
Analyse klachtbehandeling Toeslagen 2021

Analyse klachtbehandeling Toeslagen 2021

Aan



SSO F en M Planning en
control_Poortbus

6 januari 2022



Inhoudsopgave Analyse Klachtbehandeling Toeslagen

Managementaantekening

Analyse meer, resp. minder klachten dan vorig jaar

Samenvatting resultaten Kpi's en overige bestuurlijke informatie Toeslagen

- Percentage binnen Ave-termijnen afgehandelde klachten
- Percentage binnen zes weken afgehandelde klachten
- Percentage klachten waarbij binnen zeven kalenderdagen na ontvangst van de klacht tekenend antwoord is opgenomen met de klager of binnen die termijn een brief is verzonden met het verzoek om contact op te nemen
- Aantal ontvangen klachten: kritische prestatie indicator 'Minder klachten over het handelen van Toeslagen dan vorig jaar'
- Indieningswijze ontvangen klachten
- Aantal afgehandelde klachten
- Vormaad erderhanden klachten
- Gemiddelde doorlooptijd afgehandelde klachten in kalenderdagen
- Resultaat afgehandelde klachten
- Afleveringswijze afgehandelde klachten

Toelichting Analyse Klachtbehandeling Toeslagen

- Percentage binnen Ave-termijnen afgehandelde klachten
- Percentage binnen zes weken afgehandelde klachten
- Percentage klachten waarbij binnen zeven kalenderdagen na ontvangst van de klacht tekenend antwoord is opgenomen met de klager of binnen die termijn een brief is verzonden met het verzoek om contact op te nemen
- Aantal ontvangen klachten: kritische prestatie indicator 'Minder klachten over het handelen van Toeslagen dan vorig jaar'
- Indieningswijze ontvangen klachten
- Aantal afgehandelde klachten
- Vormaad erderhanden klachten
- Gemiddelde doorlooptijd afgehandelde klachten in kalenderdagen
- Resultaat afgehandelde klachten
- Afleveringswijze afgehandelde klachten

Overzicht 2017-2021

Realisatie Kpi's Toeslagen totaal 2017-2021
Aantal ontvangen en afgehandelde klachten Toeslagen totaal 2017-2021
Indieningswijze ontvangen klachten Toeslagen totaal 2017-2021
Resultaat afgehandelde klachten Toeslagen totaal 2017-2021
Afleveringswijze afgehandelde klachten Toeslagen totaal 2017-2021

Managementsamenstelling

Deze analyse klachtbehandeling heeft betrekking op de klachtbehandeling door Toeslagen. Vanaf 1 januari 2021 wordt over de klachtbehandeling door Belastingdienst en Douane in separate analyses gerapporteerd.

Waar viel op in 2021?

Ook in 2021 heeft informele klachtbehandeling vaak geleid tot informele klachtbehandeling. Dat is interessant, omdat het gezien de resultaten van de klachtbehandeling niet onmiddellijk aannemelijk is dat de meeste klagers daarmee tevreden zullen zijn. Dit, omdat bij ruim de helft van de klachten is geoordeeld dat de klacht ongegrond is of dat geen oordeel over de klacht is gegeven. De hoge mate van procedurele rechtvaardigheid¹ zou kunnen verklaren dat veel klagers ondanks de uitkomst toch tevreden zijn over de klachtbehandeling. Het verdient overigens hier nader onderzoek naar te (laten) doen, teneinde de rechtmatigheid van ons handelen te kunnen garanderen. Een van de klachtcoördinatoren Toeslagen regulier heeft aan gegeven dat dit de aandacht heeft. Meer informatie staat in de [toelichting](#).

De resultaten van UHT op de top 5 percentage binnen Ave-termijnen afgehandelde klachten² en percentage binnen zes weken afgehandelde klachten³ zijn sinds juni onder de streefwaarde. Klachten over gedroegens van UHT zijn tot 1 juni 2021 behandeld door klachtbehandelaars van het klachten team Particulieren. Vanaf 1 juni worden deze klachten door UHT klachtbehandelaars behandeld. De overdracht van de klachtbehandeling is juni aan een nieuw team in combinatie met een hoge instroom aan klachten kan een verklaring zijn voor de lagere resultaten van juni. Over november en december is een duidelijke verbetering te zien van de resultaten op de deze tijd.

