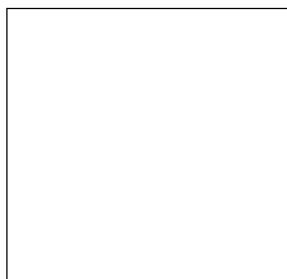

Analyse klachtbehandeling Toeslagen

Analyse klachtbehandeling augustus 2021 Toeslagen

Aan



SSO F en MI Planning en
control_Postbus

Kopie Klachtcoördinatoren en -leidinggevenden

8 september 2021



Belastingdienst

Inhoudsopgave Analyse klachtbehandeling Toeslagen

Managementsamenvatting

Analyse meer, resp. minder klachten dan vorig jaar

Samenvatting resultaten KPI's en overige bestuurlijke informatie Toeslagen

- a. Percentage binnen Awb-termijnen afgehandelde klachten
- b. Percentage binnen zes weken afgehandelde klachten
- 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.
- d. Aantal ontvangen klachten: kritische prestatie indicator 'Minder klachten over het handelen van Toeslagen dan vorig jaar'
- e. Indieningswijze ontvangen klachten
- f. Aantal afgehandelde klachten
- g. Voorraad onderhanden klachten
- h. Gemiddelde doorlooptijd afgehandelde klachten in kalenderdagen
- i. Resultaat afgehandelde klachten
- j. Afdoeningswijze afgehandelde klachten

Toelichting Analyse klachtbehandeling Toeslagen

- a. Percentage binnen Awb-termijnen afgehandelde klachten
- b. Percentage binnen zes weken afgehandelde klachten
- 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
- d. Aantal ontvangen klachten: kritische prestatie indicator 'Minder klachten over het handelen van Toeslagen dan vorig jaar'
- e. Indieningswijze ontvangen klachten
- f. Aantal afgehandelde klachten
- g. Voorraad onderhanden klachten
- h. Gemiddelde doorlooptijd afgehandelde klachten in kalenderdagen
- i. Resultaat afgehandelde klachten
- j. Afdoeningswijze afgehandelde klachten

Managementsamenvatting

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.

De klachten over gedragingen van UHT die zijn ontvangen vóór 1 november 2020 zijn behandeld door Toeslagen regulier. Die klachten zijn in deze rapportage opgenomen onder Toeslagen regulier. De UHT klachten die vanaf 1 november 2020 zijn behandeld, staan geregistreerd onder UHT.

Wat valt op in deze rapportage?

Evenals in eerdere rapportages is in deze rapportage zichtbaar dat informele klachtbehandeling vaak ook leidt tot informele klachtafhandeling. Dat is interessant omdat het gezien de resultaten van de klachtafhandeling 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. Een hoge mate van procedurele rechtvaardigheid¹ zou kunnen verklaren dat veel klagers ondanks de uitkomst toch tevreden zijn over de klachtbehandeling. Het verdient aanbeveling hier nader onderzoek naar te (laten) doen, teneinde de rechtsstatelijkheid van ons handelen te kunnen garanderen. Meer informatie hierover staat in de [toelichting](#).

Ook valt op dat de resultaten van UHT op de kpi's 'percentage binnen Awb-termijnen afgehandelde klachten' en 'percentage binnen zes weken afgehandelde klachten' in augustus ver onder de streefwaarde zijn. Vanaf 1 juni worden deze klachten door UHT klachtbehandelaars behandeld. De overdracht 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 in juni, juli en augustus.

Ook met betrekking tot de kpi 'binnen zeven dagen eerste contact' is het resultaat voor UHT onder de streefwaarde.

Aantal ontvangen klachten

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

Resultaat: **✗**

Tot en met augustus heeft Toeslagen in totaal 1.976 klachten ontvangen. Dat zijn 345 klachten meer dan tot en met augustus 2020: toen ontving Toeslagen 1.631 klachten. De toename in het aantal klachten vergeleken met vorig jaar lijkt vooral te maken te hebben met de stijging in het aantal UHT klachten.

Analyse meer, resp. minder klachten dan vorig jaar

Deze rapportage bevat een analyse waarover Toeslagen meer, resp. minder klachten heeft ontvangen in vergelijking met dezelfde periode in het voorafgaande jaar. Over een dergelijke analyse wordt iedere vier maanden gerapporteerd, te weten in de rapportages over april, augustus en december.

Percentage binnen Awb-termijnen afgehandelde klachten

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

Resultaat: **✗**

In augustus heeft Toeslagen totaal 74,3 van de klachten binnen de Awb-termijnen afgehandeld. Dat is onder de streefwaarde.

UHT scoorde met 36,5% ver onder de streefwaarde op deze kpi. Klachten over gedragingen van UHT zijn tot 1 juni 2021 behandeld door klachtbehandelaars van het klachtenteam Particulieren. Vanaf 1 juni worden deze klachten door UHT klachtbehandelaars behandeld. De overdracht van de klachtbehandeling in juni aan een

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 behandeld voelen.

nieuw team in combinatie met een hoge instroom aan klachten kan een verklaring zijn voor de lagere resultaten in juni, juli en augustus.

Percentage binnen 6 weken afgehandelde klachten

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

Resultaat: ✖

In augustus heeft Toeslagen totaal 55,6% van de klachten binnen zes weken afgehandeld. Dat is onder de streefwaarde.

Het resultaat van UHT op deze kpi is met 14,3% ver onder de streefwaarde. Klachten over gedragingen van UHT zijn tot 1 juni 2021 behandeld door klachtbehandelaars van het klachtenteam Particulieren. Vanaf 1 juni worden deze klachten door UHT klachtbehandelaars behandeld. De overdracht 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 in juni, juli en augustus.

