Leersignalen klachtbehandeling Toeslagen 2021

Bijlage bij Analyse klachtbehandeling Toeslagen 2021

Aan:

[redacted]

[redacted]

SSO F en MI Planning en control_Postbus

Kopie: Klachtcoördinatoren en -leidinggevenden

5 januari 2022

[redacted]

Inhoud

Inleiding
- 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: Toeslagen moet leren van klachten en moet ervoor zorgen dat problemen zich niet herhalen.

In deze bijlage bij de Analyse klachtbehandeling Toeslagen 2021 staan de leersignalen die vanuit het klachtenteam Toeslagen regulier zijn aangekaart. De klachtcoördinator UHT rapporteert periodiek over de leersignalen UHT, daarom staan die signalen niet in deze rapportage.

Belangrijkste leersignalen

De belangrijkste leersignalen 2021 zijn:

- KGB, toekenning, automatisch, terugvordering 1 (231). Kern is dat KGB automatisch worden kan toegekend waardoor burgers veronderstellen daar recht op te hebben. In situaties waarbij dat recht niet bestaat, wordt teruggevorderd hetgeen leidt tot klachten.
- Burgerportaal Toeslagen, opening (174). Kern is dat in december een toeslag wordt uitbetaald op basis van grondslagen die inmiddels zijn aangepast. In januari volgt dan de juiste betaling. Dit signaal is afgesloten. Vanaf november konden burgers wijzigingen doorgeven die nog in 2021 werden verwerkt.
- Stopzetting, informatieverzoek (166). Kern is dat in verzoeken om de gegevens van de toeslagpartner aan te leveren (handtekening/inkomen) staat dat bij niet reageren op dit verzoek de toeslag wordt stopgezet. Dat is echter juridisch niet juist. Dit signaal is afgesloten. De betaling wordt voortaan opgeschort.

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

- Beroep, blokkering beschikking (140)
- Beschikking, motivering (226). Dit signaal is afgesloten. Er wordt gewerkt aan een voorstel om de beschikking beter te motiveren.
- Beschikking, specificatie (236)
- Bezwaar, horen (221)
- Bezwaar, uitblijven beslissing (198). Dit signaal is afgesloten.
- Bijzondere berekening, verzorgingssituatie (154). Dit signaal is afgesloten. Er is een tijdelijk oplossing. Aan een definitieve oplossing wordt gewerkt.
- Berekening, definitief, toezicht (206)
- Herziening, definitieve beschikking (173)
- Herziening, definitieve beschikking, wettelijke termijn (150). Dit signaal is afgesloten. De controle werkt weer correct.
- Huurtoeslag, aanvraag (184). Dit signaal is afgesloten. Er wordt een query gedraaid om deze aanvragen in beeld te krijgen.
- Huurgegevens, beschikking (151)
- Kantoorbrieven, adres buitenland (227)
- KGB, toekenning, automatisch, terugvordering 2 (232)
- KOT, aanvraag, terugwerkende kracht (224)
- KOT, contra-informatie, DUO (229)
- KOT, terugvordering, beschikking ontbreekt (139). Dit signaal is afgesloten. Is toegevoegd aan de aandachtspunten rond beschikken.
- Informatieverstrekking, BelastingTelefoon (182). Dit signaal is afgesloten. Er is aandacht voor het wekken van verwachtingen.
- Mijntoeslagen, wijziging inkomen (235). Dit signaal is afgesloten. De ervaring van de burger wordt niet herkend.
- Rekeningnummer, validatie (199)
- Stopzetten toeslag, ontbreken adres (110). Dit signaal is afgesloten, de handelwijze is aangepast.

- Toeslagpartner, briefadres (230)
- Toeslagpartner, geboortedatum partner, ingangsdatum (225)
- Toeslagpartner, ontbreken handtekening (146). Dit signaal is afgesloten, er was sprake van een incident.
- Voorschot, toeslag, termijnbetaling, 2 (147). Dit signaal is afgesloten, er was sprake van een incident.

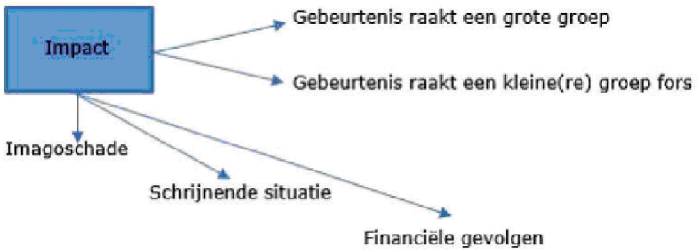
Criteria leersignalen

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. Vanaf 2020 worden die concept criteria zoveel mogelijk op nieuwe leersignalen toegepast. Op basis hiervan zijn de belangrijkste leersignalen uit deze rapportageperiode geduid.

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 Toeslagen de situatie als het ware door de ogen van de klager beoordeelt.
2. **Rechtmatigheid**. Dit criterium borgt dat Toeslagen 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 Toeslagen. 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 Toeslagen meer, dan wel minder klachten heeft ontvangen in vergelijking met dezelfde periode in het voorafgaande jaar. Met ingang van 2020 wordt daarover iedere vier maanden gerapporteerd.

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	Uitgezet bij	Periode uitgezet	
10% regeling (181)	Gebruikers-ondersteuning klacht	2021 V1	
Attentiebrief, toeslagpartnerschap, 27 jaar (208)	Gebruikers-ondersteuning	2021 V2	
Berekening, definitief, toezicht (206)	Toeslagen	2021 V2	
Beroep, blokkering beschikking (140)	Gebruikers-ondersteuning	2020 V2	
Beschikking, specificatie (236)	Kwaliteitsregie	2020 V3	
Bezwaar, horen (221)	Toeslagen	2021 V3	
Bezwaar, contact (190)	Gebruikers-ondersteuning	2021 V1	
Herziening, definitieve beschikking (173)	Gebruikers-ondersteuning	2021 V1	
Huurgegevens, beschikking (151)	Gebruikers-ondersteuning	2020 V3	
Inkomen, hoogte, geschat, (135 en 237)	Gebruikers-ondersteuning	2020 V2	
Kantoorbrieven, adres buitenland (227)	Gebruikers-ondersteuning	2020 V3	
KGB, informatie verstrekking BelTel (212)	KI&S	2021 V2	
KGB, informatieverzoek, onjuiste brief	Toeslagen	2021 V1	
KGB, toekenning, automatisch, terugvordering 1 (231)	Toeslagen	2021 V3	
KGB, toekenning, automatisch, terugvordering 2 (232)	Toeslagen	2021 V3	
KOT, aanvraag, terugwerkende kracht (224)	Kwaliteitsregie	2020 V3	
KOT, contra-informatie, DUO (229)	Gebruikers-ondersteuning	2020 V3	
KOT, definitieve berekening, ninbi-inkomen (136)	Kwaliteitsregie	2020 V2	
KOT, definitieve toekenning, brief (192)	Toeslagen	2021 V2	
KOT, derden afspraak, nabetaling (116)	Toeslagen	2020 V2	
KOT, gegevens uitvraag, 1 (132)	Kwaliteitsregie	2020 V2	
KOT, gegevensuitwisseling, 1 (178)	Ketenregie	2021 V1	
KOT, rolwisseling toeslagpartners (223)	Kwaliteitsregie	2021 V3	
KOT, website (200)	Kwaliteitsregie	2021 V2	
Rekenhulp, vermogenstoets (164)	Toeslagen	2020 V3	
Rekeningnummer, validatie (199)	Gebruikers-ondersteuning	2021 V2	
Toekenning, definitief, brief (193)	Toeslagen	2021 V2	

Onderwerp openstaande leersignalen	Uitgezet bij	Periode uitgezet	
Toeslagpartner, briefadres (230)	Gebruikers-ondersteuning	2021 V3	
Toeslagpartner, geboortedatum partner, ingangsdatum (225)	Gebruikers-ondersteuning	2021 V3	
Toeslagpartner, nihilinkomen (108)	Kwaliteitsregie	2019 V3	
Toetsingsinkomen, indexering (189 en 194)	Gebruikers-ondersteuning	2021 V1	
Voorschot, verhoogd, afboeking (165)	Toeslagen	2021 V1	
Website, algemene informatie (217)	Gebruikers-ondersteuning	2021 V2	
Website, regeling TTKO (213)	Toeslagen	2021 V2	

Samenvatting afgeronde leersignalen

Hierna staan de leersignalen die in 2021 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	Uitgezet bij	Periode uitgezet	Periode afgerond
Archivering (207)	Gebruikers-ondersteuning	2021 V2	2021 V3
Attentiebrief, inkomen (228)	Toeslagen	2021 V3	2021 V3
Bereikbaarheid Toeslagen, telefonisch (137)	Kwaliteitsregie	2020 V2	2021 V1
Beschikking, motivering (226)	Toeslagen	2021 V3	2021 V3
Beschikkings- en aanslagnummers (185)	Gebruikers-ondersteuning	2021 V1	2021 V3
Bezwaar, uitblijven beslissing (198)	Toeslagen	2021 V2	2021 V2
Bijzondere berekening, verzorgingssituatie (154)	Kwaliteitsregie, business analisten	2020 V3	2021 V1
Bijzonder inkomensbestanddeel, huurtoeslag, afkoop pensioen (155)	Gebruikers-ondersteuning	2020 V3	2021 V1
Burgerportaal Toeslagen, opening (174)	Toeslagen	2021 V1	2021 V3
Brieven, leesbaarheid (176)	Toeslagen	2021 V1	2021 V1
Communicatie, hoorbeperking (188)	Toeslagen	2021 V1	2021 V1
Contra-informatie DUO (101)	Kwaliteitsregie	2019 V3	2021 V1
CBT verrekeningen/voorschot (I TSL Enschede)	LIC Vaktechniek	2020 V1	2021 V2
Doorverhuur woning, hoogte huur (171)	Toeslagen	2021 V1	2021 V1
Erven, specificatie beschikking overledene (111)	Kwaliteitsregie	2020 V1	2021 V2
Herziening, definitieve beschikking, wettelijke termijn (150)	Gebruikers-ondersteuning, Vaco	2020 V3	2021 V2
Huurprijslevering, verhuurder (201)	Gebruikers-ondersteuning	2021 V2	2021 V3
Huurtoeslag, aanvraag (184)	Gebruikers-ondersteuning	2021 V1	2021 V3
Informatieverstrekking, BelastingTelefoon (182)	KI&S	2021 V1	2021 V1
Inkomen, schatting, MAC (175)	Toeslagen	2021 V1	2021 V3
KGB, automatisch toekennen (211)	Toeslagen	2021 V2	2021 V3
KGB, gegevens uitvraag (141)	Gebruikers-ondersteuning	2020 V2	2021 V1
KGB, overleden kind (170)	Toeslagen	2021 V1	2021 V1
KOT-app (162)	Gebruikers-ondersteuning	2020 V3	2021 V1
KOT, attentiebrief basisschool (161)	Gebruikers-ondersteuning klacht	2020 V3	2021 V1
KOT, gedupeerde, aanmerking als (159)	UHT	2020 V3	2021 V1
KOT, gegevensuitwisseling, 2 (180)	Kwaliteitsregie	2020 V1	2021 V1