De resultaten van Toeslagen regulier op de top 5 percentage binnen Ave-termijnen afgehandelde klachten² zijn sinds november boven de streefwaarde. Toeslagen regulier scoorde van augustus 2021 tot en met oktober 2021 onder de streefwaarde op deze top 5. Op de top 5 percentage binnen zes weken afgehandelde klachten³ scoort Toeslagen regulier sinds oktober 2019 onder de streefwaarde. [] klacht Toeslagen regulier verklaart dat lagere resultaat mede door de toenemende complexiteit van de klachten waardoor vragen moeten worden uitgezet bij andere afdelingen. Door hoge werkdruk op die andere afdelingen zijn de reactietermijnen opgelopen. Dit is nagenoeg niet vermijdbaar. Daarnaast heeft het klachten team van Toeslagen regulier een kleinere bezetting dan gepland, dit in combinatie met een hoog verzuim zorgt voor een hogere workload per klachtbehandelaar. Ondanks het actief sluren op direct inzetbare uren, staat de beschikbare tijd ook onder druk door andere verstromen zoals verzoeken om schadevergoeding, behandeling debitekken en een veelheid aan projecten.

Aantal ontvangen klachten

Prestatie indicator: minder klachten over het handelen van Toeslagen dan vorig jaar

Resultaat 2021: **X**

In 2021 heeft Toeslagen totaal 2.734 klachten ontvangen. Dat zijn 301 klachten meer dan in 2020, toen ontving Toeslagen 2.433 klachten. De toename in het aantal klachten lijkt vooral te maken te hebben met een stijging in het aantal UHT klachten. Die conclusie is niet met zekerheid te trekken, omdat de UHT klachten tot december 2020 werden geregistreerd op Toeslagen regulier en vanaf december 2020 op UHT. Daardoor is er op basis van dat onderscheid in de registratie geen inzicht in de daadwerkelijke aanhalen UHT klachten uit 2020.

Analyse meer, reep, minder klachten dan vorig jaar

Deze rapportage bevat een analyse waarover Toeslagen meer, reep, minder klachten heeft ontvangen in vergelijking met dezelfde periode in het voorgaande jaar. Over een dergelijke analyse wordt iedere vier maanden gerapporteerd, te weten in de rapportages over april, augustus en december. Voor de analyse over 2021 ten opzichte van 2020, klik [hier](#).

¹ Bij procedurele rechtvaardigheid gaat het over de subjectieve indrukken die de betrokkenen zich vormen over de eerlijkheid en rechtvaardigheid van de procedure en over de manier waarop zij zich daarin betrekken voelen.

Percentage binnen Awb-termijnen afgehandelde klachten

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

Resultaat 2021: 

Resultaat december: 

In 2021 heeft Toeslagen totaal 90,0% van de klachten binnen de Awb-termijnen afgehandeld. Dat is onder de streefwaarde.

Over 2021 scoorde Toeslagen regulier met 96,6% boven de streefwaarde, UHT scoorde met 80,1% onder de streefwaarde.

Over december scoorde Toeslagen regulier met 90,4% boven de streefwaarde en UHT met 90,0% onder de streefwaarde.

Percentage binnen 6 weken afgehandelde klachten

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

Resultaat 2021: 

Resultaat december: 

In 2021 heeft Toeslagen totaal 72,8% van de klachten binnen zes weken afgehandeld. Dat is onder de streefwaarde.

Over 2021 scoorden Toeslagen regulier en UHT onder de streefwaarde met resp. 75,3% en 69,0%.

Over december scoorde Toeslagen regulier 72,0%. Het resultaat van UHT over december is 69,0%.

Percentage binnen 7 dagen eerste contact

Prestatie indicator: bij 85% of meer van de klachten is binnen zeven kalenderdagen na ontvangst van de klacht telefonisch contact opgenomen met de klager of is er binnen die termijn een brief verzonden met het verzoek om contact op te nemen.

Resultaat 2021: 

Resultaat december: 

In 2021 heeft Toeslagen totaal bij 94,9% van de klachten binnen zeven dagen contact opgenomen met klager. Dat is boven de streefwaarde.

Toeslagen regulier en UHT scoorden zowel over 2021 als over december boven de streefwaarde.

Leadsignalen

Deze analyse bevat een bijlage leadsignalen. Over de leadsignalen Toeslagen regulier wordt iedere vier maanden gerapporteerd. Zij worden geactualiseerd bij de rapportages over de maanden april, augustus en december. UHT rapporteert periodiek over de eigen leadsignalen.