Ook het resultaat van Toeslagen regulier is met 76,6% onder de streefwaarde. 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 vragen moeten worden uitgezet bij andere afdelingen. Door hoge werkdruk op die andere afdelingen zijn de reactietermijnen opgelopen. Dit is nagenoeg niet verbeterd. Daarnaast heeft het klachtenteam 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 sturen op direct inzetbare uren, staat de beschikbare tijd ook onder druk door andere werkstromen zoals verzoeken om schadevergoeding, behandeling datalekken en een veelheid aan projecten.

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: ✔

In augustus heeft Toeslagen totaal bij 89,6% van de klachten binnen zeven dagen contact opgenomen met klager. Dat is boven de streefwaarde.

Bij UHT is het resultaat op deze kpi met 79,6% onder de streefwaarde.

Leersignalen

Deze analyse bevat een bijlage leersignalen. Over de leersignalen 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 leersignalen.

Analyse meer, resp. minder klachten dan vorig jaar

In de eerste acht maanden van 2021 ontving Toeslagen in totaal 1.976 klachten. Dat zijn 345 klachten meer dan in de eerste acht maanden 2020: toen ontving Toeslagen totaal 1.631 klachten.

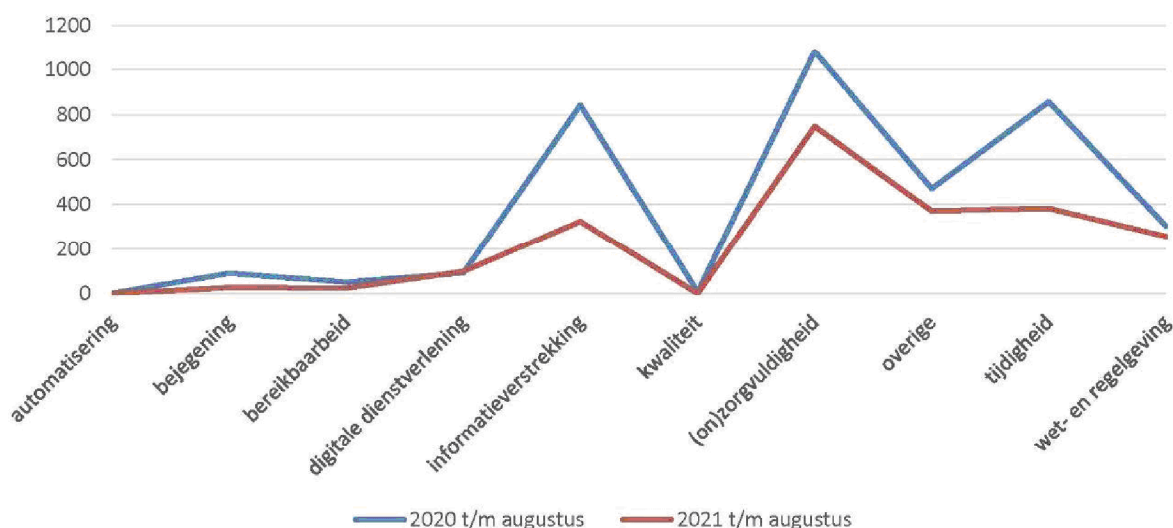
Ontvangen klachten	2021 t/m augustus	2020 t/m augustus	2021 t.o.v. 2020	resultaat kpi
Toeslagen regulier	1.100	1.631	-32,6 %	✓
UHT	876			
Toeslagen totaal	1.976	1.631	21,2 %	✗

NB: In de grafieken hierna 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 een klacht meerdere aspecten kan betreffen en in het systeem meerdere classificaties aan een klacht kunnen worden toegekend, corresponderen de aantallen op de Y-as niet met de aantallen daadwerkelijk behandelde klachten.

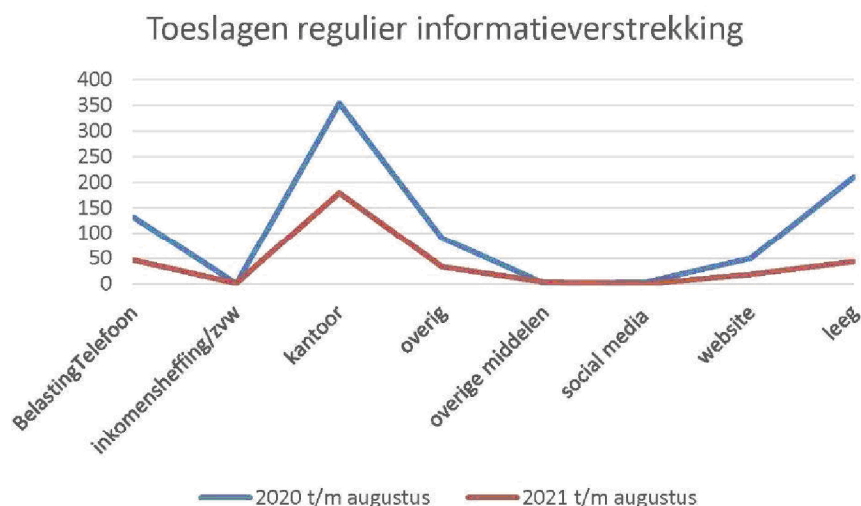
UHT heeft aangegeven dat de huidige classificaties in KBB onvoldoende passend zijn voor UHT. UHT maakt maandelijks analyses waarover de UHT klachten gaan. Om die reden beperkt deze analyse zich verder tot Toeslagen regulier.

