



Belastingssamenwerking  
West-Brabant

## Besluit

**Van**

Het Dagelijks Bestuur van de BWB

**Agendapunt**

9

**Onderwerp**

Vaststellen Jaarverslag klachtenbehandeling BWB 2016

**Datum**

5 april 2017

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

**gelezen:**

het voorstel met bovenaangehaald onderwerp;

**gezien:**

de beraadslagingen op voornoemde datum;

**gelet op:**

- de Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking West-Brabant;
- artikel 5 van de Klachtenregeling GR BWB 2012;
- hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;;

**besluit:**

1. het 'Jaarverslag Klachtenbehandeling BWB 2016' vast te stellen;
2. het 'Jaarverslag Klachtenbehandeling BWB 2016' het Algemeen Bestuur ter kennisname aan te bieden.

Aldus vastgesteld op 5 april 2017

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

  
drs. P.C.A.M. Stoffelen

de voorzitter,

  
drs. Th.J.J.M. Schots



## Jaarverslag klachtenbehandeling BWB 2016

In 2016 zijn totaal 70 klachten ontvangen. Dit jaarverslag bevat een overzicht van de aard en het aantal ingediende klachten.

Aard van de klacht	Aantal
<i>Bereikbaarheid</i>	
Klachten over lange wachttijd telefoon	1
<i>Wijze van afhandeling bezwaarschrift</i>	
Klachten over lange termijn afhandeling bezwaarschrift	1
Klacht over de wijze van afhandeling bezwaarschrift	8
<i>Handelen BWB</i>	
Klachten over het laat ontvangen van aanslagen oude jaren (2014 t/m 2016)	5
Klacht over het sturen van een dwangbevel	1
Klachten over het niet reageren op vragen, mails e.d.	7
Klachten over slechte/verkeerde informatie	4
Klachten over dat toezegging niet is nagekomen	3
Klachten over verkeerde verwerking van gegevens	9
Klachten over niet juist uitvoeren automatische incasso	2
Klacht over het niet juist uitvoeren van verzoek om kwijtschelding	6
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 blijven versturen van verkeerde aanslagen/aanmaningen	4
Klacht over tenaamstelling aanslag op naam van man (discriminatie)	2
Klacht over het niet voldoen aan verzoek gespecificeerd overzicht	1
Klacht over het ten onrechte intrekken van een betalingsregeling	1
Klacht over het niet ontvangen van een acceptgiro	1
Klacht over het niet ontvangen van een aanslag maar wel invordering	2
<i>Gedrag medewerker</i>	
Klachten over handelen medewerker	2
<i>Algemeen overig</i>	
Klacht over het niet kunnen afdrucken van een kwijtscheldingsverzoek	1
Klacht over onduidelijkheid van het kwijtscheldingsformulier	1
Klacht over het feit dat het aanvragen van kwijtschelding alleen digitaal mogelijk is	1
Klacht over het digitaal ontvangen van een aanslag	2
Klacht over het feit dat er rioolheffing wordt geheven	1
<i>Klacht niet bestemd voor BWB</i>	
Klachten over tarieven en beleid van deelnemers	2
Totaal	70

Aldus vastgesteld op 5 april 2017

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

  
drs. P.C.A.M. Stoffelen

de voorzitter,

  
drs. Th.J.J.M. Schots



## Voorstel

**Aan**

Het Dagelijks Bestuur van de BWB

**Agendapunt**

9

**Onderwerp**

Vaststellen Jaarverslag klachtenbehandeling BWB 2016

**Datum**

5 april 2017

**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 2016 heeft de BWB ruim 748.000 aanslagen verzonden en ongeveer 168.000 klantencontacten gehad (telefonisch, email en persoonlijk). Naar aanleiding hiervan zijn totaal 70 klachten ontvangen onderverdeeld naar onderstaande onderwerpen.

Aantal klachten	2015	2016
Bereikbaarheid	4	1
Wijze van afhandeling bezwaarschrift	6	9
Handelen BWB	91	50
Gedrag medewerker	5	2
Algemeen/overig	4	6
Klacht niet voor BWB	5	2
Totaal	115	70

In het Jaarverslag klachtenbehandeling BWB 2016 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**

Het Jaarverslag klachtenbehandeling BWB 2016 vast te stellen en dit verslag (inclusief de verslaglegging van de Commissie Ombudsman) aan het Algemeen Bestuur ter kennisname aanbieden.