Analyse meer, resp. minder klachten dan vorig jaar

In 2021 ontving Toeslagen in totaal 2.754 klachten. Dat zijn 301 klachten meer dan in 2020. Iets ontving Toeslagen totaal 2.433 klachten.

Ontvangen klachten	2021	2020	2021 t.o.v. 2020	resultaat kpi
Toeslagen regulier	1.555	2.494	-36,3 %	✓
UHT	1.179	29		
Toeslagen totaal	2.734	2.433	12,4 %	✗

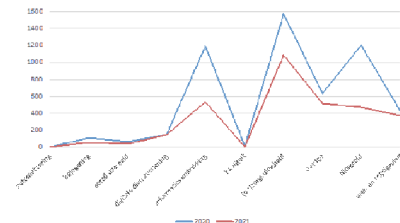
NB: In de grafiek hierin over de analyse meer, resp. minder klachten dan vorig jaar, geven de aantallen op de Y -as weer hoe vaak de aspecten op de X-as relevant waren in de klachten. Omdat aan klant maankelijke aspecten kan herhalen en in het systeem meerdere classificaties aan een klant kunnen worden toegekend, corresponderen de aantallen op de Y -as niet met de aantallen daadwerkelijk behandelde klachten.

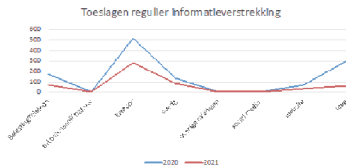
Omdat klachten over gedragingen van UHT tot december 2020 werden geregistreerd op Toeslagen staan vrijwel alle klachten over UHT uit 2020 geregistreerd op Toeslagen regulier. Vanaf december 2020 worden UHT klachten geregistreerd op UHT. Het aantal van 29 klachten over gedragingen van UHT is daarom niet representatief voor het daadwerkelijke aantal UHT klachten in 2020.

UHT heeft aangegeven dat de huidige classificaties in KBE onvoldoende passend zijn voor UHT. UHT maakt maankelijke analyses waarover de UHT klachten gaan. Om die reden beperkt deze analyse zich verder tot Toeslagen regulier.

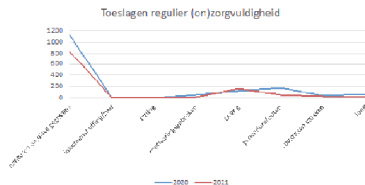
Toeslagen regulier

Toeslagen regulier ontving in 2021 over bijna alle aspecten minder klachten. Er zijn vooral minder klachten in de categorie over informatieverstrekking, zorgvuldigheid en tijdigheid. Ook daankende Toeslagen regulier minder klachten als 'overig' dan in 2020. Over digitale dienstverlening zijn 2 klachten meer ontvangen dan in 2020.

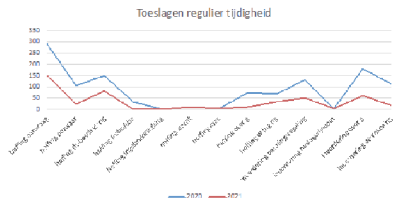




Met betrekking tot informatieverstrekking ontving Toeslagen regulier minder klachten over BelastingTelefoon, kantoor en website. Ook zijn minder klachten geïncasseerd als 'overig' en 'leeg'. In 2021 zijn drie klachten geïncasseerd onder overige middelen, in 2020 zijn daar geen klachten op geïncasseerd.



Met betrekking tot zorgvuldigheid is aanzienlijk minder vaak geklaagd over handelen onjuiste gegevens en procedurefouten. Ook over multiveringsproblemen zijn minder klachten ontvangen. Er zijn minder zaken geïncasseerd als 'leeg' en meer zaken als 'overig'.



Met betrekking tot tijdigheid ontving 1 toeslagen regulier op het terrein van de helling op bijna alle aspecten minder klachten. Alleen over helling mob is het aantal klachten gelijk gebleven. Ook op het terrein van de invordering zijn op bijna alle aspecten minder klachten ontvangen over betalingsregeling. Alleen over invordering boslagruimte voet is het aantal klachten gelijk gebleven.