Toeslagen regulier

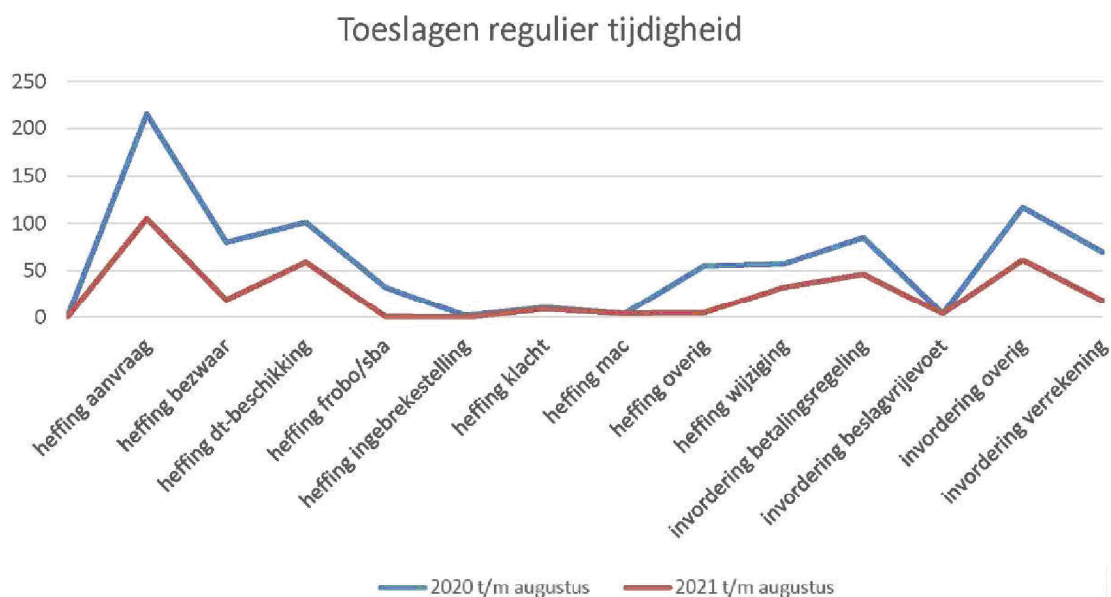
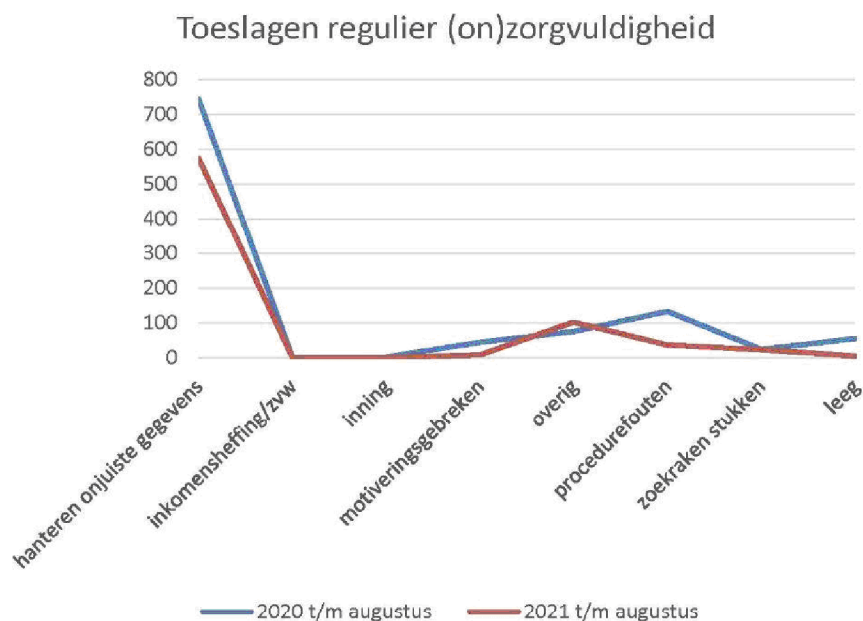
Toeslagen regulier ontving in de eerste acht maanden 2021 vooral minder klachten over informatieverstrekking, zorgvuldigheid en tijdigheid. Ook classificeerde Toeslagen regulier minder klachten als 'overig' dan in de eerste acht maanden 2020.



Met betrekking tot informatieverstrekking ontving Toeslagen regulier minder klachten over BelastingTelefoon, kantoor en website. Ook zijn minder klachten geclassificeerd als 'overig' en 'leeg'.



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



Met betrekking tot tijdigheid ontving Toeslagen regulier op het terrein van de heffing op bijna alle aspecten minder klachten. Over heffing mac is het aantal klachten gelijk gebleven. Ook op het terrein van de invordering zijn op bijna alle aspecten minder klachten ontvangen over betalingsregeling. Over invordering beslagvrije voet is het aantal klachten gelijk gebleven.

Samenvatting resultaten KPI's en overige bestuurlijke informatie Toeslagen

a. *Percentage binnen Awb-termijnen afgehandelde klachten. Streefwaarde 95% of meer.*

	2021 t/m augustus	resultaat	augustus	resultaat	augustus t.o.v. t/m augustus	augustus t.o.v. juli
Toeslagen regulier	97,3 %	✓	93,5 %	✗	↘	↘
UHT	89,4 %	✗	36,5 %	✗	↘	↘
Toeslagen totaal	95,0 %	✓	74,3 %	✗	↘	↘

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

	2021 t/m augustus	resultaat	augustus	resultaat	augustus t.o.v. t/m augustus	augustus t.o.v. juli
Toeslagen regulier	79,4 %	✗	76,6 %	✗	↘	↘
UHT	78,6 %	✗	14,3 %	✗	↘	↘
Toeslagen totaal	79,1 %	✗	55,6 %	✗	↘	↘

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 t/m augustus	resultaat	augustus	resultaat	augustus t.o.v. t/m augustus	augustus t.o.v. juli
Toeslagen regulier	96,3 %	✓	97,6 %	✓	↗	↘
UHT	92,0 %	✓	79,6 %	✗	↘	↗
Toeslagen totaal	94,8 %	✓	89,6 %	✓	↘	↗