Onderwerp afgeronde leersignalen	Uitgezet bij	Periode uitgezet	Periode afgerond
KOT, gegevensuitwisseling 3 (222)	Ketenregie	2021 V3	2021 V3
KOT, ingangsdatum, geboortedatum (179)	Toeslagen	2021 V1	2021 V2
KOT, terugvordering, beschikking ontbreekt (139)	Gebruikers-ondersteuning	2020 V2	2021 V3
KOT, terugvordering, Coronasteun (215)	Toeslagen	2021 V2	2021 V3
KOT, uitlooptermijn, urenbuffering (177)	Toeslagen vaktechniek	2021 V1	2021 V3
KOT, voorwaarden doelgroep (187)	Toeslagen	2021 V1	2021 V3
Leenbijstand, AWP (210)	Gebruikers-ondersteuning, KI&S	2021 V2	2021 V3
Mijntoeslagen, wijziging inkomen (235)	Toeslagen	2021 V3	2021 V3
Nabestaanden, overlijden huisgenoot, actieve informatieverstrekking (216)	Gebruikers-ondersteuning	2021 V2	2021 V3
Ontvangstbevestiging, klacht, telefonisch (218)	KI&S	2021 V3	2021 V3
Overzicht schulden (109)	CAP	2020 V1	2021 V3
Overzicht schulden, betalingsregeling, gebundeld (invordering 33)	LIC	2021 V3	2021 V3
RABO app, betalingskenmerk (I TSL Enschede)	LIC	2020 V3	2021 V2
Risicoselectie (186)	Gebruikers-ondersteuning	2021 V1	2021 V3
Samenlevingscontract (183)	Kwaliteitsregie	2021 V1	2021 V3
Samenvoeging huishoudens (107)	Kwaliteitsregie	2019 V3	2021 V3
Stopzetten toeslag, ontbreken adres (110)	Kwaliteitsregie	2020 V1	2021 V1
Stopzetten toeslag, verzoek	Kwaliteitsregie	2020 V2	2021 V1
Stopzetting, informatieverzoek (166)	Toeslagen vaktechniek	2021 V1	2021 V3
Terugvordering, feestdagen (172)	Toeslagen	2021 V1	2021 V1
Toeslagpartner, stroomschema (123)	Gebruikers-ondersteuning	2020 V2	2021 V2
Toetsingsinkomen, afgestudeerden (163)	Toeslagen	2020 V3	2021 V1
Toeslagpartner, ontbreken handtekening (146)	Gebruikers-ondersteuning	2020 V2	2021 V1
Uitgaande telefonie (204)	Gebruikers-ondersteuning	2021 V2	2021 V3
Vraagteams, kwaliteit (191)	Toeslagen	2020 V2	2020 V2
Voorschotbeschikking (202)	Gebruikers-ondersteuning	2021 V2	2021 V2
Voorschot, toeslag, termijnbetaling, 2 (147)	Gebruikers-ondersteuning	2020 V2	2021 V1
Website, KOT, vwnw zonder UVW (214)	Toeslagen	2021 V2	2021 V3
Website, geregistreerd partnerschap (209)	Gebruikers-ondersteuning	2021 V2	2021 V2
Website, nabestaanden (205)	Toeslagen	2021 V2	2021 V3
Website, toetsingsinkomen (219)	KI&S	2021 V3	2021 V3
Website, vermogen (156)	Gebruikers-ondersteuning	2020 V3	2021 V3

Toelichting

Openstaande leersignalen

10%-regeling (181)
Bevinding
Toeslagen herbeoordeelt bij de definitieve toekenning alleen verzoeken die in de voorschotfase zijn toegewezen. Burgers van wie verzoek in de voorschotfase is afgewezen, moeten zelf vragen om een nieuwe beoordeling.

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

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact op burger: De burger moet zich realiseren dat de definitieve gegevens mogelijk wel recht geven op inwilliging en moet dan een herhaald verzoek indienen. Daar zal niet iedereen alert op zijn.

Impact op Toeslagen: Handelwijze kan als selectief worden uitgelegd

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Alle verzoeken om 10%-regeling in definitieve fase herbeoordelen

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht

Staat open sinds
2021 V1

Stand van zaken
In behandeling

Attentiebrief, toeslagpartnerschap, 27 jaar (208)
Bevinding
Een burger kan soms toeslagpartner worden wanneer deze de leeftijd van 27 jaar bereikt. Het lijkt daarom een goed idee belanghebbenden vooraf over de mogelijke consequenties daarvan en het zo nodig doorgeven van wijzigingen te informeren. Nu ontstaan de effecten van dit mogelijke toeslagpartnerschap vaak pas achteraf

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, niet Open en duidelijk

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger: wordt soms achteraf pas geconfronteerd met terugvordering

Impact Toeslagen: ontvangt dan vragen/klachten en moet uitbetaalde voorschotten terugvorderen

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Huishoudens met een aanstaande 27-jarige én waarin mogelijk toeslagpartnerschap als gevolg daarvan kan ontstaan daarover vooraf informeren

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht

Staat open sinds
2021 V2

Stand van zaken
In behandeling

Berekening, definitief, toezicht (206)
Bevinding
Wijziging opvanggegevens naar aanleiding van toezichtsactie leidt niet tot een herziene definitieve berekening wanneer er al een eerdere toezichtsmelding is

Terug naar Belangrijkste leersignalen

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, niet Open en duidelijk, niet Betrokken en oplossingsgericht

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

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger: ontvangt niet (tijdig) een herzien besluit

Impact Toeslagen: wordt geconfronteerd met vragen, klachten en ingebrekestellingen

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Altijd een herziene beslissing afgeven wanneer een wijziging beide malen vanuit bron toezicht afkomstig is

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Staat open sinds
2021 V2

Stand van zaken
In behandeling

Beroep, blokkering beschikking (140)

Terug naar Belangrijkste leersignalen

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.

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

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Gebruikersondersteuning Klacht

Staat open sinds

2020 V2

Stand van zaken

In behandeling

Beschikking, specificatie (236)

Terug naar Belangrijkste leersignalen

Bevinding

Burger is medebewoner geworden bij de huurtoeslag van een andere toeslaggerechtigde. Hierdoor vindt voor haar en die derde een zekere afscherming plaats van de gegevens over en weer. Echter, ook de specificaties van de eigen zorgtoeslag zijn niet meer in te zien door de burger.

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 de Awb-motiveringsplicht van beschikkingen

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar

Impact burger: heeft geen inzicht meer in hoe de toeslag tot stand komt

Impact Toeslagen: wordt geconfronteerd met vragen hierover

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement

Specificaties van de eigen toeslag altijd inzichtelijk laten zijn

Aanspreekpunt Klachtmanagement
[redacted]

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Kwaliteitsregie

Staat open sinds
2021 V3

Stand van zaken
In behandeling

Bezwaar, horen (221)
Bevinding
Er wordt nog te vaak afgeweken van de Awb door niet te horen. Standaard moet zijn horen, uitzondering is niet horen.

Terug naar Belangrijkste leersignalen

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, niet open en duidelijk, niet eerlijk en betrouwbaar, niet respectvol, niet betrokken en oplossingsgericht

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

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger: burgers voelen zich letterlijk niet gehoord, voelen zich gedwongen tot het instellen van beroep terwijl men die stap liever niet zou willen zetten; burgers klagen daarover
Impact Toeslagen: wordt met onnodige beroepen of klachten geconfronteerd

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Altijd horen, tenzij zich de situatie voordoet dat dit echt niet hoeft

Aanspreekpunt Klachtmanagement
[redacted]

Aanspreekpunt dienstonderdeel
[redacted] (VTA)

Staat open sinds
2021 V3

Stand van zaken
In behandeling

Bezwaar, contact (190)
Bevinding
Burger vindt het prettig wanneer er in een bezwaarprocedure contact wordt opgenomen, ook wanneer het bezwaar gegrond is. De wet stelt dit echter niet verplicht en het gebeurt dan ook slechts wanneer het bezwaar niet direct als gegrond wordt beoordeeld.

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 op burger: Ook bij gegronde bezwaren kunnen er vragen leven bij burgers

Impact op Toeslagen: In het kader van het hanteren van maatwerk en de menselijke maat lijkt de suggestie sympathiek. Overnemen suggestie betekent echter wel inzet extra capaciteit

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Onderzoeken of het mogelijk is ok ook bij gegronde bezwaren contact op te nemen met de burger.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht

Staat open sinds
2021 V1

Stand van zaken
In behandeling

Herziening, definitieve beschikking (173)

Terug naar Belangrijkste leersignalen

Bevinding
Wanneer een andere grondslag dan het inkomen is aangepast en er op basis daarvan een herziene definitieve beschikking zou moeten komen, wordt deze tegengehouden als er een uitnodiging tot het doen van aangifte inkomstenbelasting is verzonden

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
Mogelijk niet

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact op burger: Burger verwacht nieuwe beschikking maar ontvangt die niet. Leidt tot vragen en onduidelijkheid.

Impact op Toeslagen: Behandelen van burgerreacties

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Indien technisch en juridisch mogelijk dan direct een herziene beschikking afgeven. Mogelijk nieuw inkomensgegeven wordt dan in later stadium automatisch betrokken bij de toeslagen
Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht

Staat open sinds
2021 V1

Stand van zaken
In behandeling

Huurgegevens, beschikking (151)
Bevinding
Uit de specificatie van de beschikking blijkt niet altijd welke huurgegevens daadwerkelijk door Toeslagen zijn gehanteerd.