Samenvatting resultaten KPI's en overige bestuurlijke informatie Toeslagen

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

	2021	resultaat	december	resultaat	december t.o.v. 2021	december t.o.v. november
Toeslagen regulier	96,6 %	✓	96,4 %	✓	↘	↗
UHT	80,1 %	✗	90,8 %	✗	↗	↘
Toeslagen totaal	90,9 %	✗	96,6 %	✓	↗	↗

b. Percentage binnen zes weken afgehandelde klachten. Streefwaarde 85% of meer

	2021	resultaat	december	resultaat	december t.o.v. 2021	december t.o.v. november
Toeslagen regulier	75,3 %	✗	72,8 %	✗	↘	↗
UHT	60,9 %	✗	80,8 %	✗	↗	↗
Toeslagen totaal	72,8 %	✗	75,9 %	✗	↗	↗

c. Percentage klachten waarbij binnen zeven kalenderdagen na ontvangst van de klacht telefonisch contact is opgenomen met de klager of binnen die termijn een brief is verzonden met het verzoek om contact op te nemen. Streefwaarde 85% of meer

	2021	resultaat	december	resultaat	december t.o.v. 2021	december t.o.v. november
Toeslagen regulier	97,1 %	✓	97,6 %	✓	↗	↘
UHT	91,7 %	✓	97,1 %	✓	↗	↗
Toeslagen totaal	94,9 %	✓	97,4 %	✓	↗	↗

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

	2021	2020	2021 t.o.v. 2020	resultaat KPI	december	december t.o.v. november
Toeslagen regulier	1.555	2.404	-35,3 %	✓	99	↘
UHT	1.179	79			91	↘
Toeslagen totaal	2.734	2.433	12,4 %	✗	189	↘

e. Indieningswijze ontvangen klachten 2021

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

f. Aantal opgehandelde klachten 2021

	2021	2020	2021 t.o.v. 2020	december	december t.o.v. november
Toeslagen regulier	1.627	2.677	-39,2 %	128	↘
UHT	1.135	12		104	↘
Toeslagen totaal	2.762	2.689	2,7 %	239	↘

g. Voorraad onderhouden klachten 2021

	31 december 2021	7vb conform	zes weken nog niet verstreken	31 december 2021 t.o.v. 30 december 2021
Toeslagen regulier	192	92,2 %	55,7 %	↘
VHT	00	90,0 %	92,4 %	↘
Toeslagen totaal	258	93,8 %	55,1 %	↘

h. Gemiddelde lte doorlooptijd afgehandelde klachten in kolendelagen

	2021	2020	2021 t.o.v. 2020
Toeslagen regulier	43	43	↘
VHT	43	16	↗

i. Resultaat afgehandelde klachten 2021

Resultaat	(getoetst) gegrond	ongegrond	geen oordeel	niet in behandeling genomen (9:2 7vb)	ingetrokken	geen resultaat bekend
Toeslagen regulier	30,9 %	40,1 %	28,8 %	0,4 %	0,2 %	0,0 %
VHT	43,2 %	1,4 %	40,2 %	0,6 %	4,7 %	0,0 %
Toeslagen totaal	37,0 %	25,8 %	34,3 %	0,5 %	2,4 %	0,0 %

j. Afdoenwijze afgehandelde klachten 2021

Afdoenwijze	formele conclusie per brief	informele conclusie per brief	informele conclusie per e-mail	informele conclusie telefonisch	anders
Toeslagen regulier	1,0 %	27,2 %	1,0 %	68,0 %	2,0 %
VHT	1,9 %	2,7 %	35,1 %	55,0 %	5,4 %
Toeslagen totaal	1,4 %	15,0 %	18,5 %	61,5 %	3,7 %

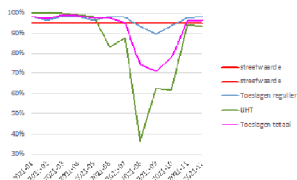
Toelichting Analyse klachtbehandeling 2021 Toeslagen

a. Percentage binnen Awb-termijnen afgehandelde klachten. Streefwaarde 90% of meer.

In de Awb is vastgelegd dat het bestuursorgaan een klacht afhandelt binnen zes weken na ontvangst van het klagschrift. Het bestuursorgaan kan deze termijn voor ten hoogste vier weken verlengen. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Vanaf januari 2021 geldt als streefwaarde dat 90% of meer van de klachten binnen de Awb-termijnen van vijf afgehandeld. Van 2015 tot en met 2020 was de streefwaarde niet 90, maar 95%, van de klachten binnen de Awb-termijnen wordt afgehandeld.