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

	2021 t/m augustus	2020 t/m augustus	2021 t.o.v. 2020	resultaat kpi	augustus	augustus t.o.v. juli
Toeslagen regulier	1.100	1.631	-32,6 %	✓	143	↘
UHT	876				43	↘
Toeslagen totaal	1.976	1.631	21,2 %	✗	186	↘

e. *Indieningswijze ontvangen klachten t/m augustus 2021*

	brief	klachtformulier	e-mail	BelastingTelefoon	medewerker	social media
Toeslagen regulier	2,8 %	30,1 %	8,9 %	57,3 %	0,7 %	0,2 %
UHT	1,9 %	16,0 %	2,6 %	76,0 %	3,5 %	0,0 %
Toeslagen totaal	2,4 %	23,0 %	5,8 %	66,6 %	2,1 %	0,1 %

f. *Aantal afgehandelde klachten t/m augustus 2021*

	2021 t/m augustus	2020 t/m augustus	2021 t.o.v. 2020	augustus	augustus t.o.v. juli
Toeslagen regulier	1.120	1.889	-40,7 %	123	↘
UHT	626			98	↗
Toeslagen totaal	1.746	1.889	-7,6 %	221	↘

g. Voorraad onderhanden klachten augustus 2021

	31 augustus 2021	Awb-conform	zes weken nog niet verstreken	31 augustus 2021 t.o.v. 31 juli 2021
Toeslagen regulier	242	93,8 %	61,2 %	↗
UHT	277	53,4 %	22,4 %	↘
Toeslagen totaal	519	72,3 %	40,5 %	↘

h. Gemiddelde doorlooptijd afgehandelde klachten in kalenderdagen

	2021 t/m augustus	2020	2021 t.o.v. 2020
Toeslagen regulier	41	48	↘
UHT	38	16	↗

i. Resultaat afgehandelde klachten t/m augustus 2021

Resultaat	(gedeeltelijk) gegrond	ongegrond	geen oordeel	niet in behandeling genomen (9:8 Awb)	ingetrokken	geen resultaat bekend
Toeslagen regulier	30,4 %	41,3 %	27,9 %	0,3 %	0,3 %	0,0 %
UHT	40,6 %	5,1 %	51,1 %	0,5 %	2,4 %	0,3 %
Toeslagen totaal	35,5 %	23,2 %	39,5 %	0,4 %	1,3 %	0,2 %

j. Afdoeningswijze afgehandelde klachten t/m augustus 2021

Afdoeningswijze	formele conclusie per brief	informele conclusie per brief	informele conclusie per e-mail	informele conclusie telefonisch	anders
Toeslagen regulier	1,0 %	25,7 %	1,7 %	69,7 %	1,9 %
UHT	0,6 %	2,2 %	24,8 %	69,2 %	3,2 %
Toeslagen totaal	0,8 %	14,0 %	13,2 %	69,5 %	2,5 %

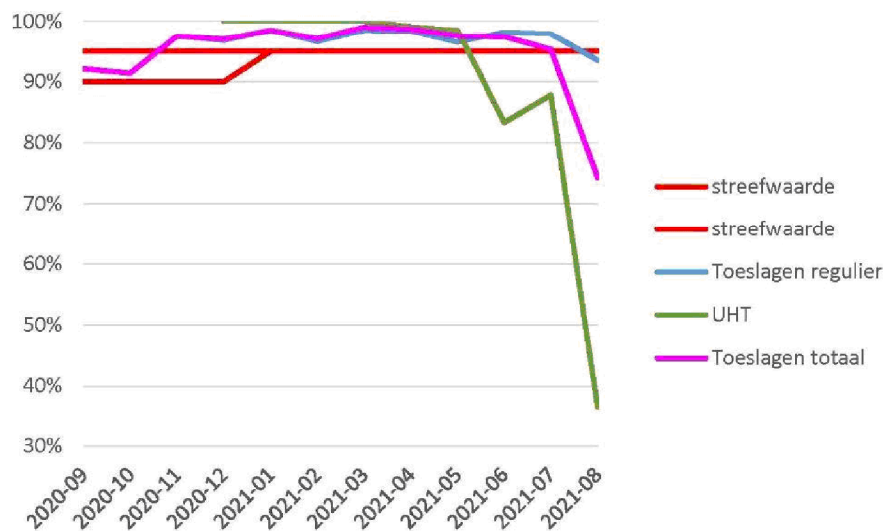
Toelichting Analyse klachtbehandeling augustus 2021 Toeslagen

a. Percentage binnen Awb-termijnen afgehandelde klachten. Streefwaarde 95% of meer.

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

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

In augustus heeft Toeslagen totaal 74,3% van de klachten binnen de Awb-termijnen afgehandeld. Dat is onder de streefwaarde. Vooral het resultaat van UHT is ver onder de streefwaarde.



Klachten over gedragingen van UHT zijn tot 1 juni 2021 behandeld door klachtbehandelaars van het klachtenteam Particulieren. Vanaf 1 juni worden deze klachten door UHT klachtbehandelaars behandeld. De overdracht 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 in juni, juli en augustus.

Door een omissie in de registratie is bij 149 afgehandelde UHT klachten niet bekend of zij binnen de Awb-termijnen zijn afgehandeld, omdat van deze zaken in het systeem geen behandeltermijn bekend is. Dit wordt door opgepakt. De verwachting is dat de registratie in de volgende rapportage is gecorrigeerd. Op dit moment is niet bekend welk beeld een volledig correcte registratie zou geven op deze kpi.