Terug naar 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 Toeslagen: 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

Inkomen, hoogte, geschat, (135 en 237)
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

Kantoorbrieven, adres buitenland (227)
Bevinding
In TVS valt adresregel 3 uit BvR weg (postcode, woonplaats, woonland). Handmatig gemaakte brieven vermelden daarom niet het volledige adres.

Terug naar Belangrijkste leersignalen

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

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Nee, dit kan in strijd raken met de in de Awb voorgeschreven wijze van bekendmaking als het gaat om besluiten

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger: ontvangt het bericht of besluit niet

Impact Toeslagen: wordt geconfronteerd met vragen of rappels

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Ook handmatig gemaakte brieven het volledige adres laten bevatten zoals al wel gebeurt met geautomatiseerd aangemaakte brieven

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht

Staat open sinds
2021 V3

Stand van zaken
In behandeling

KGB, informatie verstrekking BelTel (212)
Bevinding
Wanneer burgers zich melden met de boodschap dat ze geen recht op KGB hebben geeft de BelastingTelefoon aan dat het geschatte inkomen moet worden gewijzigd. Burgers stellen soms de indruk

te hebben dat de BelastingTelefoon hen verzekert dat er recht bestaat. Stopzetten zou worden afgeraden.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nog niet aan te geven, signaal moet eerst verder worden onderzocht

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Idem

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger: hoe dan ook is het vervelend als de burger zich tijdig heeft gemeld om aan zijn verplichtingen te voldoen en deze vervolgens toch met een terugvordering wordt geconfronteerd.

Impact Toeslagen: dit levert vragen en klachten op

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Beoordelen of alles goed verloopt of dat er aanleiding is hier richting burgers anders mee om te gaan

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
(BelastingTelefoon)

Staat open sinds
2021 V2

Stand van zaken
In behandeling

KGB, informatieverzoek, onjuiste brief (167)
Bevinding
Bij uitvraag inkomen toeslagpartner wordt TL033 verstuurd, dit moet echter zijn TL032. Ook bij de rappelbrief gaat het mis (TL043 ipv TL042). De nuance die wij willen melden (wij denken dat u recht op een toeslag hebt) ontbreekt daardoor.

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

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact op burger: Leidt tot vragen bij burgers die niet weten waarom ze deze brief ontvangen of burgers reageren tot ten onrechte niet op de brief

Impact op Toeslagen: Leidt tot noodzaak beantwoorden van onnodige vragen

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
De juiste brief sturen

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Staat open sinds
V1 2021

Stand van zaken
In behandeling

KGB, toekenning, automatisch, terugvordering (231)
Bevinding
KGB kan automatisch worden toegekend. Veel burgers nemen het voorschot in ontvangst in de veronderstelling daar recht op te hebben: Toeslagen heeft dat immers uit eigen beweging toegekend. Vaak blijkt pas bij de definitieve toekenning dat er, gezien de hoogte van het inkomen, geen recht op bestaat. Het wordt dan teruggevorderd. Veel burgers klagen hierover.

Terug naar Belangrijkste leersignalen

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Ja, al moet er bezien worden of er geen verbetering mogelijk is

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger: ervaart veel rechtsonzekerheid, wordt geconfronteerd met ontstaan schuldenproblematiek

Impact Toeslagen: moet het voorschot terugvorderen, ontvangt hierover veel burgerreacties

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Bezien of er hier een voor alle partijen betere werkwijze mogelijk is, bijvoorbeeld door pas bij de definitieve toekenning en dus op basis van definitieve gegevens uit te keren.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Nog niet bekend

Staat open sinds
2021 V3

Stand van zaken
In behandeling

KGB, toekenning, automatisch, terugvordering 2 (232)
Bevinding
Er is zonder wettelijke aanleiding een KGB toegekend. Achteraf bleek de burger hierop geen recht te hebben en moest alles terugbetaald worden.

Terug naar Belangrijkste leersignalen

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

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

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger: wordt geconfronteerd met terugvordering en schuldproblematiek, dit levert extra wrevel op nu de burger niet zelf de aanvraag gedaan heeft en de toeslag zelfs buitenwettelijk is toegekend.

Impact Toeslagen: wordt geconfronteerd met burgerreacties hierover

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Het KGB uitsluitend op wettelijke basis toekennen.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Staat open sinds
2021 V3

Stand van zaken
In behandeling

KOT, aanvraag, terugwerkende kracht (224)

Terug naar Belangrijkste leersignalen

Bevinding
Wanneer de KOT eerder voor hetzelfde jaar is stopgezet en de burger opnieuw KOT wil aanvragen, krijgt deze ten onrechte te maken met de beperking van de maximaal drie maanden terugwerkende kracht

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, in strijd met betrokken en oplossingsgericht

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

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger: moet onnodig moeite doen om zijn recht te verkrijgen

Impact Toeslagen: wordt geconfronteerd met onnodige burgerrreacties

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Het mogelijk maken de aanvraag digitaal te doen. Wanneer daar risico's aan zitten, dan deze beperken door dit soort aanvragen tot uitval/uitworp te laten leiden.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Kwaliteitsregie

Staat open sinds
2021 V3

Stand van zaken
In behandeling

KOT, contra-informatie, DUO (229)

Bevinding
De KOT wordt stopgezet als de contra-informatie van DUO over het schoolgaan van kinderen daartoe aanleiding geeft. In het buitenland is de leeftijd waarop de leerplicht ingaat soms anders en later. Het automatisch stopzetten in die gevallen is niet altijd terecht.

Terug naar Belangrijkste leersignalen

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, niet Betrokken en oplossingsgericht.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Nee, kan in strijd raken met de Wko

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger: ziet zijn KOT te vroeg gestopt en vindt aanleiding voor indienen klacht/bezwaar

Impact Toeslagen: wordt geconfronteerd met onnodige burgerreacties

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Bij dit soort situaties in het buitenland een extra stap inbouwen waarbij wordt nagegaan hoe de feitelijke situatie in het concrete geval is.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht

Staat open sinds
2021 V3

Stand van zaken
In behandeling

KOT, definitieve berekening, ninbi-inkomen (136)

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, definitieve toekenning, brief (192)
Bevinding
Brief (KOT DT19 NR) volgt automatisch zonder een laatste check of op een eerdere vraagbrief en herinnering is gereageerd. In de brief wordt een vordering in het vooruitzicht gesteld en verwezen naar verkregen informatie die niet in de brief is vermeld.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, niet Open en duidelijk

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger: burger begrijpt brief en ook mogelijk daaropvolgende beschikking niet
Impact Toeslagen: wordt geconfronteerd met onnodige reacties op brief en/of beschikking

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Brief bevat de informatie waarnaar verwezen wordt. Bij verzenden brief wordt rekening gehouden met nieuwe informatie en het eventueel ten onrechte verzenden van de brief wordt voorkomen.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Staat open sinds
2021 V2

Stand van zaken
In behandeling

KOT, derdenafspraak, nabetaling (116)

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

KOT, gegevens uitvraag, 1 (132)

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, gegevensuitwisseling, 1 (178)
Bevinding
Volgens burger wijkt contra-informatie die Toeslagen van kinderopvangorganisatie heeft ontvangen af van werkelijke gegevens. Burger geeft aan dat dit volgens kinderopvangorganisatie meer voorkomt waardoor veel burgers genoodzaakt zijn bezwaar te maken bij Toeslagen

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Onbekend

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact op burger: Burgers moeten bewijsstukken sturen of bezwaar maken om eea hersteld te krijgen

Impact op Toeslagen: Dienst krijgt vragen of bezwaarschriften

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Nagaan of de gegevensuitwisseling correct verloopt en zo nodig maatregelen nemen

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Ketenregie

Staat open sinds
2021 V1

Stand van zaken
In behandeling

KOT, rolwisseling toeslagpartners (223)
Bevinding
Wanneer aanvrager en toeslagpartner van rol wisselen, blijven de opvanguren onder de oude aanvrager doorlopen. Daarnaast leidt een wijziging van de uren bij de nieuwe aanvrager niet tot een blokkering. Het risico bestaat daarom op een te hoge (dubbele) toeslag wanneer uitval niet snel wordt behandeld.

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: onduidelijkheid, risico op te hoog voorschot

Impact Toeslagen: wordt geconfronteerd met vragen hierover

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Bezien of er opties zijn deze situatie te veranderen. Bijvoorbeeld door de opvanguren met de persoon te laten meegaan. Of deze optie voor de burger te verwijderen als daar weinig gebruikt van wordt gemaakt: de burger kan dan de oude aanvraag stoppen en een nieuwe aanvraag doen.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Kwaliteitsregie

Staat open sinds
2021 V3

Stand van zaken
In behandeling

KOT, website (200)
Bevinding
De website is nog niet aangepast naar aanleiding van een wetswijziging. Per 2021 is de uitlooptermijn van 3 maanden bij werkloosheid verlengd met de zwangerschap van 28 dagen voor en 42 dagen na de bevalling.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, niet Open en duidelijk
Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger: veel burgers zijn hier niet van op de hoogte en lopen hierdoor KOT mis
Impact Toeslagen: er komen klachten over en op een enig moment zal de KOT alsnog conform de wet moeten worden toegekend wat leidt tot herstelacties

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
De juiste informatie op de website plaatsen

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Kwaliteitsregie

Staat open sinds
2021 V2

Stand van zaken
-

Rekenhulp, vermogenstoets (164)
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 Toeslagen: 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
In behandeling

Rekeningnummer, validatie (199)
Bevinding
Gebleken is dat de validatie van rekeningnummers in het verleden niet altijd correct is geweest. Zo zijn er gevallen gevalideerd op basis van slechts adres en achternaam waardoor het rekeningnummer niet aan het juiste BSN is gekoppeld.

Terug naar Belangrijkste leersignalen

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, niet Betrokken en oplossingsgericht

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

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger: ontvangt niet de toeslag op zijn eigen rekeningnummer

Impact Toeslagen: ontvangt hierover klachten en andere reacties

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Slechts uitbetalen op een rekeningnummer dat daadwerkelijk op naam van de belanghebbende staat

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht
Staat open sinds
2021 V2

Stand van zaken
In behandeling

Toekenning, definitief, brief (193)
Bevinding
Betreft brief met mededeling dat langer tijd nodig is voor definitief toekennen. Bij verzenden brief wordt geen rekening gehouden met nieuwe informatie.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, niet Open en duidelijk

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger: burger begrijpt brief niet
Impact Toeslagen: wordt geconfronteerd met onnodige vragen

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Voor versturen brief een laatste check doen op eventuele nieuwe informatie zodat eventuele onterechte verzending wordt voorkomen

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Staat open sinds
2021 V2

Stand van zaken
In behandeling

Toeslagpartner, briefadres (230)
Bevinding
Naar aanleiding van een tijdelijk verblijf in een hotel is een briefadres aan Toeslagen opgegeven. Het toeslagpartnerschap verbroken hoewel aanvrager, partner en kind nog steeds hetzelfde adres hebben.