Bijlage: *Overzicht verzoeken Commissie Ombudsman Belastingssamenwerking West-Brabant.*

## Overzicht verzoeken Commissie Ombudsman Belastingssamenwerking West-Brabant

Hieronder volgt het onafhankelijke verslag van de Commissie Ombudsman van de bevindingen inzake het klachtrecht over 2016 voor de Belastingssamenwerking West-Brabant. Dit verslag is een verantwoording van de werkzaamheden.

### Algemeen

De taak van de Commissie Ombudsman is om een aan haar voorgelegde klacht over het gedrag van ambtenaren en bestuurders te onderzoeken en hierover een oordeel te geven. Dit doet zij als beroepsinstantie, dus nadat de organisatie eerst zelf in de gelegenheid is geweest om de klacht naar tevredenheid van de klager af te doen.

De commissie onderzoekt of de ambtenaar of de bestuurder zich in de voorgelegde kwestie behoorlijk gedragen heeft. Door het onderzoek te doen en een eindoordeel te geven over de bejegening, probeert de commissie een goede verstandhouding tussen de burger en de overheid te bewerkstelligen of zo nodig te herstellen.

Naast het herstel van de verstandhouding wil de commissie met de uitgesproken oordelen en de aanbevelingen daarin, een bijdrage leveren aan een verbeterde dienstverlening. De commissie heeft gemerkt dat deze doelstelling vaak ook het achterliggende streven van een burger is. Immers, daar waar gewerkt wordt, kunnen 'fouten' worden gemaakt. Veelal is daarvoor ook begrip voor vanuit de burger. Maar, een klacht zonder aandacht voor verbetering, is een gemiste kans. Een klacht is dan ook geen kritiek, maar een uitnodiging aan de organisatie om de blik van 'buiten naar binnen' te richten: hoe komt de organisatie over als dienstverlener? En: kan dat misschien verbeterd of geoptimaliseerd worden? Belangrijk is dus wat de gemeente met de leerpunten en aanbevelingen uit de klachtbehandeling doet: wordt de dienstverlening hier op aangepast of geoptimaliseerd?

De commissie benadert de klacht derhalve vanuit een kwalitatief perspectief. Een al te feitelijke benadering van de klacht zou een té beperkte blik geven. Als er weinig klachten leiden tot een verzoek aan de commissie om in beroep een onderzoek te doen, wil dat namelijk niet zeggen dat de organisatie het daarom goed doet. Dit kán samen hangen met een goede, informele en adequate behandeling van problemen en klachten door de organisatie zelf. Maar ook de afhankelijke positie van burgers ten opzichte van de gemeente kan hier debet aan zijn. Anderzijds wil een toename van het aantal verzoeken in beroep niet automatisch betekenen dat een organisatie 'het niet goed doet'. Dit kán samen hangen met een gebrek aan vertrouwen van burgers, maar ook met toegenomen mondigheid.

COMMISSIE OMBUDSMAN

mal@commissieombudsman.nl  
postbus 9620 - 4801 LS - Breda

Voor de commissie is elke uiting van ongenoegen een klacht en daarmee gaat de commissie uit van een ruim klachtbegrip, waarbij vanuit de beleving van de burger wordt gekeken. Dit is ook het uitgangspunt van de wetgever, zoals omschreven in de Memorie van Toelichting bij artikel 9:1 Algemene wet bestuursrecht. Dit uitgangspunt voorkomt dat de burger wordt belast met vragen wie waar van is. De burger wil namelijk met zijn klacht een signaal afgeven. Door dit signaal onnodig in een hokje te stoppen van 'klacht', 'bezwaar' of 'verzoek om informatie' wordt de organisatie er van weerhouden om een lerende organisatie te zijn.

Aan de andere kant heeft ook de commissie te maken met het wettelijk kader van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht waarin de bevoegdheden van de ombudsfunctie omschreven zijn. In sommige gevallen past het niet om een klacht in beroep te onderzoeken. Bijvoorbeeld in het geval andere procedures open staan, zoals bezwaar of beroep. Het klachtrecht mag niet gebruikt worden om andere (rechterlijke) procedures te omzeilen.

De toegenomen mondigheid kan overigens leiden tot lastig klaaggedrag, zo heeft de commissie de laatste jaren eveneens ervaren, of een vasthoudendheid die niet meer vruchtbaar is. In die gevallen dient de burger ook naar de redelijkheid van zijn of haar eigen verzoek te kijken. De commissie is bereid om in deze specifieke situaties een spiegel voor te houden aan de burger. Dat is niet altijd een eenvoudige opgave, maar past wel bij de aanpak die de commissie voorstaat. Een organisatie kan en mag niet onevenredig dan wel tegen beter weten in belast worden door een burger die met zijn of haar klagen geen enkel effect (meer) sorteert.