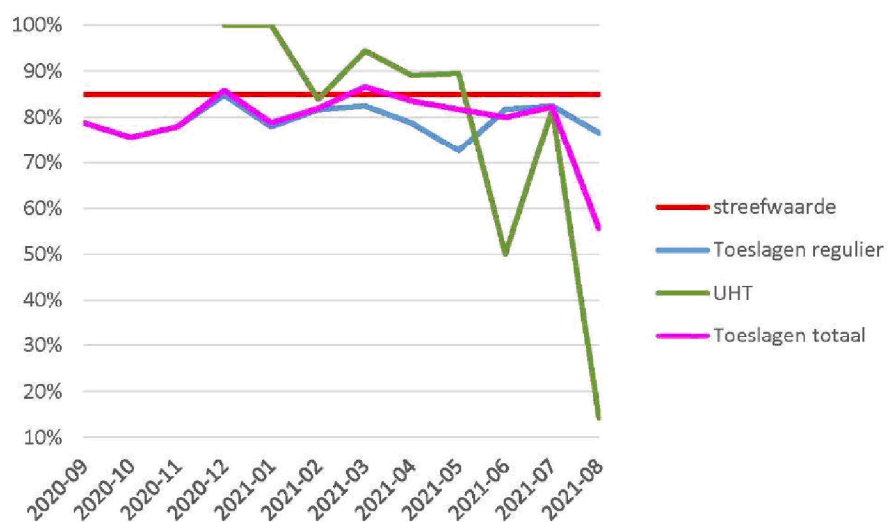
b. Percentage binnen zes weken afgehandelde klachten. Streefwaarde 85% of meer.

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

In augustus heeft Toeslagen totaal 55,6% van de klachten binnen zes weken afgehandeld. Dat is onder de streefwaarde. Vooral het resultaat van UHT is ver onder de streefwaarde.

Klachten over gedragingen van UHT zijn tot 1 juni 2021 behandeld door klachtbehandelaars van het klachtenteam Particulieren. Vanaf 1 juni worden deze klachten door UHT klachtbehandelaars

behandeld. De overdracht 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 in juni, juli en augustus.



Door een ommissie in de registratie is bij 149 afgehandelde UHT klachten niet bekend of zij binnen zes weken zijn afgehandeld, omdat van deze zaken in het systeem geen behandel-termijn bekend is. Dit wordt door de [] opgepakt. De verwachting is dat de registratie in de volgende rapportage is gecorrigeerd. Op dit moment is niet bekend welk beeld een volledig correcte registratie zou geven op deze kpi.

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 vragen moeten worden uitgezet bij andere afdelingen. Door hoge werkdruk op die andere afdelingen zijn de reactietermijnen opgelopen. Dit is nagenoeg niet verbeterd. Daarnaast heeft het klachtenteam 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 sturen op direct inzetbare uren, staat de beschikbare tijd ook onder druk door andere werkstromen zoals verzoeken om schadevergoeding, behandeling datalekken en een veelheid aan projecten.

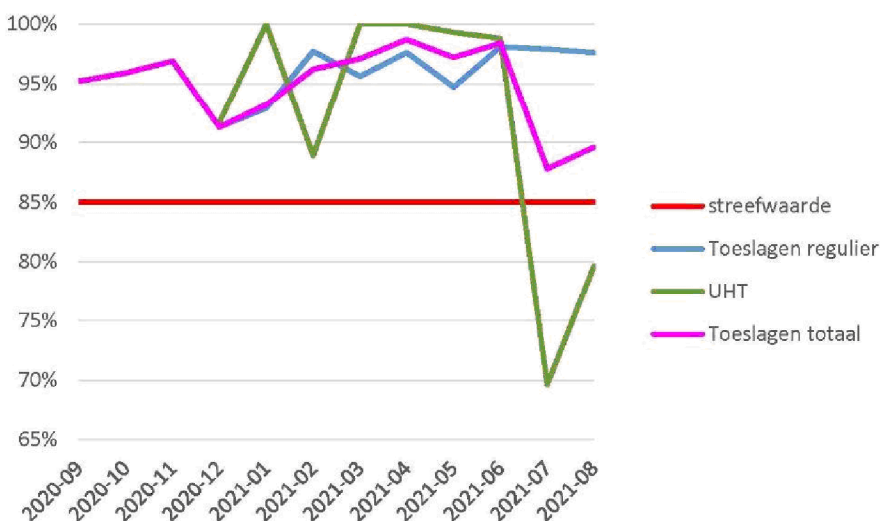
c. Percentage klachten waarbij binnen zeven dagen na ontvangst van de klacht telefonisch contact is opgenomen met de klager of binnen die termijn een brief is verzonden met het verzoek om contact op te nemen. Streefwaarde 85% of meer.

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, cq. 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.

Vanaf januari 2018 is de streefwaarde voor deze kpi 85% of meer.

In augustus heeft Toeslagen totaal bij 89,6% van de klachten binnen zeven dagen na ontvangst van de klacht telefonisch contact opgenomen met de klager of binnen die termijn een brief verzonden met het verzoek om contact op te nemen.

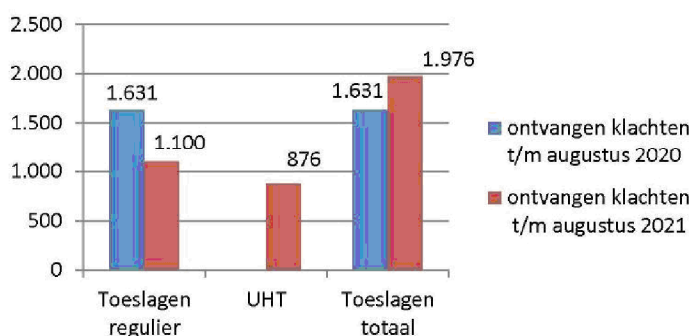
Bij UHT is het resultaat op deze kpi met 79,6% onder de streefwaarde.