Terug naar Belangrijkste leersignalen

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, in strijd met Betrokken en oplossingsgericht

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

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger: burger ontvangt geen / niet de juiste toeslag en klaagt daarover / maakt bezwaar

Impact Toeslagen: ontvangt hier onnodige burgerreacties over
Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Een controle op de feitelijke situatie inbouwen waarna pas bepaald wordt of het toeslagpartnerschap moet worden verbroken

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht

Staat open sinds
2021 V3

Stand van zaken
In behandeling

Toeslagpartner, geboortedatum partner, ingangsdatum (225)
Bevinding
Het is voor behandelaars mogelijk om in het systeem een ingangsdatum voor toeslagpartnerschap op te voeren die ligt vóór de geboortedatum van de betrokken toeslagpartner. Dit kan leiden tot te vroeg partnerschap.

Terug naar Belangrijkste leersignalen

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, wanneer dit leidt tot een onterecht, want te vroeg partnerschap, is dat in strijd met Open en duidelijk

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Nee, wanneer dit leidt tot een onterecht, want te vroeg partnerschap, is dat in strijd met de Awir.

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger: ontvangt mogelijk onjuiste beschikking(en)

Impact Toeslagen: wordt geconfronteerd met reacties daarop

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Bezien of het mogelijk is de behandelaar bij een evident onjuiste ingangsdatum een signaal te geven

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning, BugBash

Staat open sinds
2021 V3

Stand van zaken
In behandeling

Toeslagpartner, nihilinkomen (108)
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

Toetsingsinkomen, indexering (189 en 194)
Bevinding
Eenmaal aangevraagd loopt een toeslag automatisch door naar de toekomst. Toeslagen indexeert het gebruikte toetsingsinkomen daarbij. Ook wanneer de toeslag niet gecontinueerd wordt, blijft Toeslagen het bekende inkomen wel indexeren. Wanneer dan later opnieuw een toeslag wordt aangevraagd, waarbij de burger het inkomen op dat moment zelf schat, hanteert Toeslagen het vanuit het verleden bekende en geïndexeerde inkomen.

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

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact op burger: Burger heeft vragen over waar het gehanteerde inkomen vandaan komt

Impact op Toeslagen: Dienst ontvangt vragen hierover

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Onderzoeken of het door de burger zelf geschatte, actuele inkomen kan worden gebruikt in plaats van het geïndexeerde inkomen uit het verleden.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht

Staat open sinds
2021 V1

Stand van zaken
In behandeling

Voorschot, verhoogd, afboeking (165)
Bevinding
Burger treft betalingsregeling voor vordering lopend jaar. Later wordt voorschot toeslag lopend jaar verhoogd. Dit wordt niet uitbetaald, maar afgeboekt op de vordering over datzelfde jaar.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Het is niet behoorlijk dat de burger over deze mogelijkheid niet is geïnformeerd.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact op burger: Burger rekent op een voorschot dat hij niet uitbetaald krijgt, dat kan leiden tot onverwachte financiële problemen

Impact op Toeslagen: onaangekondigde afboeking leidt tot vragen

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Burger in eerdere communicatie-uitingen over de betalingsregeling informeren over deze mogelijke situatie

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Staat open sinds
V1 2021

Stand van zaken
In behandeling

Website, algemene informatie (217)
Bevinding
Burger kan algemene uitleg werking toeslagen niet vinden op website

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Ja, de informatie staat wel op de website. Bezien kan natuurlijk altijd worden of er aanleiding is en er mogelijkheden zijn om deze een prominentere plek te geven

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger: burgers die de info niet kunnen vinden gaan bellen/schrijven

Impact Toeslagen: wordt mogelijk met onnodige vragen geconfronteerd

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Beoordelen of er aanleiding is en of het mogelijk is de info prominenter in beeld te krijgen op de website

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht

Staat open sinds
2021 V2

Stand van zaken
In behandeling

Website, KOT, vwnw zonder UVW (214)
Bevinding
De website vermeldt niet dat een werkplan van het UWV niet per se noodzakelijk is bij het volgen van een traject naar werk.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, niet Open en duidelijk

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger: burgers worden niet correct geïnformeerd over de voorwaarden voor en hun mogelijke recht op KOT

Impact Toeslagen: ontvangt hierover vragen

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Op de website vermelden dat niet per se een werkplan van het UWV nodig is.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Stond open sinds
2021 V2, 2021 V3

Resultaat
Dit signaal wordt niet verder opgepakt. Na onderzoek is de conclusie dat deze mogelijkheid te specifiek en te weinig vast omschreven is om helder over te communiceren en dit eerder meer vragen zou oproepen.

Website, regeling TTKO (213)
Bevinding
Bezwaar moet naar Toeslagen worden gestuurd, terwijl SVB de regeling uitvoert. Informatie staat echter niet op website Toeslagen. Daarnaast ook intern onduidelijkheid voor medewerkers, inzicht in gegevens SVB ontbreekt en beslissingen SVB zijn niet zichtbaar.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, niet Open en duidelijk

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger: burgers kunnen nodige informatie niet altijd snel terugvinden

Impact Toeslagen: dit levert vragen van burgers op. Ook intern is er voor medewerkers onduidelijkheid

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Website en interne informatie aanpassen

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Staat open sinds
2021 V2

Stand van zaken
In behandeling

Afgeronde leersignalen 2021

Archivering (207)
Bevinding
Er is een verschil in het aantal opgeslagen pagina's. Het verzonden exemplaar in TVS bevat 3 pagina's, het retour ontvangen exemplaar in DAS bevat 4 pagina's

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, niet Open en duidelijk

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
-

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger: waarschijnlijk geen direct gevolg, kan wel onduidelijkheid voor burger ontstaan wanneer in contact met medewerker laatstgenoemde niet de juiste informatie ziet

Impact Toeslagen: voor medewerkers kan onduidelijkheid ontstaan in contacten met burgers wanneer de burger over een ander exemplaar beschikt dan in onze administratie is vastgelegd

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
In TVS te archiveren exemplaar dient exact overeen te komen met de brief die verzonden is

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht

Stond open sinds
2021 V2, afgerond 2021 V3

Resultaat
Om technische redenen is hier op dit moment geen oplossing voor. Mogelijk zal dat bij de komst van digitaal berichtenverkeer wel het geval zijn.

Attentiebrief, inkomen (228)
Bevinding
In de brief INK BT21 wordt de burger geattendeerd op het vermoedelijk niet meer juist zijn van het geschatte inkomen. Als de door ons vermelde gegevens kloppen, wordt hem verzocht deze zelf digitaal door te geven. Burger deed dit maar realiseerde zich niet dat dit tot een onmiddellijke verlaging van het voorschot zou leiden. Hij was daar liever van tevoren over geïnformeerd.

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: ziet zich plotseling geconfronteerd met verlaging voorschot wat tot vragen leidt

Impact Toeslagen: ontvangt hierover vragen en klachten

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Bezien of er aanleiding is de attentiebrief op dit punt aan te passen

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Stond open sinds
2021 V3, afgerond 2021 V3

Resultaat
Dit signaal wordt meegenomen bij de evaluatie en mogelijke verbetering van de attentiebrief. Voorkomen daarbij moet echter wel worden dat een aanpassing leidt tot minder inkomenswijzigingen waardoor het doel van de brief teniet gedaan zou worden.

Bereikbaarheid Toeslagen, telefonisch (137)
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

Stond open sinds
2020 V2, afgerond 2021 V1

Resultaat
Bij de teamleiders is hier aandacht voor gevraagd. Deel van het probleem bleek ook dat niet alle medewerkers konden beschikken over een mobiele werktelefoon. Dat is inmiddels ook opgelost.

Beschikking, motivering (226)
Bevinding
In de beschikking staat dat het vermogen (opnieuw) is vastgesteld. De burger concludeert daaruit dat dit de aanleiding voor de beschikking is. Dat blijkt echter niet zo te zijn, de aanleiding was het inkomen van de partner.

Terug naar Belangrijkste leersignalen

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

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Nee, in strijd met Awb-vereiste van goede motivering van besluiten

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger: leidt tot onduidelijkheid en het stellen van vragen

Impact Toeslagen: wordt geconfronteerd met onnodige burgerreacties

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Altijd de juiste aanleiding van het besluit vermelden

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Stond open sinds
2021 V3, afgerond 2021 V3

Resultaat
Er is een voorstel in ontwikkeling om de beschikking beter te motiveren.

Beschikkings- en aanslagnummers (185)
Bevinding
De nummers van de beschikking en de bijbehorende aanslag/vordering zijn niet volledig hetzelfde. Het gaat om de aanduiding van het toeslagjaar en de interpunctie.

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 op burger: Burgers kunnen niet altijd de goede relatie leggen tussen beschikkingen en correspondentie over de invordering wat leidt tot verwarring en vragen

Impact op Toeslagen: Dienst wordt geconfronteerd met onnodige vragen

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Gelijktrekken van de nummernotering in beschikkingen en invorderingscorrespondentie

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht

Stond open sinds
2021 V1, afgerond 2021 V3

Resultaat
behandelingIs en blijft een gekoesterde wens maar door de omvang van de benodigde aanpassingen en andere, hogere prioriteiten is er vooralsnog geen realisatie mogelijk.

Bezwaar, uitblijven beslissing (198)

Terug naar Belangrijkste leersignalen

Bevinding
Wanneer een bezwaarschrift tegen een toeslagbeschikking is gericht tegen het daarin gehanteerde inkomen, volgt niet altijd een beslissing op bezwaar

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

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

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger: krijgt geen duidelijkheid over afloop bezwaarprocedure

Impact Toeslagen: wordt op later moment geconfronteerd met klachten en ingebrekestellingen

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Op ieder ingediend bezwaarschrift een beslissing nemen

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Stond open sinds
2021 V2, afgerond 2021 V2

Resultaat
Bezwaren over het inkomen worden behandeld door Belastingen. Wanneer het bezwaar over het inkomen gaat en de burger tevens een (nieuwe) aangifte inkomstenbelasting doet, volgde echter niet altijd een beslissing op bezwaar. Afgesproken is nu dat in die gevallen Toeslagen de beslissing neemt.