Kortom: in eerste instantie vraagt elke hulpvraag van een burger om een serieuze behandeling. En elke klacht die wordt aangedragen, dient positief te worden ontvangen. De moeite die een burger neemt om dit signaal af te geven, verdient waardering. Het ruim en positief ontvangen van dit signaal door de overheid, door naar aanleiding hiervan haar dienstverlening of procedures te optimaliseren, ook. Dáár gaat het ombudswerk over en daar wil de Commissie Ombudsman zich graag voor in blijven zetten.

### **Klachtrecht binnen de Belasting samenwerking West-Brabant**

De commissie heeft het afgelopen jaar in de ambtelijke contacten mogen ervaren dat het verhelderend werkt om uitleg te geven over hoe een burger die een klacht indient, de kwestie met de gemeente heeft ervaren. Een vereiste hiervoor is dat er tijd genomen wordt om de klacht te bespreken en om een en ander vanuit het perspectief van het klachtrecht door te nemen.

COMMISSIE OMBUDSMAN

mail@commissieombudsman.nl  
postbus 9620 - 4801 US - Breda

Het klachtrecht is immers geen vastomlijnde regelgeving met als doel te komen tot een veroordeling. Het is veel eerder een uitnodiging voor de organisatie om vanuit een ander perspectief de eigen dienstverlening te bezien.

In de volgende alinea volgt een weergave van het aantal ontvangen klachten, als ook van de inhoudelijke afhandeling ervan.

De Commissie Ombudsman vertrouwt erop met deze verslaglegging een getrouw beeld geven van de verzoeken die zij in 2016 mocht ontvangen over de Belasting Samenwerking West-Brabant.

### Klachten

In 2016 zijn 21 verzoeken bij de Commissie Ombudsman binnen gekomen. Deze verzoeken betreffen het totaal van de klachten die bij de commissie aanhangig zijn gemaakt en waartoe de commissie in eerste instantie bekijkt of ze wel ontvankelijk zijn. Immers, als de Belasting Samenwerking West-Brabant een klacht nog niet in behandeling heeft gehad, dient de commissie verzoeker eerst terug te verwijzen naar de gemeente, het zogenoemde 'kenbaarheidsvereiste' van artikel 9:19 van de Algemene wet bestuursrecht.

17 Verzoekers kon de commissie na informatie-inwinning doorverwijzen naar het juiste proces. Ten aanzien van 4 verzoeken was een kortstondige interventie van de commissie richting de klachtencoördinator voldoende om de klacht naar tevredenheid van verzoeker op te pakken.

Hieruit blijkt voor de commissie dat het klachtrecht binnen de Belastingdienst West-Brabant voortvarend en met de grootste zorgvuldigheid wordt ontvangen en opgepakt. De ervaring leert dat de Belastingdienst West-Brabant een klachtgevoelige organisatie is. Veel contacten gaan via de telefoon of schriftelijk zodat écht persoonlijk contact ontbreekt en misverstanden eenvoudig kunnen ontstaan. Er kan dus veel mis gaan.

Ook de inhoud van de dienstverlening leidt makkelijk tot een klacht, immers de uitvoering van de belastingaanslagen is geen 'populaire' dienstverlening. Dat er derhalve - relatief gezien - weinig aanleiding is om een beroep te doen op de Commissie Ombudswerk, geeft de commissie aan dat de klachtenfunctie een serieuze plek heeft in de organisatie, waarbij betrokkenheid en zorgvuldigheid in het vormgeven van de functie een sterke kwaliteit is.

### **Organisaties waarvoor de Commissie Ombudsman klachten behandelt**

De Commissie Ombudsman heeft in 2016 naast de Belastingssamenwerking West-Brabant ook werkzaamheden verricht ten aanzien van het klachtrecht voor de gemeenten Oosterhout, Dongen, Breda, Aalburg, Etten-Leur, Moerdijk, Roosendaal en Rucphen en de Regionale samenwerking West-Brabant, de Stichting Sociale Wijkteams Oosterhout en het Werkplein.

Dit maakt het werk voor de commissieleden zeer boeiend. De ervaring met klachten én bemiddeling bij de diverse organisaties – groot én klein, in de stad of een dorpsgemeenschap – geeft de mogelijkheid om de opgedane expertise nog meer uit te nutten en in te zetten voor de burgers van alle organisaties waarvoor de commissie de klachtbehandeling in beroep vorm geeft.

COMMISSIE OMBUDSMAN

mal@commissieombudsman.nl  
postbus 9620 - 4801 LS - Breda