



Belastingsamenwerking
West-Brabant

Klachtenbehandeling jaarverslag 2020

Belastingsamenwerking
West-Brabant

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1 Wat is een klacht	
1.2 Afhandeling	
1.3 Verbeteren dienstverlening	
2. Overzicht ontvangen klachten	4
3. Ombudsman	7
3.1 Commissie Ombudsman	
3.2 Nationale Ombudsman	

Bijlagen

- Jaarverslag Commissie Ombudsman Belastingssamenwerking West-Brabant 2020
- Jaarverslag Nationale ombudsman Belastingssamenwerking West-Brabant 2020

1. Inleiding

1.1 Wat is een klacht volgens de BWB?

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.

1.2 Afhandeling

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.

1.3 Verbeteren dienstverlening

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

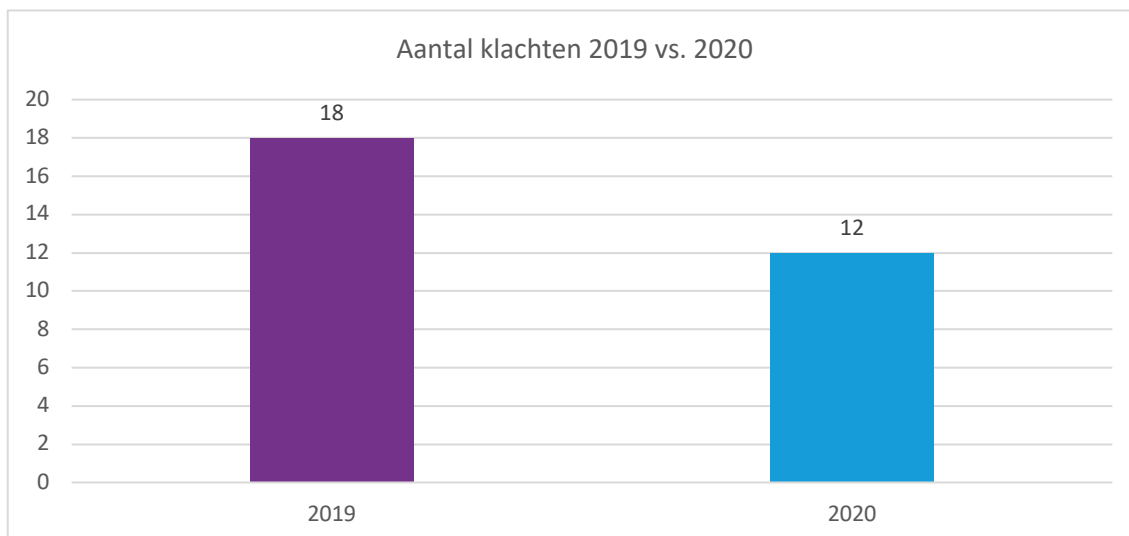
2. Overzicht ontvangen klachten 2020

- In 2020 heeft de BWB in totaal 12 officiële klachten ontvangen die zijn behandeld volgens het klachtrecht.
- Vier klachten zijn niet binnen de in de klachtenregeling gestelde afdoeningstermijn van zes weken afgehandeld.
- De acht overige klachten zijn tijdig afgehandeld.