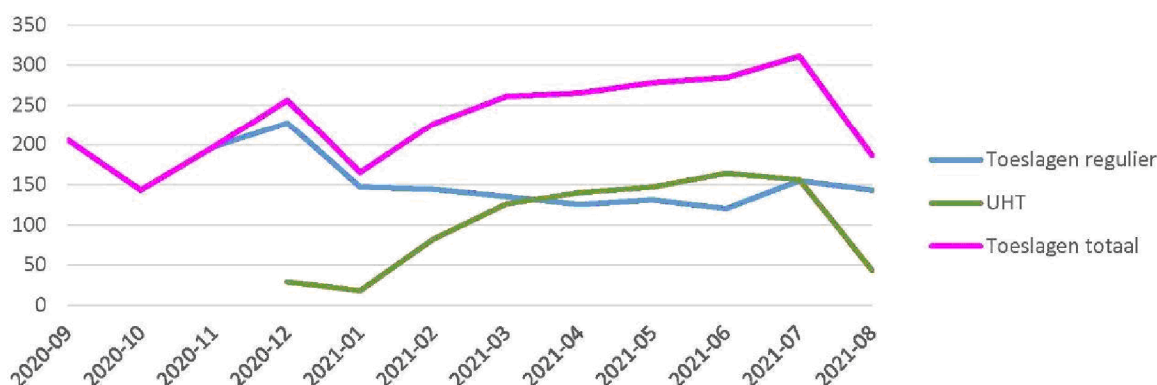
d. Aantal ontvangen klachten: kritische prestatie indicator 'Minder klachten over het handelen van Toeslagen dan vorig jaar'

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

Tot en met augustus heeft Toeslagen totaal 1.976 klachten ontvangen. Dat zijn 345 klachten meer dan tot en met augustus 2020: toen ontving Toeslagen totaal 1.631 klachten.



Aantal ontvangen klachten per maand:



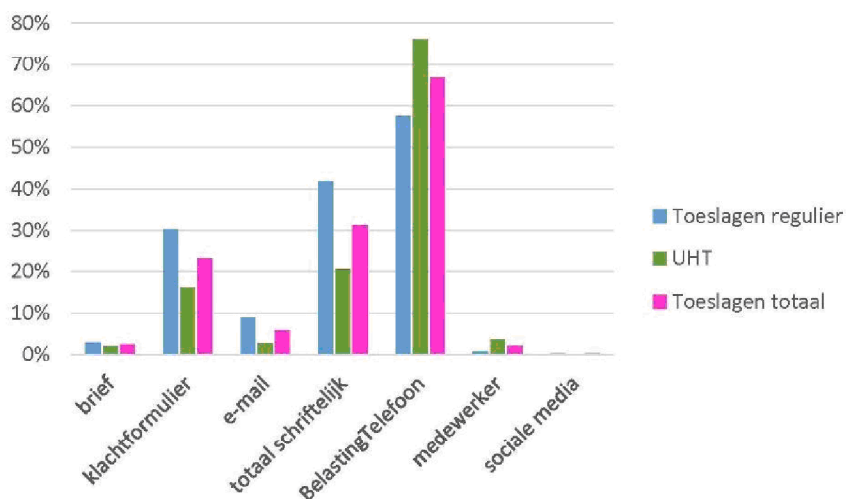
De klachten over gedragingen van UHT die zijn ontvangen vóór 1 november 2020 zijn behandeld door het klachtenteam Toeslagen regulier. Die klachten zijn in deze rapportage opgenomen onder Toeslagen regulier. Van 1 november 2020 tot 1 juni 2021 zijn klachten over gedragingen van UHT behandeld door klachtbehandelaars van het klachtenteam van Belastingdienst Particulieren en vanaf 1 juni worden deze klachten behandeld door UHT klachtbehandelaars. De UHT klachten vanaf 1 november 2020 staan geregistreerd onder UHT.

e. Indieningswijze ontvangen klachten t/m augustus 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 aan gewerkt om digitale indiening van het formulier in de loop van 2021 mogelijk te maken.

Tot en met augustus is 41,8 van het aantal klachten Toeslagen regulier schriftelijk ingediend, hetzij per brief, met een klachtenformulier of via e-mail. Bij UHT is dat 20,5%.

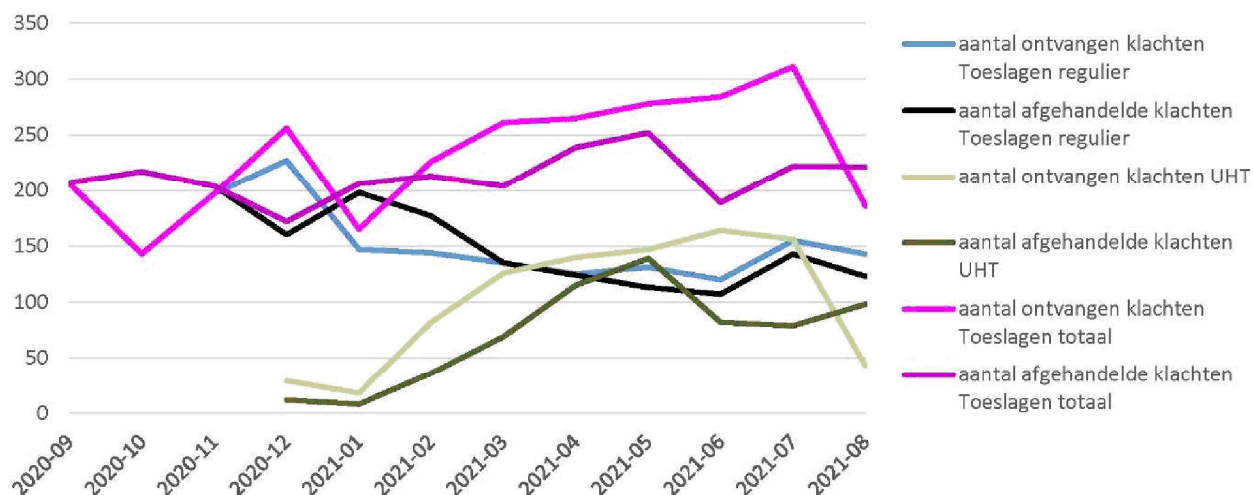
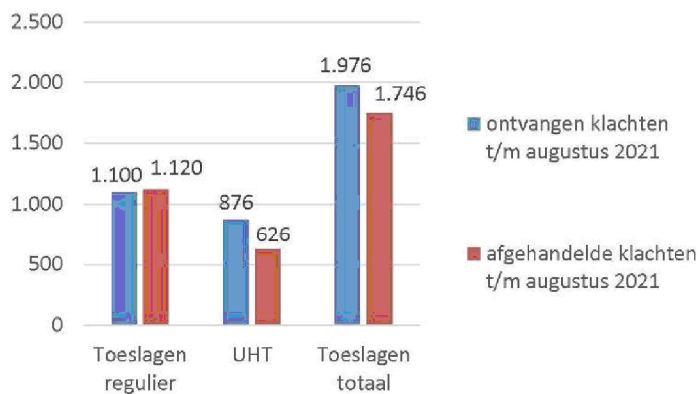
Bij Toeslagen regulier is 57,3% van het aantal klachten ingediend via de BelastingTelefoon, bij UHT is dat 76,0%.



