedrukte aangepaste versie is 20 augustus 2020. Vanaf die datum kan de gewijzigde toelichting worden besteld via de BelastingTelefoon en wordt deze meegestuurd bij uitnodigingen die nog moeten volgen. De medewerkers van de BelastingTelefoon zijn geïnformeerd. heeft toegezegd na te gaan in welke gevallen de rubriek op basis van de oude toelichting verkeerd is ingevuld, om te kunnen bepalen welke andere maatregelen genomen moeten worden. Verder is aan de ketenregisseur interactie gevraagd of er nog andere aanpassingen moeten volgen op de communicatiekanalen (onder andere bij de BelastingTelefoon) en is de melding meegenomen bij de ontwikkeling van de toelichting over 2020.

Wereldinkomen, ontbreken telefoonnummer
Bevinding
Er staat geen telefoonnummer van Belastingdienst Buitenland op het formulier toelichting 'opgaaf wereldinkomen'. Het telefoonnummer is nu alleen zichtbaar op de site www.belastingdienst.nl/internationaal

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Niet groot, klager kan nu op de website kijken voor het telefoonnummer.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Vermelding telefoonnummer Belasting telefoon buitenland Bel: +31 55 5 385 385.
Bel vanuit Nederland: 055 5 385 385

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Stond open sinds
2020 V2, afgerond 2020 V2

Resultaat
Informatie Team Kanaal- en Ketenregie Klantinteractie & -services: Het blijkt een beleidskeuze te zijn om het telefoonnummer niet meer op het formulier en/of toelichting te zetten. Op basis hiervan hebben we

besloten om het signaal niet verder uit te werken. Mochten er in de toekomst meer klachten komen over het ontbreken van het telefoonnummer op de toelichting, dan horen we dat natuurlijk graag.