



Belastingssamenwerking
West-Brabant

Voorstel

Aan

Het Algemeen Bestuur van de BWB

Agendapunt**Onderwerp**

Vaststellen jaarverslag Klachtenbehandeling GR BWB 2019

Datum

17 april 2020

Inleiding

De Klachtenregeling Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking West-Brabant 2017 beschrijft de procedure die van toepassing is bij de behandeling van klachten die bij onze organisatie binnen komen. Deze klachtenregeling is gebaseerd op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Na afloop van ieder kalenderjaar bieden wij u een jaarverslag aan. Dit verslag bevat een overzicht van de geregistreerde klachten en reacties, gespecificeerd naar aard, aantal, klager, beklagde, wijze van afdoening, uitkomst en termijn van afdoening. Ná vaststelling publiceren wij zoals gebruikelijk het jaarverslag op onze website.

Wat is een klacht?

De klachtenregeling is van toepassing op klachten gericht tegen een gedraging van een bestuursorgaan of een gedraging van een medewerker werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan. Elke uiting van ongenoegen van een klager over bejegening of de geleverde dienstverlening is een klacht die wij met de nodige aandacht voor verbetering in behandeling nemen. Er is dus sprake van een ruim klachtenbegrip.

Bij de afhandeling van een klacht heeft een praktische benadering én persoonlijk contact in eerste instantie onze voorkeur in plaats van een formele behandeling met toepassing van de aangehaalde klachtenregeling. Dit leidt in dagelijkse praktijk meestal tot het beste resultaat.

Als blijkt dat een klacht op deze manier niet naar tevredenheid kan worden afgehandeld, is een formele behandeling de enige optie die overblijft.

Het is voor ons een belangrijke doelstelling om met de leerpunten en aanbevelingen uit de klachtenbehandeling de dienstverlening van de BWB verder te verbeteren.

Commissie Ombudsman

Als een klacht naar het oordeel van de klager niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de klager zijn klacht bij de commissie Ombudsman voorleggen.

Deze commissie geeft als onafhankelijke partij een oordeel over de wijze waarop de BWB de betreffende klacht heeft afgehandeld. Soms bemiddelt men ook bij het bereiken van een oplossing of het verhelderen van een specifieke casus.

In 2019 zijn 6 verzoeken bij de commissie binnengekomen. Na informatie-inwinning kon de commissie 4 verzoeken direct doorverwijzen naar het juiste proces. Ten aanzien van 2 verzoeken was een interventie vanuit de commissie voldoende om de klachtbehandeling af te ronden.

Daarnaast heeft de commissie 1 klacht uit 2018 in samenwerking met de BWB in 2019 afgehandeld. Deze klachtbehandeling heeft veel langer geduurd dan de gestelde afdoeningstermijn van zes weken. In het bijgevoegde verslag van de commissie kunt u over deze klachtbehandeling een uitgebreid verslag lezen.

Voorstel

1. Het jaarverslag Klachtenbehandeling GR BWB 2019 vast te stellen;
2. Dit jaarverslag na vaststelling te publiceren op de website BWB.

Bijlage: *Jaarverslag Commissie Ombudsman Belastingssamenwerking West-Brabant 2019*

Jaarverslag klachtenbehandeling GR BWB 2019

Overzicht bij BWB ontvangen klachten

In 2019 zijn 15 nieuwe klachten ontvangen en waren nog 3 klachten uit 2018 in behandeling. Daarmee komt het totaal aantal behandelde klachten in 2019 op 18.

Op veel ontvangen klachten is de formele klachtenregeling BWB niet van toepassing. Het zijn vaak reacties van klanten naar aanleiding van uitspraken op bezwaarschriften, uitgevoerde (dwang-)invorderingsmaatregelen, afgewezen aanvragen om kwijtschelding e.d. die rechtstreeks door de betreffende teams kunnen worden afgehandeld. De reacties die de teams informeel af kunnen handelen zijn voor de volledigheid wel meegenomen in onderstaande tabellen. Deze reacties gaan namelijk over dienstverlening en vallen in die zin onder het ruime klachtenbegrip.

Eind 2019 was nog 1 klacht in behandeling. In één situatie is de standaard afdoeningstermijn middels een schriftelijk besluit met vier weken verdaagd.

Drie klachten zijn niet binnen de in de klachtenregeling gestelde afdoeningstermijn van zes weken afgehandeld. Alle overige 14 klachten zijn tijdig afgehandeld.

Aard van de klachten en wijze van afdoening

	Gegronnd	Ongegrond	Informeel afgehandeld	In behandeling	Totaal
Bereikbaarheid					0
Handelen medewerker (bejegening)	2	1	2		5
Toets kwijtscheldingsaanvraag		2			2
Klacht over belastingaanslag/invordering			5		5
Overig	1	1	3	1	6
Totaal	3	4	10	1	18

Aan wie is de klacht gericht (welk team)

Team Klantencontacten	5
Team Innen	7
Team Gegevensbeheer	2
Team Objectbeheer en waarden	0
Team Bezwaar en beroep	4
Totaal	18

Besluit

Van

Het Algemeen Bestuur van de BWB

Onderwerp

Vaststellen jaarverslag Klachtenbehandeling GR BWB 2019

Datum

17 april 2020

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

gelezen:

het voorstel met boven aangehaald onderwerp;

gezien:

de beraadslagingen op voornoemde datum;

gelet op:

- artikel 11 van de 'Klachtenregeling Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking West-Brabant 2017';
- hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb);

besluit:

1. het jaarverslag Klachtenbehandeling 2019 GR BWB vast te stellen;
2. het jaarverslag Klachtenbehandeling 2019 GR BWB na vaststelling te publiceren op de website BWB.

Aldus vastgesteld op 17 april 2020.

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