Burgerportaal Toeslagen, opening (174)

Terug naar Belangrijkste leersignalen

Bevinding
Burgerportaal opent voor het nieuwe berekeningsjaar pas nadat het massaal automatisch continueren (MAC) heeft plaatsgevonden.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, in strijd met Betrokken en oplossingsgericht

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact op burger: Burger krijgt in december een toeslag (bestemd voor januari) op basis van grondslagen die hij inmiddels heeft aangepast. Pas in januari volgt de juiste betaling. Geeft aanleiding Toeslagen te benaderen met vragen en verzoeken om eerdere betaling.

Impact op Toeslagen: Behandeling van onnodige burgerreacties en vragen om spoedbetalingen

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Ervoor zorgen dat de burger tijdig het juiste voorschot ontvangt. Hetzij door de burger een eerdere wijzigingsmogelijkheid voor grondslagen te geven, hetzij door een later moment van de MAC te kiezen of een extra beschikkingsronde in te plannen om wijzigingen nog tijdig te verwerken.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Stond open sinds
2021 V1, afgerond 2021 V3

Resultaat
Bij het continueren naar 2022 wordt het burgerportaal eerder opengesteld. Het is vanaf 25 november 2021 voor burgers mogelijk mutaties door te geven. Wijzigingen die uiterlijk op 6 december 2021 zijn ontvangen, hebben nog effect op de betaling van het voorschot in december 2021. Team Klacht zal aandacht vragen voor verdere verbetering bij het continueren naar 2023.

Bijzondere berekening, verzorgingssituatie (154)
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.

Terug naar 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 eerder genomen besluit

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

Impact Toeslagen: 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

Stond open sinds
2020 V3, afgerond 2021 V1

Resultaat
Aan een definitieve oplossing wordt nog gewerkt maar er is inmiddels een tijdelijke oplossing. Voordat er een brief wordt verzonden, bekijkt een medewerker de zaak. De burger heeft hier dus op dit moment al geen last meer van.

Bijzonder inkomensbestanddeel, huurtoeslag, afkoop pensioen (155)
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 Toeslagen: 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

Stond open sinds
2020 V3, afgerond 2021 V1

Resultaat
Volgens regelgeving is een verzoek van de burger nodig. Ook geldt de uitzondering alleen voor de huurtoeslag. En zijn eerst bewijsstukken van de burger nodig om te zien of de afkoop ook per jaar onder een grensbedrag blijft. Een ambtshalve, geautomatiseerde aanpassing van het inkomen (dat voor alle toeslagen geldt) is daarom niet mogelijk.

Brieven, leesbaarheid (176)
Bevinding
Brieven van Toeslagen zijn voor sommige burgers, m.n. minder taalvaardigen, moeilijk te begrijpen

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

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja
Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact op burger: Burger begrijpt boodschap niet. Gaat vragen stellen of handelt verkeerd.

Impact op Toeslagen: Wordt geconfronteerd met vragen, moet later onjuiste burgeracties herstellen

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Brieven versturen die voor iedereen binnen de doelgroep begrijpelijk zijn

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Stond open sinds
2021 V1, afgerond 2021 V1

Resultaat
Toeslagen is inmiddels begonnen met het verbeteren van alle brieven. Het streven is om in brieven taalniveau op B1 aan te houden, eenvoudig Nederlands dat het overgrote deel van de bevolking begrijpt.

Communicatie, gehoorbeperking (188)

Bevinding
Voor persoonlijk contact worden burgers verwezen naar reguliere telefonie maar dat is voor deze categorie burgers geen uitkomst

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, in strijd met Respectvol en Betrokken en oplossingsgericht

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact op burger: Burgers met een gehoorbeperking wordt minder service geboden. Schriftelijk contact is geen echt alternatief en beantwoording duurt ook te lang.

Impact op Toeslagen: Hierover worden klachten ontvangen. Bovendien kunnen we kwesties voor deze burgers vaak moeizamer oplossen wanneer direct contact met burger nodig is

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Voor deze groep burgers een acceptabel alternatief voor direct contact vinden

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Stond open sinds
2021 V1, afgerond 2021 V1

Resultaat
Burgers met een gehoorbeperking kunnen inmiddels gebruik maken van KPN-teletolk of van een speciaal voor hen ingerichte e-mailpostbus

Contra-informatie DUO (101)
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

Stond open sinds
2019 V3, afgerond 2021 V1

Resultaat
De brief blijkt geen structureel document te zijn maar onderdeel van een proef. Tijdens deze proef kwamen meer signalen naar boven die zijn gebruikt om de werkprocessen binnen Toeslagen te verbeteren.

CBT verrekeningen/voorschot (I TSL Enschede)
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 Toeslagen: 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

Stond open sinds
2020 V1, afgerond 2020 V2

Resultaat
Momenteel staat het verrekenen van een Toeslagvoorschot met een te betalen Toeslagvordering om een CBT mee te starten of te continueren, ter discussie. Bij deze verrekening wordt nu namelijk geen of onvoldoende rekening gehouden met de Vereenvoudigde Beslagvrije Voet. Het voortbestaan van de huidige CBT-regeling staat dus ter discussie en is in onderzoek. Het is afwachten wat de uitkomsten van dit onderzoek uiteindelijk betekenen voor het CBT-proces. Een eventuele wijziging van het proces gaat hoogstwaarschijnlijk ook leiden tot een gewijzigde communicatie. Een wijziging van de tekst van CBT-betalingsherinnering wordt daarom nu niet in overweging genomen.

Doorverhuur woning, hoogte huur (171)
Bevinding
Woning wordt door eigenaar doorverhuurd. Eigenaar geeft huurprijs aan Toeslagen door terwijl door de verhuurder een ander bedrag wordt gerekend.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Geen handeling van Toeslagen, wel onwenselijk

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

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact op burger: Krijgt huurtoeslag obv onjuiste huurgegevens. Aanleiding tot reacties/bezwaren.

Impact op Toeslagen: Behandeling onnodige klantreacties. Herstellen verkeerd berekende huurtoeslag

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
In objectenadministratie Toeslagen de feitelijke verhuurder vastleggen

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Stond open sinds
V1 2021, afgerond 2021 V1

Resultaat
Aanpassing objectenadministratie blijkt niet mogelijk. Wel is contact gezocht met eigenaar en verhuurder over de ontstane situatie.

Erven, specificatie beschikking overledene (111)
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 Toeslagen: 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

Stond open sinds
2020 V1, afgerond 2021 V2

Resultaat
In contacten met erven wordt nu zo veel mogelijk afgestemd welke beschikkingen/specificaties zij willen ontvangen. Er wordt ook gewerkt aan een digitale 'machtiging' voor erven.

Herziening, definitieve beschikking, wettelijke termijn (150)
Bevinding
Na het verstrijken van de wettelijke termijn herziet Toeslagen een definitieve beschikking in het nadeel van de burger.

Terug naar 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 Toeslagen: 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, vaco

Stond open sinds
2020 V3, afgerond 2021 V2

Resultaat
Er zijn controles om dit soort onterechte vorderingen te voorkomen. Naar aanleiding van signalen van de werkvloer bleek dat deze controle enige tijd niet gewerkt heeft. Dat is aangepast en sindsdien werkt de controle weer correct.

Huurprijslevering, verhuurder (201)
Bevinding
Verhuurder geeft onjuiste huurprijs door aan Toeslagen. Verhuurder herkent deze levering echter niet.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Vooralsnog is geen sprake van een gedraging van Toeslagen

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
N.v.t. Kan wel leiden tot onrechtmatige beschikkingen

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger: krijgt onjuiste toeslagen, gaat vragen stellen
Impact Toeslagen: geconfronteerd met reacties burgers

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Verhuurder geeft juiste huurprijs door aan Toeslagen
Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht

Stond open sinds
2021 V2, afgerond 2021 V3

Resultaat
Geen gedraging van Toeslagen, daarnaast beoordeeld als incident.

Huurtoeslag, aanvraag (184)
Bevinding
In 2019 is tweemaal een aanvraag huurtoeslag gedaan. Hierop is geen besluit genomen, pas nadat burger aan de bel trok, is dat rechtgezet.

Terug naar Belangrijkste leersignalen

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, in strijd met Betrokken en oplossingsgericht

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Nee, wettelijke beslistermijn is overschreden

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact op burger: Burger ontvangt geen besluit en mogelijk ten onrechte ook geen toeslag of voorschot daarop. Burger moet zelf in actie komen om daar aandacht voor te vragen

Impact op Toeslagen: Dienst ontvangt mogelijk klantreacties (klachten, ingebrekestellingen).

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Signaleringsfunctie in het systeem zodat aanvragen in beeld blijven, daarop actie kan worden ondernomen en zij niet onbehandeld blijven

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht

Stond open sinds
2021 V1, afgerond 2021 V3

Resultaat
Een systeemaanpassing is te complex maar wel wordt er nu periodiek een query gedraaid om deze aanvragen in beeld te krijgen. N.a.v. de bevindingen daaruit wordt beoordeeld hoe vaak het nodig is zo'n query te draaien.

Informatieverstrekking, BelastingTelefoon (182)
Bevinding
BelastingTelefoon adviseerde klacht in te dienen omdat mogelijk dan toch overschrijding indieningstermijn voor het aanvragen van de toeslag gepasseerd zou kunnen worden

Terug naar 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
Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact op burger: Bij burger worden onterecht verwachtingen gewekt, de indieningstermijn een fatale termijn is waarop geen uitzondering wordt gemaakt

Impact op Toeslagen: Extra werk om uit te leggen dat klacht ongegrond is

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
De juiste informatie over de mogelijkheden binnen de klachtbehandeling verstrekken

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Stond open sinds
2021 V1, afgerond 2021 V1
Resultaat
Is besproken met de BelastingTelefoon. De burger moet zijn verhaal kwijt kunnen en mag dat - ook nadat hij uitleg heeft ontvangen over de indieningstermijn - ook doen in de vorm van een klacht. Tegelijkertijd moet daarbij niet de verwachting worden gewekt dat binnen de klachtbehandeling meer mogelijk is dan binnen de regulier behandeling.