f. Aantal afgehandelde klachten t/m augustus 2021

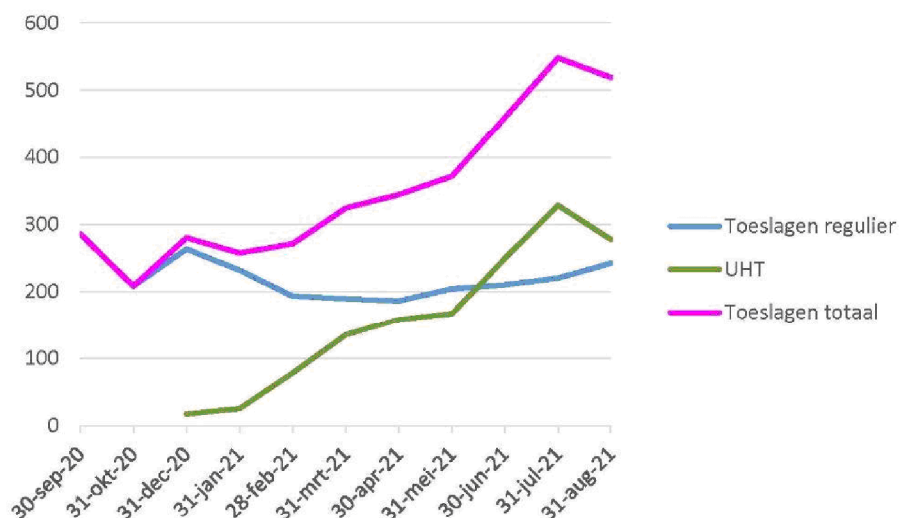
Tot en met augustus 2021 heeft Toeslagen totaal 1.746 klachten afgehandeld. Dat zijn 230 klachten minder dan tot en met augustus zijn ontvangen.

Toeslagen regulier heeft tot en met augustus meer klachten afgehandeld dan ontvangen, UHT heeft meer klachten ontvangen dan afgehandeld.



g. Voorraad onderhanden klachten augustus 2021

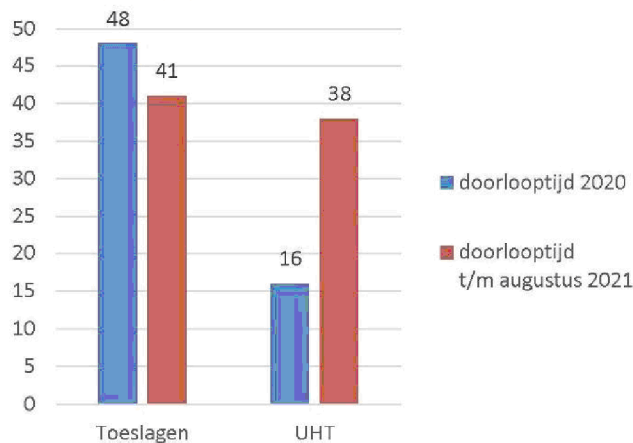
De voorraad onderhanden klachten Toeslagen totaal was 519 op 31 augustus. Op 31 juli 2021 was dat 548.



h. Gemiddelde doorlooptijd afgehandelde klachten in kalenderdagen

In 2020 deed Toeslagen regulier gemiddeld 48 dagen over de behandeling van een klacht. Bij UHT was de gemiddelde doorlooptijd van een klacht 16 dagen. Tot en met augustus 2021 was de gemiddelde doorlooptijd van een klacht bij Toeslagen regulier 41 dagen en bij UHT 38 dagen.

De hogere doorlooptijd van Toeslagen regulier in 2020 was hoofdzakelijk te wijten aan de grote hoeveelheid klachten die eind 2019, begin 2020 zijn ingediend. Daarnaast speelde ook in 2020 de toenemende complexiteit van de klachten een rol en de kleinere bezetting van het klachtenteam dan gepland.



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 afgehandeld 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.