In de december heeft Toeslagen totaal 98,8% van de klachten binnen de Awb-termijnen afgehandeld. Dat is boven de streefwaarde.



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

b. Percentage binnen zes weken afgehandelde klachten. Streefwaarde 85% of meer.

De ratio echter deze kpi is dat ten minste 85% van de klachten zonder verdaging en uitstel wordt afgehandeld.

In de december heeft Toeslagen totaal 75,0% van de klachten binnen zes weken afgehandeld. Dat is onder de streefwaarde.



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

Toeslagen regulier scoort sinds oktober 2019 onder de streefwaarde op deze kpi. klacht Toeslagen regulier verklaart het lagere resultaat mede door de toenemende complexiteit van de klachten waardoor er nog moeten worden uitgezocht bij andere afdelingen. Door hoge verdring op die andere afdelingen zijn de reactietijdsperiodes opgelopen. Dit is nagekomen niet verbeterd. Daarnaast heeft het klachten team van Toeslagen regulier een kleinere bezetting dan gepland, dit in combinatie met een hoge verzuim zorgt voor een hogere workload per klachtbehandelaar. Ondanks het actief streven op direct inzetbare uren, staat de beschikbare tijd

ook onder druk door andere werkdromen zoals verzekeren om schadevergoeding, behandeling estatiekten en een verheid aan projecten

c. *Percentage klachten waarbij binnen zeven dagen na ontvangst van de klacht telefonisch contact is opgenomen met de klager of binnen die termijn een brief is verzonden met het verzoek om contact op te nemen. Streefwaarde 85% of meer.*

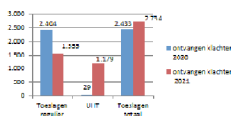
De ratio achter deze KPI is dat een zo snel mogelijk eerste contact met klager van essentieel belang is bij het herstel van vertrouwen in Toeslagen en het behouden, of, vergroten van de compliance. Het resultaat op deze KPI wordt gemeten door het totaal aantal klachten waarin eerste contact is geweest binnen zeven dagen te delen door het totaal aantal afgehandelde klachten.



d. *Aantal ontvangen klachten: kritische prestatie indicator 'Minder klachten over het handelen van Toeslagen dan vorig jaar'*

Sinds 2017 geldt de prestatie indicator 'Minder klachten over het handelen van Toeslagen dan vorig jaar'.

In 2021 heeft Toeslagen totaal 2.734 klachten ontvangen. Dat zijn 31 klachten meer dan in 2020: toen ontving Toeslagen totaal 2.433 klachten. Voor een beeld waarover Toeslagen meer, resp. minder klachten ontving, klik [hier](#).



Het aantal UHT klachten over 2020 is niet representatief voor heel 2020, omdat sinds december 2020 klachten op UHT als directe worden geregistreerd. Tot december 2020 werden UHT klachten geregistreerd onder Toeslagen.

Aantal ontvangen klachten per maand:



e. Indieningswijze ontvangen klachten 2021

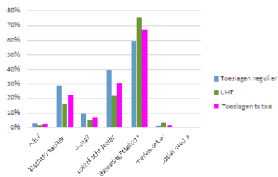
Een klacht kan op verschillende manieren worden ingediend. Bij schriftelijke indiening gaat het hoofdzakelijk om klachtbrieven en klachtformulieren. Het klachtformulier kan digitaal worden ingevuld en moet dan worden uitgeprint en per post opgestuurd.

Er wordt een gewerkt om digitale indiening van het formulier in de loop van 2021 mogelijk te maken.

In 2021 is 38,8% van het aantal klachten Toeslagen regulier schriftelijk ingediend, hetzij per brief, met een klachtformulier of via e-mail. Bij UHT is dat 2,7%.

Bij Toeslagen regulier is 59,3% van het aantal klachten ingediend via de BelastingTelefoon, bij UHT is dat 75,2%.

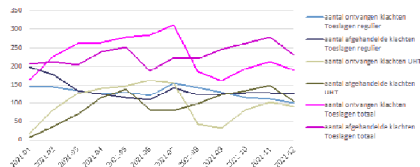
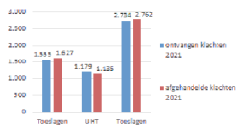
Een klein gedeelte van de klachten is ingediend via een medewerker of via sociale media.



f. Aantal afgehandelde klachten 2021

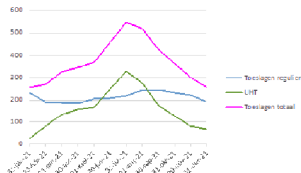
In 2021 heeft Toeslagen totaal 2.762 klachten afgehandeld. Dat zijn 78 klachten meer dan in 2021 zijn ontvangen.