Inkomen, schatting, MAC (175)
Bevinding
Toeslagen wil een zo juist mogelijke schatting maken. Daarvoor wordt een afpelmechanisme gebruikt van te hanteren bronnen. In sommige gevallen leidt dat ertoe dat het definitieve inkomen 2017 wordt gebruikt voor het maken van een schatting van het inkomen 2021. Met name voor ondernemers in coronatijd is het de vraag of dat een juist inkomen is.

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 op burger: Sowieso kan een zo ver in het verleden liggend inkomen vragen oproepen maar met name gebeurt dit bij ondernemers (wisselende inkomsten), zeker in coronatijd

Impact op Toeslagen: Het beantwoorden van vragen hierover en uitleggen waarom voor deze methode is gekozen

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Herijking van het afpelmechanisme, bezien of dit nog juist is

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Stond open sinds
2021 V1, afgerond 2021 V3

Resultaat
Wanneer sprake is van economische activiteit maar geen stabiel inkomen worden twee zaken verbeterd. Er wordt bij de bepaling van het geschatte inkomen maximaal twee jaren teruggekeken in de tijd. Daarnaast wordt ingezet op een betere uitleg hiervan door de BelastingTelefoon.

KGB, automatisch toekennen (211)
Bevinding
Burger wil zijn KGB definitief stopzetten. Bij de definitieve berekening van deze toeslag over enig jaar bleek het inkomen namelijk inmiddels te hoog te zijn. Toch start Toeslagen het KGB in volgende jaren steeds weer op.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Ja, al kan worden onderzocht of het mogelijk is hier anders mee om te gaan

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger: burger vraagt zich af waarom hij ongevraagd een toeslag krijgt waarvan hij reeds duidelijk heeft gemaakt deze niet te willen ontvangen

Impact Toeslagen: wordt geconfronteerd met vragen hierover

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Automatisch toekennen heeft vermoedelijk zijn grondslag in de wetgeving. In een eerder stadium is hier natuurlijk ook wat misgegaan wat heeft geleid tot een omvangrijke herstelactie KGB. Niettemin verdient het aanbeveling te bezien of hier anders mee kan worden omgegaan, ook qua dienstverlening aan de burger

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Stond open sinds
2021 V2, afgerond 2021 V3

Resultaat
Vooralsnog wordt dit niet aangepast. Op dit moment wordt het belang dat – de meeste – burgers en hun kinderen hebben bij een automatische start groter geacht, dan de kans dat mensen KGB krijgen die dat niet nodig hebben.

KGB, gegevens uitvraag (141)
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

Stond open sinds
2020 V2, afgerond 2021 V1

Resultaat
Aan de brief is ter verduidelijking toegevoegd dat het ook kan gaan om een toeslag die de burger niet zelf heeft aangevraagd maar waarvan Toeslagen het vermoeden heeft dat de burger er toch recht op heeft.

KGB, overleden kind (170)
Bevinding
Het kind heeft maar enkele dagen geleefd. Toch toekenning, vervolgens terugvordering van KGB.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, in strijd met betrokken en oplossingsgericht

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact op burger: Alle handelingen die te maken hebben met een overleden kind liggen heel gevoelig.

Impact op Toeslagen: Er worden burgerreacties ontvangen waarbij heel veel uitleg en empathie nodig is om die goed te kunnen beantwoorden

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Toekennen KGB in dit soort gevallen voorkomen

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Stond open sinds
V1 2021, afgerond 2021 V1

Resultaat
Is door ketenregisseur Toeslagen besproken met Sociale Verzekeringsbank. Helaas blijken dit soort situaties niet te voorkomen.

KOT-app (162)
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.

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: De burger ontvangt een onjuiste beschikking en moet daarover contact opnemen. Later ontvangt hij mogelijk een terugvordering/nabetaling.

Impact Toeslagen: 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

Stond open sinds
2020 V3, afgerond 2021 V1

Resultaat
Gebleken is dat de KOT-app wel goed functioneert. Er zijn ook kinderen die naar meerdere opvanglocaties gaan.

KOT, attentiebrief basisschool (161)
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 Toeslagen: 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

Stond open sinds
2020 V3, afgerond 2021 V1

Resultaat
Signaal is besproken met behandelende afdeling. Het streven is en blijft om dit soort posten voor het moment van het automatisch continueren afgerond te hebben. Als gevolg van capaciteitsprobleem was dat hier niet gelukt.

KOT, gedupeerde, aanmerking als (159)
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 Toeslagen: Toeslagen ontvangt onnodige burgerreacties. Kans op imagoschade.

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

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Stond open sinds
2020 V3

Resultaat
Vanuit de wens geen mogelijke gedupeerden te missen, is de selectie ruim geweest. Hierdoor kan het voorgekomen zijn dat burgers ten onrechte in de selectie zijn opgenomen. Dit signaal is ook doorgegeven aan UHT.

KOT, gegevensuitwisseling, 2 (180)
Bevinding
Jaaropgaven opvang die burger stuurt wijken af van digitale opvanggegevens verkregen van kinderopvangorganisatie

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 op burger: Burgers gaan bellen en bezwaar maken

Impact op Toeslagen: Dienst krijgt te maken met telefoontjes en bezwaren

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Correcte gegevensuitwisseling

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Kwaliteitsregie Toeslagen

Stond open sinds
2021 V1, afgerond 2021 V1

Resultaat
Beoordeeld als incident

KOT, gegevensuitwisseling 3 (222)
Bevinding
Bij de definitieve toekenning is informatie uitgewisseld met de kinderopvangorganisatie (KOO). Daarbij waren over één maand geen gegevens van de burger aanwezig. De burger moet nu zelf aantonen in die maand opvang te hebben afgenomen.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Ja, Toeslagen mag op deze gegevens afgaan al is er misschien verbetering in de uitwisseling mogelijk

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger: moet nu zelf aantonen recht op de toeslag te hebben

Impact Toeslagen: wordt geconfronteerd met reacties die misschien voorkomen hadden kunnen worden

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Bezien of deze situatie te voorkomen is

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Ketenregisseur

Stond open sinds
2021 V3, afgerond 2021 V3

Resultaat
Dit signaal wordt niet verder opgepakt. Het is beoordeeld als incident. Bij de uitwisseling wordt al nagegaan of er voor alle burgers bij de KOO in een specifieke periode gegevens missen. In zo'n situatie wordt dan een extra uitvraag gedaan bij de KOO. Dat is hier niet gebeurd.

KOT, ingangsdatum, geboortedatum (179)
Bevinding
In burgerportaal MijnToeslagen kan geboortedatum kind worden ingevuld die ligt vóór de geboortedatum van het kind waarvoor de KOT wordt aangevraagd.

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 op burger: Leidt tot vergissingen bij doen van aanvraag door burger

Impact op Toeslagen: Herstel vergissingen burger

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Voorkomen dat ingangsdatum aanvraag ligt vóór geboortedatum kind. Kwestie al eerder aangelopen via leersignaal, leek toen opgelost maar blijkt toch nog voor te komen.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Stond open sinds
2021 V1, afgerond 2021 V2

Resultaat
Met de TVS-release van week 18 2021 is het alsnog opgelost.

KOT, terugvordering, beschikking ontbreekt (139)
Bevinding
Er is een terugvordering KOT ingesteld zonder dat er een beschikking is afgegeven
Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, strijdig met het vereiste *Open en duidelijk*

Terug naar Belangrijkste leersignalen

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

Stond open sinds
2020 V2, afgerond 2021 V3

Resultaat
De gang van zaken is uiteraard niet correct al is de berekening wel juist. Het signaal is toegevoegd aan de aandachtspunten rond het beschikken. De beoordeling is momenteel dat het hier om incidenten gaat. Zou er sprake blijken te zijn van grotere aantallen of ingrijpende effecten op de burger, dan kan bezien worden of er meer prioriteit aan gegeven kan worden.

KOT, terugvordering, Coronasteun (215)
Bevinding
De overheidssteun (door SVB uitgevoerd) wordt op basis van hoogte voorschot KOT op een zekere peildatum bepaald. Na definitieve vaststelling en terugvordering KOT wordt de overheidssteun echter niet aangepast.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Lijkt vooralsnog uit te pakken als bedoeld maar leidt wel tot zeer nadelige situatie voor sommige burgers

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger: moet KOT terugbetalen maar ontvangt dan geen aanvulling op overheidssteun

Impact Toeslagen: wordt geconfronteerd met vragen hierover van burgers

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Beoordelen of er aanleiding is aandacht te vragen voor een aanpassing van de regelgeving op dit punt zodat burgers financieel niet de dupe worden van de situatie op een peildatum.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Stond open sinds
2021 V2, afgerond 2021 V3

Resultaat
In uitspraken van een rechtbank is de regeling inmiddels op dit punt buiten toepassing gelaten wegens strijd met het evenredigheids- en het vertrouwensbeginsel. Er wordt nu bezien of de regeling moet worden aangepast waardoor in meer gevallen dan tot nu toe mogelijk was van de situatie op de peildatum kan worden afgeweken.

KOT, uitlooptermijn, urenbuffering (177)
Bevinding
Bij werkloos raken is er voor de KOT een uitlooptermijn van 3 maanden. Deze uitlooptermijn gaat over de kalenderjaargrens heen. Dat geldt echter niet voor de opgebouwde urenbuffer, die vervalt dan.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Mogelijk, maar het effect is ongewenst

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact op burger: Burgers ervaren ongelijkheid ten opzichte van degenen die niet door de jaargrens heen gaan. Burgers hebben daardoor ook meer moeite om het contract met de kinderopvanginstelling na te komen gedurende de werkloosheidsmaanden.
Impact op Toeslagen: Geven van uitleg waarom de wettelijke regeling zo is, is niet altijd eenvoudig.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Ook jaargrensoverschrijding toestaan voor de urenbuffering

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Stond open sinds
2021 V1, afgerond 2021 V3

Resultaat
Iedereen die werkloos raakt heeft standaard de uitlooptermijn van 3 maanden. Daarnaast bestaat de mogelijkheid tot het bufferen van uren. Vanwege de jaarsystematiek van de toeslagen kan het voorkomen dat iemand die eerder in het jaar werkloos raakt, meer voordeel van de buffering heeft. Het wordt niet in zijn algemeenheid als schrijnend gezien dat dit niet voor alle burgers geldt. Daarom is er geen aanleiding dit signaal verder op te pakken. Wanneer zich wel schrijnende situaties voordoen, moeten die binnen de vaktechnische lijn worden besproken zodat dan mogelijk een andere afweging gemaakt kan worden.

