Belastingsamenwerking
West-Brabant

Klachtenbehandeling jaarverslag

2021

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

Bijlagen

- Jaarverslag Commissie Ombudsman Belastingsamenwerking West-Brabant 2021

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.

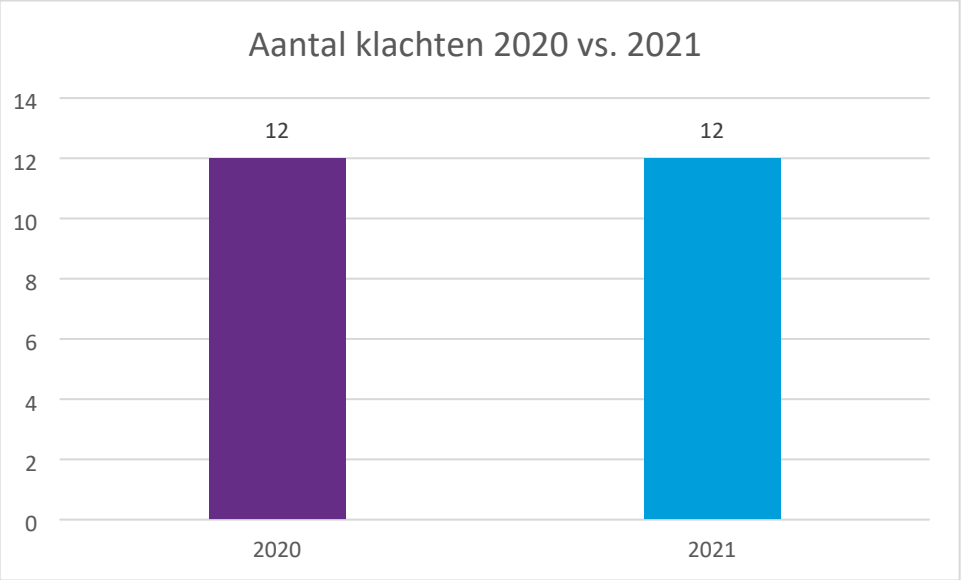
2. Overzicht ontvangen klachten 2021

- In 2021 heeft de BWB in totaal 12 officiële klachten ontvangen die zijn behandeld volgens het klachtrecht.
- Alle klachten zijn binnen de in de klachtenregeling gestelde afdoeningstermijn van zes weken afgehandeld.

	Omschrijving klacht	Afdeling	Hoorzitting	Tussenkomst Commissie Ombudsman	Oordeel / afhandeling	Afdoeningswijze
1	Klacht over te laat verstuurde aanslag, waardoor twee incasso termijnen door elkaar lopen.	Innen	Nee	Nee	Informeel	Excuses gemaakt, betalingsregeling aangeboden en informeel afgewerkt door afdeling.
2	Klacht over een (onterechte) parkeerboete. Klager geeft aan dat foto's zouden zijn gemanipuleerd.	Innen	Nee	Ja	Informeel	Onterechte klacht. Foto's van de scanauto toonde aan dat de parkeerboete terecht was. Klacht en bezwaar zijn afgewezen.
3	Klacht over aanslagen die (onterecht) verstuurd zijn naar nabestaande van overleden moeder. Na meerdere keren contact nog geen duidelijkheid.	Heffen	Nee	Nee	Informeel	Excuses gemaakt voor de gang van zaken. Uitleg gegeven over het dossier en Informeel afgehandeld door de afdeling.
4	Klacht over onpersoonlijke behandeling na overlijden familielid	Heffen	Nee	Nee	Informeel	Excuses gemaakt voor de gang van zaken. Toelichting gegegeven over openstaande vragen. Informeel afgehandeld door de afdeling.
5	Klacht over het feit dat correspondentie belastingplichtige niet heeft bereikt. Wel zijn er aanmaningskosten in rekening gebracht.	Innen		Nee	Informeel	Aanslagbiljet is destijds retour te zijn gekomen. Klacht is terecht en daarom zijn de aanmaningskosten kwijtgescholden. Excuses gemaakt voor de gang van zaken en verder informeel afgehandeld door afdeling.
6	Klacht over gedrag medewerker.	Innen	Nee	Nee	Informeel	Door betreffende teammanager gesprek aangegegaan met beklaagde en klager en heeft de klacht informeel opgelost.
7	Klacht over verkeerde aannames taxateur.	Waarderen	Nee	Nee	Formeel	Gelijktijdig met de klacht liep er al een beroepszaak. Daarom is de klacht verder afgewerkt via de beroepsprocedure.