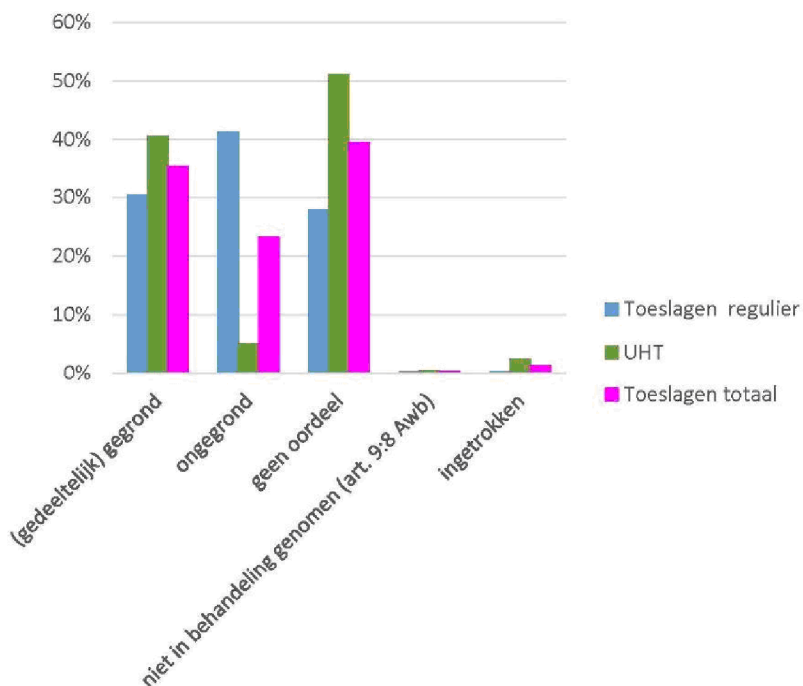
i. Resultaat afgehandelde klachten t/m augustus 2021

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 9:8 van de Awb van toepassing is. Dat artikel beschrijft situaties waarin een bestuursorgaan 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.

Tot en met augustus is 35,5% van het totaal aantal door Toeslagen afgehandelde klachten gegrond of gedeeltelijk gegrond, 23,2% was ongegrond en in 39,5% van de klachten is geen oordeel gegeven.

Over 2020 waren deze percentages resp. 31,5%, 40,9% en 26,3%.

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



j. Afdoeningswijze afgehandelde klachten t/m augustus 2021

Klachten kunnen op verschillende manieren worden afgehandeld. In de tabel wordt onderscheid gemaakt 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 ingetrokken klachten en klachten

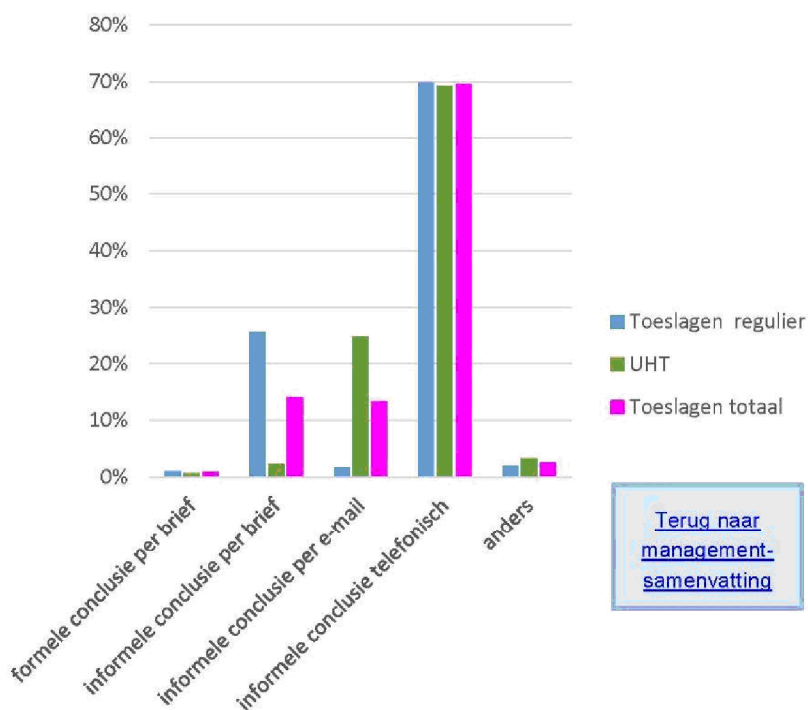
waarvoor Toeslagen niet bevoegd is.

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

De juridische grondslag voor de zgn. 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, Klachtbehandeling door een bestuursorgaan. In de situaties waarin niet naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, gelden de bepalingen van die titel onverkort en zou de klachtbehandeling 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 verzoekschrift kan indienen bij de Nationale ombudsman (art. 9:12 Awb). Een dergelijke kennisgeving wordt binnen Toeslagen aangeduid als 'formele conclusie per brief'.

Het is het meest aannemelijk 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 waarover geen oordeel is gegeven, kan de klager aangeven tevreden te zijn met de klachtbehandeling. Dat zal met name het geval zijn wanneer klager zich met respect behandeld voelt, klager zijn verhaal heeft kunnen doen waarop 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 voelen².

Omdat Toeslagen totaal tot en met augustus 2021 bij 23,2% van de klachten heeft geoordeeld dat de klacht ongegrond is en bij 39,5% van de klachten geen oordeel heeft kunnen geven over de klacht, lijkt een percentage van 96,7 informeel afgehandelde klachten hoog en lijkt een percentage van 0,8 formeel afgehandelde klachten laag. Een hoge mate van procedurele rechtvaardigheid zou kunnen verklaren dat veel klagers ondanks de uitkomst toch tevreden zijn over de klachtbehandeling. Het verdient aanbeveling hier nader onderzoek naar te (laten) doen, teneinde de rechtsstatelijkheid van ons handelen te kunnen garanderen.



² In het klachttevredenheidsonderzoek 'Het probleem is vaak groter dan de klacht' uit oktober 2018 is geconstateerd dat destijds directe verbetering nodig was op het gevoel van procedurele rechtvaardigheid.