Toeslagen regulier heeft in 2021 meer klachten afgehandeld dan ontvangen, UHT neemt meer klachten ontvangen dan afgehandeld.



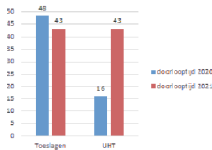
g. Voorsad onderhanden klachten december 2021

De voorsad onderhanden klachten Toeslagen totaal was 258 op 31 december. Op 30 november was dat 332.



h. Gemiddelde doorlooptijd afgehandelde klachten in kalenderdagen

In 2021 deden Toeslagen regulier en UHT gemiddeld 43 dagen over de behandeling van een klacht. In 2020 was de gemiddelde doorlooptijd voor Toeslagen regulier ook 43 dagen. In 2020 was dat bij UHT was 16 dagen.



De klachtbehandeling door UHT is gestart op 1 november 2020. De facto zijn vanaf 1 december 2020 klachten op UHT geregistreerd. In december 2020 zijn 8 klachten geregistreerd met een gemiddelde doorlooptijd van 16 dagen. Omdat het gaat om een klein aantal klachten over een korte periode, lijkt deze gemiddelde doorlooptijd over 2020 geen representatief beeld te vormen voor een te verwachten doorlooptijd voor UHT klachten.

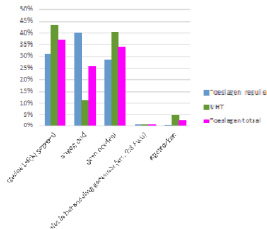
i. Resultaat afgehandelde klachten 2021

Het resultaat van een klacht wordt uitgedrukt in termen als gegrond, gedeeltelijk gegrond, ongegrond, niet in behandeling genomen en ingetrokken. In de tabel zijn de categorieën 'gegrond' en 'gedeeltelijk gegrond' samen genomen. De categorie 'geen oordeel' is van toepassing in situaties waarin de klachtbehandeling niet heeft kunnen leiden tot een inhoudelijke conclusie, omdat de feiten niet zijn komen vast te staan. In de categorie 'niet in behandeling genomen' worden klachten geregistreerd waarop artikel 9:13 van de Aov van toepassing is. Dat artikel beschrijft situaties waarin een bestuurder niet verplicht is om een klacht in behandeling te nemen, bijvoorbeeld als de klacht gaat over een gedraging die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden of over een gedraging waarover de rechter al een oordeel heeft uitgesproken.

In 2021 is 37,0% van de door Toeslagen totaal afgehandelde klachten gegrond of gedeeltelijk gegrond, 25,5% vers ongegrond en in 54,3% van de klachten is geen oordeel gegeven.

Over 2022 waren deze percentages resp. 31,5%, 40,9% en 28,3%.

Een klein percentage van de klachten is niet in behandeling genomen of ingetrokken.



4. Afdoeningswijze afgehandelde klachten 2021

Klachten kunnen op verschillende manieren worden afgehandeld. Toeslagen maakt onderscheid naar een formele afhandeling per brief, informele afhandeling per brief, informele afhandeling per e-mail, informele afhandeling telefonisch en anders. De categorie 'anders' bevat bijvoorbeeld betrokken klachten en klachten waarvoor Toeslagen niet oordeelt is.

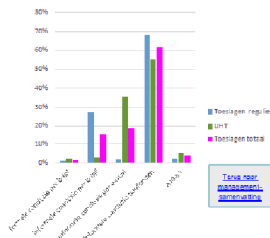
Toeslagen is voortvander van een informele klachtenaandoeling met laagdrempelig, oplossingsgericht, passend en prettig contact tussen klager en Toeslagen. Uit de cijfers blijkt dat deze informele klachtenaandoeling in de meeste gevallen ook leidt tot informele klachtenaandoeling. Een klein gedeelte van de klachten wordt afgerond met een formele afhandelingsoort.