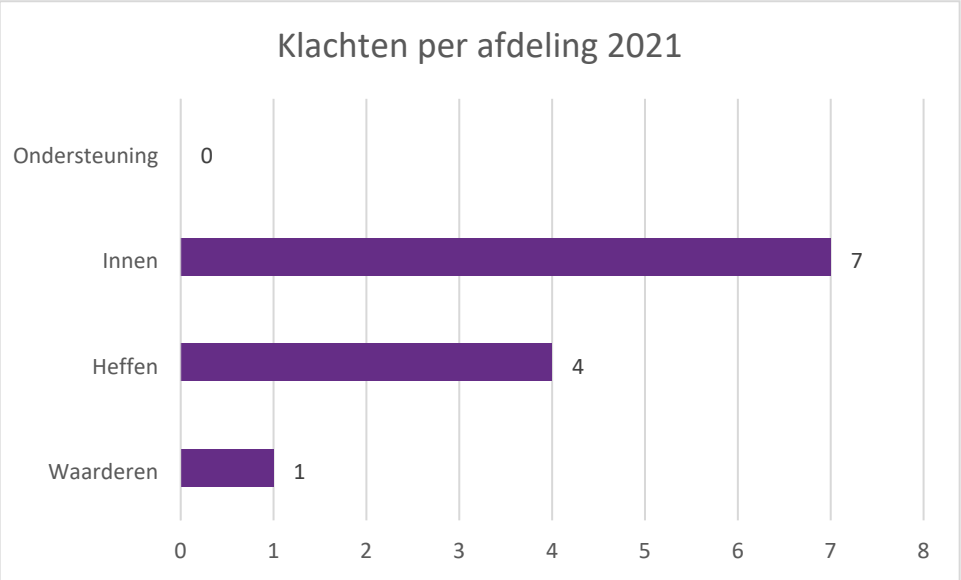
8	Klacht dat aanslagbiljet onrechtmatig is verstuurd naar minderjarige zoon.	Heffen	Nee	Nee	Informeel	Klager had gelijk. Had niet mogen gebeuren. Aanslag is vernietigd en nieuwe aanslag is toegestuurd. Excuses gemaakt en gegevens aangepast in systeem.
9	Klacht over de bezwaarprocedure. Is het oneens met de uitspraak en beklaagd zich over de lange afhandeling van het bezwaar. Oneens met de uitspraak.	Innen	Nee	Nee	Formeel	Na uitgebreid telefonisch contact bleek de klacht verholpen. Het besluit op het bezwaar bleef ongewijzigd, waardoor klager zich opnieuw meldde. Definitieve uitspraak is opnieuw toegestuurd. Mogelijkheid gegeven om zich te wenden tot de Commissie Ombudsman. Is niet gebeurd.
10	Klacht over ontbrekende informatie die hebben geleid tot extra portokosten.	Innen	Nee	Nee	Formeel	Klager had gelijk. Portokosten zijn terugbetaald.
11	Klacht over het gebruiken van naam ex partner op aanslagbiljet	Heffen	Nee	Nee	Informeel	Excuses gemaakt en informeel afgewerkt door afdeling.
12	Verzoeker had nadrukkelijk een persoonlijke toelichting nodig om een misverstand over het gebruik van cijfers helder te krijgen.	Innen	Nee	Ja	Formeel	Gesprek georganiseerd waarin toelichting is gegeven op de gevraagde cijfers. Commissie Ombudsman is aangesloten bij het gesprek om mee te kijken. Na toelichting tot een oplossing gekomen waarna de klacht is afgehandeld.

Klachten 2020 vs. 2021



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

In 2021 heeft de BWB in totaal 12 officiële klachten ontvangen. In 2020 waren dit er ook 12.



Figuur 2: Aantal ontvangen klachten per afdeling

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 2021 zijn 5 verzoeken bij de Commissie Ombudsman binnengekomen. Na informatie-inwinning kon de commissie 3 verzoeken direct doorverwijzen naar het juiste proces.
- 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 heeft de klacht verder afgehandeld. In het bijgevoegde jaarverslag van de Commissie wordt hier verder op ingegaan.

***Bijlagen**:*

Jaarverslag Commissie Ombudsman Belastingsamenwerking West-Brabant 2021