	Omschrijving klacht	Afdeling	Hoorzitting	Tussenkost Commissie ombudsman	Oordeel / afhandeling	Afdoeningswijze
	Klacht over handelen medewerker	Bezwaar & Beroep	Nee	Nee	Informeel	Informeel afgehandeld door klachtencoördinator BWB. Medewerker heeft correct gehandeld. Telefonisch en schriftelijk teruggekoppeld aan klager.
2	Klacht over blokkering op inkomsten	Innen	Nee	Nee	Informeel	Informeel afgehandeld. BWB blokkeert klager niet op de inkomsten. Schriftelijk doorgegeven wat nog voldaan moet worden.
3	Klacht over handelen / vooringenomenheid medewerker	Bezwaar & Beroep	Nee	Nee	Informeel	Informeel afgehandeld door klachtencoördinator BWB. Schriftelijk toelichting gegeven over het proces en de zorgvuldige en objectieve wijze van afhandeling bezwaren.
4	Klacht over afhandelen bezwaar	Bezwaar & Beroep	Nee	Nee	Informeel	Schriftelijk teruggekoppeld dat bezwaar correct is afgehandeld en niet afgeweken kan worden van vastgestelde verordeningen.
5	Klacht met vordering op BWB omdat geen gebruik gemaakt is van afvalcontainer en melding datalek, omdat klager geen toestemming heeft verleend voor opvragen adresgegevens	Bezwaar & Beroep	Nee	Nee	Informeel	Schriftelijk verwezen naar de uitspraken op bezwaar. Aangegeven dat de BWB voor de uitvoering van haar werkzaamheden wettelijk gezien de benodigde gegevens in de BRP mogen opvragen.
6	Klacht over splitsing object	Objectbeheer en waarden	Nee	Nee	Informeel	Taxateur heeft de situatie, met betrokkenen, ter plaatse beoordeeld en klacht opgelost.
7	Klacht over foutieve automatische incasso. Niet alle onterechte incasso's worden volgens klager gecorrigeerd.	Innen	Nee	Nee	Informeel	Informeel afgehandeld door klachtencoördinator BWB. Alle onterechte automatische incasso's zijn gecorrigeerd en terugbetaald.

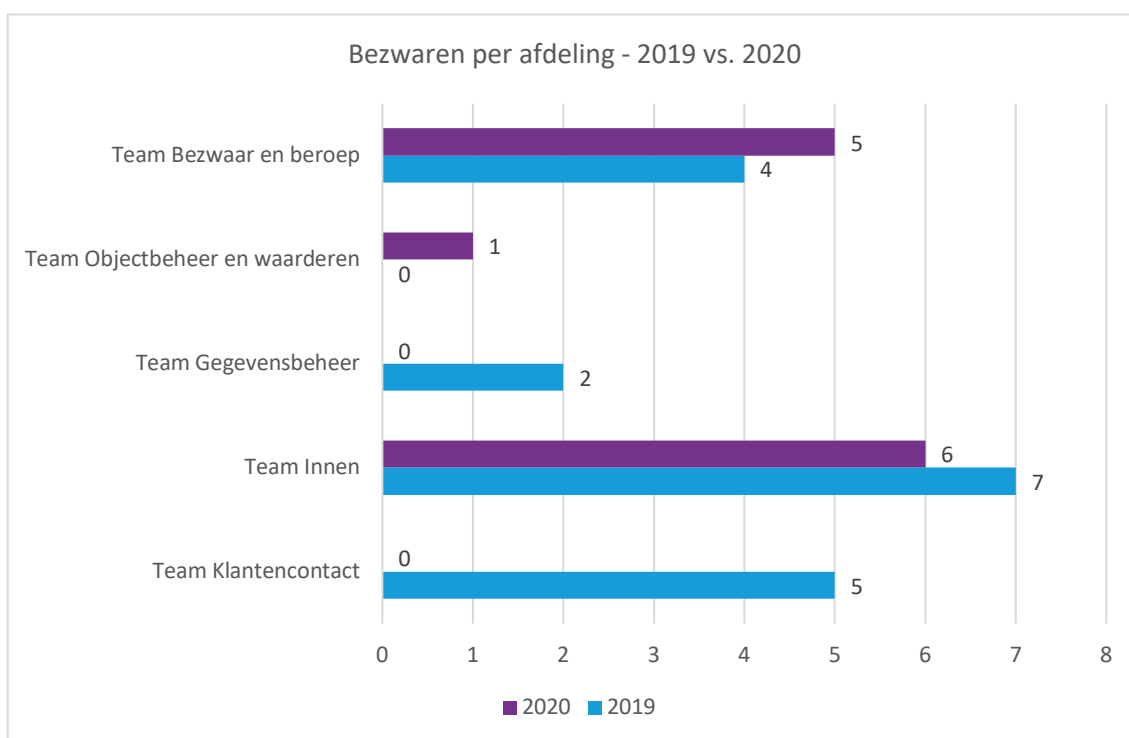
8	Klacht over onfatsoenlijk handelen medewerker.	Bezwaar & Beroep	Ja	Nee	Formeel afgehandeld	Formeel afgehandeld door de directie van de BWB. Telefonische hoorzitting en mailwisseling hebben de klacht verholpen.
9	Klacht over onterecht betaalde portokosten bij het indienen van een bezwaar.	Bezwaar & Beroep	Nee	Nee	Gegrond - informeel afgehandeld	Informeel afgehandeld via de klachtencoördinator van de BWB. Correspondentie bleek onvoldoende te informeren over de mogelijkheid om bezwaar digitaal in te dienen. Portokosten zijn vergoed en correspondentie is inhoudelijk aangepast.
10	Klacht over een melding onterechte incasso. Meerdere termijnen zijn volgens belastingplichtige onterecht door de BWB geïncasseerd.	Innen	Nee	Ja	Ongegrond - informeel afgehandeld	Informeel afgehandeld door klachtencoördinator BWB. Dossier van belastingplichtige is uitvoerig bestudeerd door de BWB. De klacht bleek ongegrond te zijn. Telefonisch en per mail teruggekoppeld aan belastingplichtige.
11	Klacht over kwijtschelding. Wijst de BWB op verkeerde interpretatie en uitvoering art. 26.1.1 uit de leidraad Invordering.	Innen (kwijtschelding)	Ja	Ja	Ongegrond – formeel afgehandeld	Artikel 26.1.1 in de leidraad Invordering is kritisch bestudeerd door zowel de BWB als door de Commissie Ombudsman. De BWB concludeert dat de uitvoering van art. 26.1.1 uit de leidraad Invordering correct wordt uitgevoerd. De klacht is daarmee ongegrond verklaard. De BWB geeft aan artikel 26.1.1. uit de leidraad Invordering te verduidelijken om misinterpretatie in de toekomst te voorkomen. De Commissie Ombudsman volgt dit proces.
12	Onbegrip over te betalen bedragen aanslag	Innen	Ja	Ja	Ongegrond - formeel afgehandeld	In een hoorzitting is (in aanwezigheid van de commissie Ombudsman) de klacht aangehoord en direct afgehandeld. Er bestond onbegrip over de verschuldigde bedragen op de aanslag, maar deze bleken juist te zijn.

