



Mededeling

Aan

Het Algemeen Bestuur van de BWB

Agendapunt

3e

Onderwerp

Jaarverslag klachtenbehandeling 2015

Datum

15 april 2016

Inleiding

De Klachtenregeling is een door het Algemeen Bestuur van de gemeenschappelijke regeling Belastingssamenwerking West-Brabant vastgestelde regeling. De klachtencoördinator is belast met het jaarlijks rapporteren over de geregistreerde mondelinge en schriftelijke klachten. In artikel 5 van de klachtenregeling is bepaald dat de rapportage door tussenkomst van het Dagelijks Bestuur wordt aangeboden aan het Algemeen Bestuur en bevat een overzicht van het aantal behandelde klachten, de aard daarvan en het resultaat van de behandeling. Door middel van dit voorstel wordt voldaan aan het bepaalde omtrent de jaarlijkse rapportage.

Toelichting

De klachtenregeling is gebaseerd op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en is een intern werkende regeling. Onder klacht wordt verstaan: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klager over de wijze waarop een bestuursorgaan, een lid daarvan of een ambtenaar zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen.

Als klagers ontevreden zijn over de wijze waarop hun klacht is afgehandeld, kan op grond van de Awb een klacht worden voorgelegd aan een Ombudsman. Dit is de Nationale Ombudsman of een krachtens de Wet gemeenschappelijke regelingen ingestelde ombudscommissie. Wij als BWB zijn voor de externe klachtenbehandeling aangesloten bij de Commissie Ombudsman. Het jaarverslag van de Commissie Ombudsman treft u als bijlage bij dit voorstel aan.

Overzicht klachten

In 2015 heeft de BWB ruim 746.000 aanslagen verzonden en ongeveer 203.000 klantencontacten gehad. (telefonisch, email en persoonlijk). Naar aanleiding hiervan zijn totaal 115 klachten ontvangen onderverdeeld naar onderstaande onderwerpen.

Aantal klachten	2014	2015
Bereikbaarheid	23	4
Wijze van afhandeling bezwaarschrift	5	6
Handelen BWB	85	91
Gedrag medewerker	9	5
Algemeen/overig	13	4
Klacht niet voor BWB	6	5
Totaal	141	115

In onze schriftelijke verantwoording over het jaar 2015 (zie bijlage) treft u een uitgebreid overzicht aan van de ingediende klachten.

Analyse klachtenafhandeling

Artikel 9.11 van de Awb bepaalt dat een klacht binnen een termijn van zes weken moet worden afgedaan. Alle klachten zijn binnen deze termijn afgehandeld. Ook zijn alle klachten uiteindelijk naar tevredenheid van de klagers afgehandeld. De door klagers afgegeven signalen, alsmede de aanbevelingen van de Commissie Ombudsman waren voor ons op onderdelen aanleiding om maatregelen te nemen om klachten in de toekomst zoveel mogelijk te voorkomen.

Voorstel

De inhoud van de mededeling voor kennisgeving aannemen.



Bijlage

Aan

Het Algemeen Bestuur van de BWB

Agendapunt

3e

Onderwerp

Jaarverslag klachtenbehandeling 2015

Datum

15 april 2016

In 2015 zijn totaal 115 klachten ontvangen. In deze bijlage wordt een overzicht gegeven van de ingediende klachten.

<u>Aard van de klacht</u>	<u>Aantal</u>
<i>Bereikbaarheid</i>	
Klachten over lange wachttijd telefoon	4
<i>Wijze van afhandeling bezwaarschrift</i>	
Klachten over lange termijn afhandeling bezwaarschrift	5
Klacht over de wijze van afhandeling bezwaarschrift	1
<i>Handelen BWB</i>	
Klachten over het laat ontvangen van aanslagen oude jaren (2013 en 2014 in 2015)	12
Klachten over het niet verzenden van een herinnering, maar direct aanmaning	2
Klacht over te korte openingstijden	1
Klacht over het sturen van een dwangbevel	5
Klacht over gestelde vragen op inlichtingenformulier koopwoning	1
Klacht over het niet werken van het digitaal loket	1
Klacht over het niet ontvangen van een ontvangstbevestiging	1
Klacht over het niet ondertekenen van een aanslag	3
Klacht over het digitaal bezwaarformulier	4
Klachten over het niet reageren op vragen, mails e.d.	8
Klachten over slechte/verkeerde informatie	7
Klachten over dat toezegging niet is nagekomen	5
Klachten over verkeerde verwerking van gegevens	7
Klachten over niet juist uitvoeren automatische incasso	3
Klacht over het niet juist uitvoeren van verzoek om kwijtschelding	10
Klacht over late termijn van terug storting teveel betaalde belasting	1
Klacht over dreigende toon bij beslaglegging auto	1
Klacht over digitaal kwijtscheldingsformulier	1
Klacht over het niet digitaal versturen van aanslag/aanmaning	1
Klacht over het niet vermelden van alle aanslagen op één aanslagbiljet	1
Klacht over het niet vermelden van e-mailadres of telefoonnummer	3
Klacht over het blijven versturen van verleerde aanslagen/aanmaningen	5
Klacht over het aangiftebiljet zuiveringsheffing	1

<i>Gedrag medewerker</i>	
Klachten over handelen medewerker	4
<i>Algemeen overig</i>	
Klacht over het verkeerde bezorgen van een aanslag	1
Geen klacht maar bezwaar	2
Klacht over het feit dat aanslag lijkt op een spooknota	1
<i>Klacht niet bestemd voor BWB</i>	
Klachten over tarieven en beleid van deelnemers	5
<hr/>	
totaal	115

De vijf klachten met betrekking tot het handelen van medewerkers zijn ook specifiek onder de loep genomen. Uit het onderzoek is vast komen te staan dat er van bejegening geen sprake was. De verzoekers zijn door de klachtencoördinator persoonlijk benaderd en van de bevindingen op de hoogte gesteld.