KOT, voorwaarden doelgroep (187)
Bevinding
Ook wanneer niet wordt gewerkt, kan recht op KOT bestaan indien men een traject naar werk volgt. De voorwaarden die daarvoor gelden en die bij het aanvragen worden gepresenteerd, worden te beknopt beschreven en onvoldoende toegelicht.

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 op burger: Burger denkt te snel dat situatie op hem van toepassing is

Impact op Toeslagen: Er worden aanvragen ontvangen die moeten worden afgewezen. Dat roept vragen van burgers op.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Van toepassing zijnde voorwaarden duidelijker presenteren

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Stond open sinds
2021 V1, afgerond 2021 V3

Resultaat
Het signaal wordt niet verder opgepakt. In de aanvraag wordt op dit moment al een verwijzing gedaan naar de website waarop de voorwaarden staan waaraan voldaan moet worden. Bij lastige vragen kan op een vraagteken worden geklikt waarna meer informatie wordt getoond. Het is niet mogelijk bij iedere vraag specifieke informatie te vermelden. Dat is niet alleen niet te onderhouden maar de aanvraag wordt dan onleesbaar voor de grotere groep burgers die niet om die informatie verlegen zitten. Bij de aanvraag hoeven overigens geen speciale gegevens te worden geleverd. Als de aanvraag is gedaan en Toeslagen dat bv bij toezicht nodig vindt, wordt de burger daar om gevraagd.

Leenbijstand, AWP (210)
Bevinding
Er is onvoldoende informatie beschikbaar in de applicatie AWP (Agent Werkplek, m.n. voor de medewerkers van de BelastingTelefoon) over de leenbijstand (BBZ: Besluit Bijstand Zelfstandigen). Dit betreft de afgeronde compensatieregeling 2014-2016 en het gegeven dat de leenbijstand per 2017 is gedefiscaliseerd.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, niet Open en duidelijk

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger: burger wordt onvolledig of onjuist over dit onderwerp geïnformeerd wanneer hij belt met vragen

Impact Toeslagen: ontvangt hierover klachten of onnodige vragen/verzoeken

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
In AWP voldoende informatie over de leenbijstand opnemen

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht, (BelastingTelefoon)

Stond open sinds
2021 V2, afgerond 2021 V3

Resultaat
Dit signaal wordt niet verder opgepakt. De website vermeldt de huidige voor de huurtoeslag uitgezonderde inkomensbestanddelen. De indruk is overigens niet dat dit om veel gevallen gaat en het is niet mogelijk alle uitzonderingen uit het verleden nu nog te benoemen op de website. Daarnaast heeft er tijdelijk een bericht op de website gestaan over de compensatieregeling. Een beroep daarop kan inmiddels niet meer gedaan worden.

Mijntoeslagen, wijziging inkomen (235)
Bevinding
Burger geeft aan via het digitale programma een wijziging van het inkomen door te willen geven. Burger ontvangt echter melding dat dit inkomen volgens Toeslagen niet zou kloppen. Burger kan daarom niet verder met het doorgeven van de wijziging

Terug naar Belangrijkste leersignalen

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

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Nee, in strijd met Awir en Awb: burgers hebben het recht een wijziging door te geven

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger: moet andere weg zoeken om de wijziging door te geven

Impact Toeslagen: wordt geconfronteerd met vragen hierover

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Ervoor zorgen dat een inkomenswijziging altijd digitaal kan worden doorgegeven

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Stond open sinds
2021 V3, afgerond 2021 V3

Resultaat
Dit signaal wordt niet verder opgepakt. De ervaring van de burger wordt niet herkend. Het systeem kent geen dergelijke meldingen. Mogelijk heeft burger slechts gebruik gemaakt van de rekenhulp of van commerciële software.

Nabestaanden, overlijden huisgenoot, actieve informatieverstrekking (216)
Bevinding
Onderzocht zou moeten worden of er aanleiding is in telefonisch contact met burgers nav een overlijden van iemand in het huishouden, informatie te verstrekken over mogelijke rechten op toeslagen agv het wegvallen van een inkomen.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nnb, moet eerst verder worden onderzocht

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger: hoe dan ook is het jammer als burgers niet op de hoogte zouden zijn van hun mogelijke rechten

Impact Toeslagen: mogelijk kunnen hier latere problemen/vragen worden voorkomen

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Onderzoeken of de informatievoorziening zou moeten (en kunnen) worden verbeterd

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht

Stond open sinds
2021 V2, afgerond 2021 V3

Resultaat
Dit signaal wordt niet verder opgepakt. In zijn algemeenheid zijn Toeslagen voldoende bekend. Daarnaast wordt er jaarlijks op diverse manieren bekendheid gegeven aan de mogelijkheid toeslagen aan te vragen.

Ontvangstbevestiging, klacht, telefonisch (218)
Bevinding
Bij het aannemen van de klacht wordt door de BelastingTelefoon gezegd dat er geen ontvangstbevestiging zal worden gezonden. Klagers over Toeslagen ontvangen die vervolgens toch. Toeslagen hanteert hier een andere werkwijze dan de andere dienstonderdelen.

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: sommige burgers vinden het vreemd overkomen dat ze toch een ontvangstbevestiging ontvangen omdat eerder is gezegd dat dit niet zo zou zijn

Impact Toeslagen: wordt soms geconfronteerd met vragen hierover

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Bezien of er aanleiding is de werkwijze ergens in het proces zodanig aan te passen dat dit soort vragen niet meer kunnen ontstaan

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Stond open sinds
2021 V3, afgerond 2021 V3

Resultaat
De handelwijze wordt niet aangepast. De BelastingTelefoon neemt alleen klachten aan maar bepaalt niet welk dienstonderdeel ze behandelt. Bij het aannemen van de klacht kan daarom niet worden gezegd dat de klacht voor Toeslagen is en dat er een schriftelijke ontvangstbevestiging volgt. Het vervolgens toch ontvangen van die ontvangstbevestiging kan bij een enkele burger verbazing wekken – maar veel reacties daarover worden niet ontvangen – waardoor er ook geen aanleiding wordt gezien de tekst van de brief aan te passen. De ontvangstbevestiging is ook niet nadelig voor de burger. Het is eerder een bevestiging dat de klacht in goede orde is ontvangen en vervolgens bij Toeslagen is aangekomen. Bovendien staat er extra informatie in: het telefoonnummer van het klachtenteam van Toeslagen. De burger heeft daardoor een extra en veel directere ingang als hij vragen heeft over de behandeling van de klacht.

Overzicht schulden (109)
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

Stond open sinds
2020 V1, afgerond 2021 V3

Resultaat

Dit signaal wordt niet verder opgepakt. In dit soort gevallen is in een eerder stadium al gecommuniceerd over het verrekende jaarbedrag. Overigens is het de verwachting dat medio 2022 er digitale invorderingsinformatie voor de burgers beschikbaar komt die hun meer inzicht biedt.

Overzicht schulden, betalingsregeling, gebundeld (invordering 33)
Bevinding
Burger betaalt diverse toeslagschulden in maandelijkse termijnen met een gebundelde betalingsregeling. Bij elke betaling ontvangt hij een bevestiging van de betaling en ziet hij in de brief het resterende openstaande bedrag van de vordering waarop de betaling is afgeboekt. Het is de burger niet duidelijk dat de andere vorderingen dan "in de wachtrij" staan. Hij is in de veronderstelling dat de vorderingen waren gebundeld en dat hij bijna klaar was met aflossen. Hij heeft juist voor een bundeling i.p.v. aparte regelingen gekozen om het overzichtelijk te maken maar dit overzicht ontbreekt nu.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Ja, al is er een verbeterpunt

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger:
Het frustreert burger dat bij een bevestiging van een gebundelde betaling niet duidelijk is wat het openstaande bedrag van de bundeling is.

Impact Toeslagen:
De dienst wil transparant zijn maar is dit hier niet optimaal en wordt als gevolg daarvan met burgerreacties geconfronteerd

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
In de bevestiging van de betaling ook de overige vorderingen van de gebundelde betalingsregeling opnemen.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
LIC Vaktechniek

Stond open sinds
2021 V3, afgerond 2021 V3

Resultaat
Er komt burgerportal waarop een overzicht van de openstaande vorderingen zichtbaar is. Het streven is dat dit portal voorjaar/zomer 2022 actief is.

RABO app, betalingskenmerk (I TSL Enschede)
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.

Terug naar Belangrijkste leersignalen

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Geschikt betalingsmerk voor app van Rabobank

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

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
-

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact belastingschuldige: Toeslagen wil digitaliseren, belastingschuldige wil hieraan meewerken. Het frustreert belastingschuldige dat de betaling niet lukt.

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
LIC vaktechniek

Stond open sinds
2020 V3, afgerond 2021 V2

Resultaat
Bij nader inzien blijkt dit geen leersignaal voor Toeslagen te zijn. Vastgesteld is bovendien dat in de RABO-bankieren-app wel degelijk een betalingskenmerk kan worden ingevuld. Het is zelfs mogelijk om de onderste regel van de acceptgiro te scannen, dan neemt de app automatisch het betalingskenmerk over.

Risicoselectie (186)
Bevinding
Het moment van selectie vindt nu plaats vlak voor het moment van beschikken. Wanneer dat al direct na indiening van de aanvraag zou gebeuren, heeft de burger eerder een beslissing

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, in strijd met Betrokken en oplossingsgericht

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact op burger: Burger moet nu soms langer wachten op zijn beschikking en op het voorschot

Impact op Toeslagen: Dienst wordt geconfronteerd met statusvragen

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Direct na aanvraag risicoselectie laten plaatsvinden wanneer op dat moment al duidelijk is dat de aanvraag daar sowieso in zal vallen en dan ook direct beginnen met de controle uit te voeren

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht

Stond open sinds
2021 V1, afgerond 2021 V3

Resultaat
Vlak voor het moment van beschikken wordt geselecteerd op criteria voor toezicht. Dit gebeurt mede op basis van de beschikbare behandelcapaciteit. Er vindt dus maandelijks op een moment een bundeling plaats van te controleren posten. Daarom is het niet mogelijk op dagelijkse basis posten te selecteren en behandelen. Eerder is al eens onderzocht of het mogelijk is twee keer in de maand een bundeling te maken maar dat bleek technisch lastig. Dit zal echter opnieuw bekeken worden.