Klachten 2019 vs. 2020



Figuur 1: Aantal ontvangen klachten BWB – 2019 vs. 2020

In 2020 heeft de BWB in totaal 12 officiële klachten ontvangen. Dat zijn er 6 minder dan in 2019. Toen ontving de BWB in totaal 18 klachten.



Figuur 2: Aantal ontvangen klachten per afdeling – 2019 vs. 2020

3. Ombudsman

3.1 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 bij het verhelderen van een specifieke casus.

- In 2020 zijn 14 verzoeken bij de commissie Ombudsman binnengekomen. Na informatie-inwinning kon de commissie 10 verzoeken direct doorverwijzen naar het juiste proces.
- Eén verzoek is eind 2020 ontvangen en is omwille van corona in 2021 afgehandeld. Persoonlijk contact had in deze situatie de voorkeur.
- Bij 2 verzoeken heeft de commissie met de klachtenfunctionaris van de BWB contact gehad, waarna is voorzien in het verstrekken van nadere informatie.
- Ten aanzien van 1 verzoek heeft de commissie Ombudsman een onderzoek uitgevoerd en een afrondend rapport geschreven. In het bijgevoegde jaarverslag van de commissie wordt hier uitgebreid op ingegaan.

3.2 Nationale ombudsman

In het geval een klager niet tevreden is met de afhandeling van zijn/haar klacht door de BWB kan men zich tot de commissie Ombudsman wenden.

Echter, wordt de commissie Ombudsman door belastingplichtigen weleens verward met de Nationale Ombudsman. Zodoende komen ook bij de Nationale Ombudsman weleens klachten terecht. Deze worden niet inhoudelijk in behandeling genomen, maar worden gelijk doorgezet. De Nationale Ombudsman heeft in 2020 2 klachten voor de BWB ontvangen. Deze klachten zijn direct door de klachtencoördinator van BWB opgepakt en afgehandeld.

Bijlagen:

Jaarverslag Commissie Ombudsman Belastingssamenwerking West-Brabant 2020

Jaarverslag Nationale ombudsman Belastingssamenwerking West-Brabant 2020