De juridische grondslag voor de zog. informele afhandeling van klachten is gelegen in artikel 9:5 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Dat artikel luidt: 'Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze titel.' Met deze titel wordt bedoeld titel 9:1 van de Awb. Klachtenaandoeling door een bestuursorgaan. In de situatie waarin niet naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, gelden de bepalingen van de titel over het oordeel en zou de klachtenaandoeling moeten leiden tot een schriftelijke en gemotiveerde kennisgeving aan klager met daarin de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover en de eventuele conclusies die Toeslagen daaraan verbindt. In die kennisgeving staat ook binnen welke termijn de klager vervolgens een verzetschrift kan indienen bij de Nationale ombudsman (art. 9:12 Awb). Een dergelijke kennisgeving wordt klachten Toeslagen aangeduid als 'formele conclusie per brief'.

Het is het meerkant mogelijk dat naar tevredenheid van klager aan diens klacht is tegemoetgekomen bij klachten die geheel of gedeeltelijk gegrond zijn verklaard. Ook bij een ongegronde klacht of een klacht waarvan geen oordeel is gegeven, kan de klager aangemoedigd worden te zijn in de klachtenaandoeling. Dat zal met name het geval zijn wanneer klager zich met respect behandeld voelt, klager zijn verhaal heeft kunnen doen versloep op gepaste wijze is gereageerd en klager uitleg heeft gekregen. Deze drie aspecten (respect, voice and due consideration, en explanation) zijn essentieel voor het ervaren van procedurele rechtvaardigheid. Bij procedurele rechtvaardigheid gaat het over de subjectieve indrukken die de betrokkenen zich vormen over de eerlijkheid en rechtvaardigheid van de procedure en over de manier waarop zij zich daarin behandeld voelen¹⁷.

¹⁷ In het klachtenonderzoek 'het probleem is vaak groter dan de klacht' uit oktober 2015 is geconstateerd dat dezelfde directe verbetering nodig was op het gebied van procedurele rechtvaardigheid.

Omdat Teeslagen totaal in 2021 bij 25,8% van de klachten heeft geoordeeld dat de klacht ongegrond is en bij 34,3% van de klachten geen oordeel heeft kunnen geven over de klacht, ligt een percentage van 95,0 informeel afgehandelde klachten hoog en ligt een percentage van 1,4 formeel afgehandelde klachten laag. Een hoge mate van procedurele rechtvaardigheid zou kunnen verklaren dat veel klagers ondanks de uitkomst toch tevreden zijn over de klachtafhandeling. Het verdient aanbeveling hier nader onderzoek naar te (laten) doen. Iedereen de rechtvaardigheid van ons handelen te kunnen garanderen. Een van de klachtoordelers Teeslagen regulier heeft aangegeven dat dit de aandacht heeft.



Realisatie kpi's Toeslagen totaal³ 2017-2021

Jaar	binnen Awb-termijnen afgehandeld	binnen 6 weken afgehandeld	binnen 7 dagen eerste contact gelogd
2017	97,7 %	88,0 %	93,7 %
2018	98,8 %	88,5 %	91,0 %
2019	97,9 %	88,3 %	95,4 %
2020	91,1 %	73,2 %	91,2 %
2021	90,0 %	72,8 %	94,9 %

Percentage klachten afgehandeld binnen de Awb-termijnen

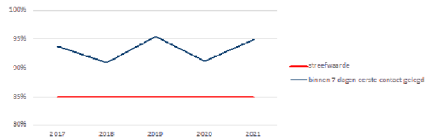


Percentage klachten binnen zes weken afgehandeld



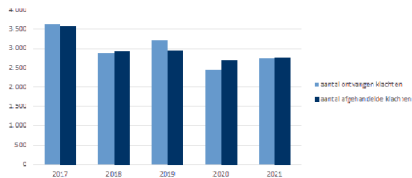
³ Toeslagen totaal betreft de klachtbehandeling van Toeslagen regulier en de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT). Omdat de klachtbehandeling UHT is gestart op 1 november 2020 zijn in 2020 versuut de meeste klachten over gedragingen van UHT behandeld door Toeslagen regulier. Vanaf december 2020 zijn klachten over gedragingen van UHT geregistreerd op UHT.

