



Belastingssamenwerking  
West-Brabant

# Voorstel

**Aan**

Het Algemeen Bestuur van de BWB

**Onderwerp**

Vaststellen Jaarverslag klachtenbehandeling GR BWB 2017

**Datum**

20 april 2018

**Inleiding**

De Klachtenregeling is een door het Algemeen Bestuur van de gemeenschappelijke regeling Belastingssamenwerking West-Brabant vastgestelde regeling.

De klachtencoördinator registreert namens het algemeen bestuur alle schriftelijk ingediende klachten naar aard, aantal, klager, beklagde, wijze van afdoening, uitkomst en termijn van afdoening. De klachtencoördinator legt deze gegevens vast in een jaarverslag.

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 Belastingssamenwerking West-Brabant 2017 treft u als bijlage bij dit voorstel aan.

***Overzicht klachten***

In 2017 heeft de BWB ruim 745.000 aanslagen verzonden en ongeveer 160.000 klantencontacten gehad. (telefonisch, email en persoonlijk). Naar aanleiding hiervan zijn totaal 57 klachten ontvangen onderverdeeld naar onderstaande onderwerpen.

<b>Overzicht van ingediende klachten</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Bereikbaarheid	4	1	<b>1</b>
Wijze van afhandeling bezwaarschrift	6	9	<b>5</b>
Handelen BWB	91	50	<b>45</b>
Gedrag medewerker	5	2	<b>1</b>
Algemeen/overig	4	6	<b>3</b>
Klacht niet voor BWB	5	2	<b>2</b>
<b>Totaal</b>	<b>115</b>	<b>70</b>	<b>57</b>

In onze schriftelijke verantwoording over het jaar 2017 (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 mondeling of schriftelijk afgehandeld. Ook zijn alle klachten uiteindelijk naar tevredenheid van de klagers afgehandeld. De door klagers afgegeven signalen waren voor ons op onderdelen aanleiding om maatregelen te nemen om klachten in de toekomst zoveel mogelijk te voorkomen.

#### **Voorstel**

Uw Algemeen Bestuur wordt voorgesteld:

1. het 'Jaarverslag klachtenbehandeling GR BWB 2017' vast te stellen;
2. het 'Jaarverslag klachtenbehandeling GR BWB 2017' na vaststelling te publiceren.

***Bijlage: jaarverslag Commissie Ombudsman Belastingssamenwerking West-Brabant 2017***



## Bijlage

### Aan

Het Algemeen Bestuur van de BWB

### Onderwerp

Vaststellen Jaarverslag klachtenbehandeling GR BWB 2017

### Datum

20 april 2018

Overzicht van ingediende klachten in 2017	Aantal
<b>Bereikbaarheid</b> Klachten over lange wachttijd telefoon	1
<b>Wijze van afhandeling bezwaarschrift</b> Klacht over de wijze van afhandeling bezwaarschrift	5
<b>Handelen BWB</b> Klachten over het laat ontvangen van aanslagen oude jaren Klachten over het niet reageren op vragen, mails e.d. Klacht over slechte/verkeerde informatie Klacht over het niet juist uitvoeren van verzoek om kwijtschelding Klacht over afschaffen acceptgiro Klacht over ontvangen aanslag van iemand anders (Data-lek) Klacht over het kort na elkaar ontvangen van aanslagen Klacht over het niet juist uitvoeren van administratief beroep Klacht over het digitaal ontvangen van een aanslag Klacht over terug storting naar foutief rekeningnummer Klacht over ontvangst van zakelijke aanslag op naam privé persoon Klacht over ontbreken kadastrale aanduiding op aanslag Klacht over lange wachttijd van vermindering aanslag Klacht over sturen foutieve aanslag Klacht over niet vermelden telefoonnummer op aanslag Klachten over lange termijn afhandeling kwijtscheldingsverzoek Klacht over hoogte betalingsregeling	1 5 2 6 3 4 2 2 2 4 1 1 1 8 1 1 1
<b>Gedrag medewerker</b> Klachten over handelen medewerker	1
<b>Algemeen overig</b> Klacht over het niet ontvangen van meldingen MijnOverheid Klacht over slechte leesbaarheid aanslag op MijnOverheid	1 2
<b>Klacht niet bestemd voor BWB</b> Klachten over tarieven en beleid van deelnemers	2
<b>Totaal</b>	<b>57</b>

# Besluit

**Van**

Het Algemeen Bestuur van de BWB

**Onderwerp**

Vaststellen Jaarverslag klachtenbehandeling GR BWB 2017

**Datum**

20 april 2018

Het Algemeen Bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking West-Brabant;

**gelezen:**

het voorstel met bovenaangehaald onderwerp;

**gezien:**

de beraadslagingen op voornoemde datum;

**gelet op:**

- artikel 11 van de door het Algemeen Bestuur vastgestelde klachtenregeling;
- de Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking West-Brabant;
- hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb);

**besluit:**

1. het 'Jaarverslag Klachtenafhandeling 2017 GR BWB' vast te stellen.;
2. het 'Jaarverslag Klachtenafhandeling 2017 GR BWB' na vaststelling te publiceren.

Aldus vastgesteld op 20 april 2018.

Het Algemeen Bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling  
Belastingssamenwerking West-Brabant;  
de secretaris,

de voorzitter,

drs. P.C.A.M. Stoffelen

drs. Th.J.J.M. Schots