Samenlevingscontract (183)
Bevinding
Samenlevingscontract dat bekend is bij Belastingen wordt laat bij Toeslagen geregistreerd. Daardoor ontstaat toeslagpartnerschap met terugwerkende kracht wat leidt tot terugvorderingen

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, in strijd met Betrokken en oplossingsgericht

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact op burger: Leidt tot vragen over het waarom en bezwaarschriften. Leidt tot terugvorderingen en brengt burger in schuldpositie

Impact op Toeslagen: Leidt tot meer werk dan wanneer het toeslagpartnerschap direct tot stand komt

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Snellere doorgifte informatie toeslagpartnerschap tussen Belastingen en Toeslagen

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Kwaliteitsregie

Stond open sinds
2021 V1, afgerond 2021 V3

Resultaat
Vanaf het moment dat bleek dat de gegevens over deze vorm van toeslagpartnerschap voldoende betrouwbaar waren, worden deze een keer per kwartaal semi-geautomatiseerd verwerkt. Het beoogde doel is deze volledig geautomatiseerd vanuit BvR op te nemen en te verwerken.

Samenvoeging huishoudens (107)
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

Stond open sinds
2019 V3, afgerond 2021 V3

Resultaat
Inmiddels hebben er de nodige aanpassingen plaatsgevonden rond het proces van zowel het stopzetten ingeval van partnerschap als bij overlijden en uit elkaar gaan. De stroom vragen over deze onderwerpen die voorheen bij de BelastingTelefoon binnenkwam, is sindsdien opgedroogd.

Stopzetten toeslag, ontbreken adres (110)

Terug naar Belangrijkste leersignalen

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

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Deze gedraging voldoet mogelijk niet aan het vereiste *Eerlijk en betrouwbaar.*

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Deze gedraging lijkt niet rechtmatig te zijn.

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 Toeslagen: 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

Stond open sinds
2020 V1, afgerond 2021 V1

Resultaat
Een ontbrekend adres is voortaan nog wel reden voor controle maar een stopzetting kan slechts plaatsvinden wanneer de benodigde zorgverzekering ontbreekt.

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
Stond open sinds
2020 V1, afgerond 2021 V1

Resultaat
In deze situaties wordt nu altijd contact met de burger (of met de intermediair, wanneer er een machtiging is) om de intentie achter de stopzetting te achterhalen.

Stopzetting, informatieverzoek (166)
Bevinding
In brieven met het verzoek de gegevens van de toeslagpartner aan te leveren (handtekening/inkomen) staat dat bij niet reageren op dit verzoek de toeslag wordt stopgezet. Dit is echter juridisch niet juist.

Terug naar 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
Mogelijk, omdat de stopzetting feitelijk niet wordt uitgevoerd.

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact op burger: Leidt onnodig tot vragen bij de burger. Burgers verwachten stopzetting maar persoon wordt als toeslagpartner meegeteld. Leidt ook tot vragen over privacy schending wanneer burger meent dat deze persoon geen toeslagpartner is.

Impact op Toeslagen: Behandeling onnodige vragen

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
De gemelde consequentie van stopzetting moet worden verwijderd uit de brieven

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Stond open sinds
V1 2021, afgerond 2021 V3

Resultaat
Het voorschot wordt voortaan niet stopgezet maar de betaling wordt opgeschort. Bij de definitieve toekenning wordt de toeslag berekend op basis van de dan bij ons bekende gegevens.

Terugvordering, feestdagen (172)
Bevinding
Toeslagen stelt rond de feestdagen eind december vorderingen in op burgers

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, in strijd met Betrokken en oplossingsgericht

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact op burger: Burgers ervaren een terugvordering op dit soort momenten als zeer onaangenaam

Impact op Toeslagen: Geven van uitleg op klantreacties
Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Geen terugvorderingen instellen eind december

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Stond open sinds
2021 V1, afgerond 2021 V1

Resultaat
Het planningsschema rond de feestdagen eind december is aangepast

Toeslagpartner, stroomschema (123)
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

Stond open sinds
2020 V2, afgerond 2021 V2

Resultaat
Het signaal is achterhaald nu door een wetswijziging per 2021 fiscaal partnerschap niet meer van belang is bij de bepaling van toeslagpartnerschap.

Toetsingsinkomen, afgestudeerden (163)
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 Toeslagen:
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

Stond open sinds
2020 V3, afgerond 2021 V1

Resultaat
Er zijn regelmatig acties waarbij we verschillende groepen wijzen op een mogelijk gestegen inkomen. Een van die groepen bestaat al uit recent afgestudeerden. De suggestie van een gezamenlijke brief met DUO wordt in overweging genomen.

Toeslagpartner, ontbreken handtekening (146)
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.

Terug naar Belangrijkste leersignalen

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

Stond open sinds
2020 V2, afgerond 2021 V1

Resultaat
Geen verdere actie nodig, het ging hier om een incident.

Uitgaande telefonie (204)
Bevinding
Burger is vrij vroeg in de ochtend gebeld, Toeslagen had vragen aan burger. Vroege tijdstip wekte wantrouwen burger of hij wel echt met Toeslagen te maken had.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Ja. Opvattingen hierover verschillen erg want erg persoonlijk

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger: erg vroeg tijdstip wekt wantrouwen burger (in casu in combinatie met het feit dat er geen terugbelverzoek van de burger aan ten grondslag lag)

Impact Toeslagen: vergt uitleg om wantrouwen weg te nemen

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Kantoorbreed ondergrens beltijdstip vastleggen

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht

Stond open sinds
2021 V2, afgerond 2021 V3

Resultaat
In de werkinstructies zal worden opgenomen dat voor uitgaand telefoonverkeer met burgers de tijd tussen 08.00 en 20.00 uur kan worden aangehouden.

Vraagteams, kwaliteit (191)
Bevinding
Door werkdruk en nadruk op kwantiteit komt dienstverlening aan burger soms onder druk. In casu ging het om contacten met burgers ten tijde van een sterfgeval en die niet later konden worden teruggebeld. Werkopdracht werd beëindigd en burgers moesten zelf maar terugbellen.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, niet Respectvol en niet Betrokken en oplossingsgericht

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger: komt hardvochtig en niet klantgericht over. Burger moet opnieuw contact zoeken.
Impact Toeslagen: publicitair afbreukrisico. Dossiers tweemaal oppakken is bovendien niet efficiënt.

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Meer maatwerk: rekening houden met en meedenken met de burger

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Stond open sinds
V2 2021, afgerond 2021 V2

Resultaat
Door teamleider is met team besproken dat kwaliteit niet mag lijden onder werkdruk.

Voorschotbeschikking (202)
Bevinding
Definitief inkomen 2019 veroorzaakt ten onrechte een voorschotbeschikking 2020

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, niet Open en duidelijk

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger: beschikking zonder aanleiding roept vragen burgers op

Impact Toeslagen: wordt onnodig geconfronteerd met vragen burgers

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Meldingen over andere jaren dienen geen beschikkingen over het berekeningsjaar te veroorzaken

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht

Stond open sinds
2021 V2, afgerond 2021 V2

Resultaat
Hiervoor is een software-oplossing gebouwd en het probleem is opgelost

Voorschot, toeslag, termijnbetaling, 2 (147)
Bevinding
Het verschil tussen het oude en het nieuwe - hogere - voorschotbedrag is in één bedrag ineens uitgekeerd in plaats van in maandelijkse termijnen.

Terug naar Belangrijkste leersignalen

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

Stond open sinds
2020 V2, afgerond 2021 V1

Resultaat
Geen verdere actie nodig, betreft een incident.

Website, geregistreerd partnerschap (209)
Bevinding
Op de website wordt inzake toeslagpartnerschap vooral gesproken over huwen. Dat ook geregistreerd partnerschap tot toeslagpartnerschap kan leiden, lijkt onderbelicht.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, niet Open en duidelijk

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger: wordt pas acheraf met de gevolgen van toeslagpartnerschap, zoals terugvordering, geconfronteerd

Impact Toeslagen: wordt geconfronteerd met vragen/klachten en moet voorschotten terugvorderen

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Op website informatie over geregistreerd partnerschap een prominentere plaats geven

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
Gebruikersondersteuning Klacht

Stond open sinds
2021 V2, afgerond 2021 V2

Resultaat
De website is aangepast en aan geregistreerd partnerschap wordt nu meer aandacht besteed

Website, nabestaanden (205)
Bevinding
De website vermeldt niet dat bij overlijden partner, kind of medebewoner het soms noodzakelijk kan zijn een wijziging van het inkomen aan Toeslagen door te geven. De website lijkt te suggereren dat Toeslagen de toeslag zelf aanpast

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, niet Open en duidelijk

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger: burger wordt pas bij de definitieve toekenning geconfronteerd met een aanpassing van de toeslag

Impact Toeslagen: vervolgens ontvangt Toeslagen klachten, bezwaren e.d. van burgers die liever eerder erop waren geattendeerd dat ze zelf actie hadden moeten ondernemen

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Nabestaanden erop attenderen dat het soms nodig kan zijn zelf een wijziging door te geven

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel

Stond open sinds
2021 V2, afgerond 2021 V3

Resultaat
De website is aangepast.

Website, toetsingsinkomen (219)
Bevinding
De algemene informatie op de website is summier en is niet op alle logische plekken te vinden.

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar behoorlijk
Nee, niet open en duidelijk

Gedraging is naar het oordeel van de klachtbehandelaar rechtmatig
Ja

Impact van de gedraging naar inschatting van de klachtbehandelaar
Impact burger: burgers kunnen fouten maken en/of vragen gaan stellen
Impact Toeslagen: wordt geconfronteerd met onjuiste aanvragen en vragen

Gewenste situatie vanuit oogpunt Klachtmanagement
Website verduidelijken en uitbreiden

Aanspreekpunt Klachtmanagement

Aanspreekpunt dienstonderdeel
KI&S

Stond open sinds
2021 V3, afgerond 2021 V3

Resultaat
Website is aangepast. Voor informatie over het inkomen kun je op een link klikken waar je meer informatie vindt.

Website, vermogen (156)
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 Toeslagen: 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

Stond open sinds
2020 V3, afgerond 2021 V3

Resultaat
Op zich staat de informatie er maar het kan beter worden verwoord. Dit signaal wordt daarom meegenomen bij de eerstvolgende aanpassing van de website.