Percentage klachten binnen 7 dagen eerste contact gelegd



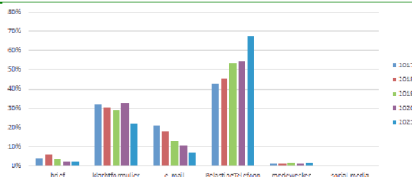
Aantal ontvangen en afgehandelde klachten Toeslagen totaal 2017-2021

jaar	aantal ontvangen klachten	aantal afgehandelde klachten
2017	3.626	3.560
2018	2.876	2.903
2019	3.206	2.926
2020	2.433	2.689
2021	2.734	2.762



Indieningwijze ontvangen klachten Toeslagen totaal 2017-2021

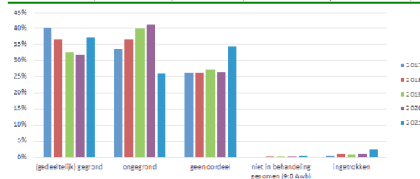
jaar	brief	klachtformulier	e-mail	belasting/telefoon	medewerker	social media
2017	3,7 %	32,0 %	20,8 %	42,5 %	0,9 %	0,1 %
2018	5,7 %	30,4 %	17,9 %	45,1 %	0,8 %	0,1 %
2019	3,3 %	28,8 %	12,9 %	53,1 %	1,8 %	0,1 %
2020 ¹	2,3 %	32,1 %	10,8 %	54,2 %	0,8 %	0,1 %
2021	2,0 %	22,0 %	0,7 %	07,3 %	1,9 %	0,1 %



¹ Deze reeks over 2020 bevat uitsluitend gegevens over Toeslagen reguleren. De indieningwijze van de 29 in december 2020, ingediende UfH zijn hierin niet opgenomen. Het buiten beschouwing laten van 29 klachten op het totaal aantal klachten van 2.453, heeft naar verwachting niet tot een heel ander beeld.

Resultaat afghandende klachten Toeslagen totaal 2017-2021

Jaar	(gedeeltelijk) gegrond	ongegrond	geen oordeel	niet in behandeling genomen (9.8 Awb)	ingetrokken
2017	40,1 %	33,5 %	25,0 %	0,0 %	0,4 %
2018	36,4 %	36,4 %	26,1 %	0,7 %	0,4 %
2019	32,4 %	39,9 %	27 %	0,2 %	0,6 %
2020	31,5 %	49,9 %	25,3 %	0,2 %	1,0 %
2021	37,0 % ⁶⁾	25,8 % ⁷⁾	34,3 % ⁸⁾	0,5 %	2,4 % ⁹⁾



⁶⁾ Bij Toeslagen regulier is 33,9% van de klachten (gedeeltelijk) gegrond. Bij UHT is dat 40,2%.

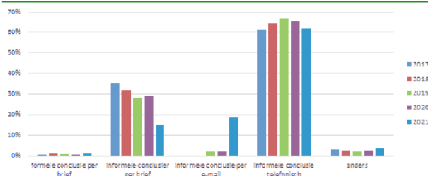
⁸⁾ Bij Toeslagen regulier is 40,1% van de klachten ongrond. Bij UHT is dat 11,4%.

⁷⁾ Toeslagen regulier geeft over 28,6% van de klachten geen oordeel. Bij UHT doe dat bij 48,2%.

⁹⁾ Bij Toeslagen regulier is 0,2% van de klachten ingetrokken. Bij UHT 4,7%.

Afdieningswijze afgehandelde klachten Toeslagen totaal 2017-2021

jaar	formele conclusie per brief	informele conclusie per brief	informele conclusie per e-mail	informele conclusie telefonisch	anders
2017	0,6 %	35,1 %	geen gegevens	61,2 %	3,1 %
2018	1,4 %	31,8 %	geen gegevens	64,2 %	2,6 %
2019	0,9 %	28,0 %	2,2 %	66,9 %	2,0 %
2020	0,4 %	29,0 %	2,0 %	65,6 %	2,9 %
2021	1,4 % ⁹⁾	15,0 % ¹⁰⁾	10,5 % ¹¹⁾	61,5 %	3,7 %



⁹⁾ Toeslagen regulerij handelt 1,0% van de klachten af met een formele conclusie per brief. UHT doet dat bij 1,9% van de klachten.

¹⁰⁾ Toeslagen regulerij handelt 21,2% van de klachten af met een informele conclusie per brief. UHT doet dat bij 2,7% van de klachten.

¹¹⁾ Toeslagen regulerij handelt 1,8% van de klachten af met een informele conclusie per e-mail. UHT doet dat bij 31,1% van de klachten.