



Belastingssamenwerking
West-Brabant

Voorstel

Aan

Het algemeen bestuur van de BWB

Agendapunt**Onderwerp**

Vaststellen Jaarverslag klachtenbehandeling GR BWB 2018

Datum

25 april 2019

Inleiding

In de 'Klachtenregeling Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking West-Brabant 2017' zijn procedureregels vastgelegd die van toepassing zijn bij de behandeling van klachten die bij onze organisatie binnen komen. Deze regeling is in juli 2017 door het algemeen bestuur vastgesteld. De klachtenregeling is gebaseerd op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Volgens deze regeling registreert de klachtencoördinator alle binnengekomen klachten en bieden wij na afloop van elk kalenderjaar u een jaarverslag aan. Dit verslag bevat een overzicht van de geregistreerde klachten, gespecificeerd naar aard, aantal, klager, beklaagde, wijze van afdoening, uitkomst en termijn van afdoening.

Ná vaststelling publiceren wij 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 moeten nemen. Er is dus sprake van een ruim klachtenbegrip.

Een belangrijke doelstelling is dat wij met de leerpunten en aanbevelingen uit de klachtenbehandeling de dienstverlening verder aanpassen of optimaliseren. Hierdoor zal het vertrouwen in onze organisatie toenemen.

Overzicht bij BWB binnengekomen klachten

In 2018 hebben wij 19 klachten geregistreerd. Dit aantal is lager in vergelijking met de registratie van 2016 (70) en 2017 (57). Een verklaring van deze daling is de verbeterde dienstverlening van de BWB en een betere beoordeling van de binnengekomen 'klachten'.

Door een nauwkeurige invulling of toepassing van de klachtenregeling is het overgrote deel van de 'klachten' informeel door de vakafdeling afgehandeld. Vaak waren het reacties op bijvoorbeeld afgewezen verzoek- of bezwaarschriften, uitgevoerde invorderingsmaatregelen of afgewezen aanvragen om kwijtschelding die in voorgaande jaren soms ten onrechte als klacht werden aangemerkt.

Eind 2018 waren 3 klachten nog in behandeling. Alle overige 16 klachten zijn binnen de in de klachtenregeling gestelde afdoeningstermijn van zes weken afgehandeld. In één situatie is de

standaard afdoeningstermijn middels een schriftelijk besluit met vier weken verdaagd. In 14 gevallen is met een informele afhandeling de klacht naar tevredenheid van de klager afgehandeld.

Commissie Ombudsman

Als een klacht naar het oordeel van de klager niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de klager zijn klacht aan de Commissie Ombudsman voorleggen. Dit is in de Awb geregeld en ook onderdeel van onze klachtenregeling.

De Commissie Ombudsman geeft een oordeel over de wijze van afdoening van een klacht door de BWB en de besluitvorming.

In 2018 zijn 15 verzoeken bij de commissie binnengekomen.

Na beoordeling op ontvankelijkheid zijn uiteindelijk 6 klachten in behandeling genomen. Ten aanzien van 4 klachten volstond een korte interventie van de commissie. Twee zaken zijn nog in behandeling. Het 'Jaarverslag van de Commissie Ombudsman BWB 2018' is als bijlage bij dit voorstel gevoegd.

Privacybescherming

Sinds 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Door inwerkingtreding van deze nieuwe Europese wetgeving hebben burgers meer mogelijkheden gekregen om voor zichzelf op te komen bij de verwerking van hun persoonsgegevens. Hierdoor zijn de privacyrechten beter versterkt en uitgebreid.

Gelet op deze nieuwe regelgeving en uit oogpunt van privacybescherming vermelden wij geen persoonsgegevens in het jaarverslag.

Voorstel

1. het 'Jaarverslag klachtenbehandeling GR BWB 2018' vast te stellen;
2. dit jaarverslag na vaststelling te publiceren op de website BWB.

Bijlage: *Jaarverslag Commissie Ombudsman Belastingssamenwerking West-Brabant 2018*

Jaarverslag klachtenbehandeling GR BWB 2018

Overzicht bij BWB binnengekomen klachten

In 2018 hebben wij 19 klachten geregistreerd. In 2016 en 2017 bedroeg het aantal klachten respectievelijk 70 en 57.

Eind 2018 waren 3 klachten nog in behandeling. Alle overige 16 klachten zijn binnen de in de klachtenregeling gestelde afdoeningstermijn van zes weken afgehandeld. In één situatie is de standaard afdoeningstermijn middels een schriftelijk besluit met vier weken verdaagd. In 14 gevallen is met een informele afhandeling de klacht naar tevredenheid van de klager afgehandeld.

Aard van de klachten en wijze van afdoening

	Gegronnd	Ongegrond	Niet-ontvankelijk	In behandeling	Totaal
Bereikbaarheid		2			2
Handelen medewerker (bejegening)	1	1	1	2	5
Toets kwijtscheldingsaanvraag	1	6		0	7
Klacht over belastingaanslag/invordering	1	2		1	4
Overig		1			1
Totaal	3	12	1	3	19

Aan wie is de klacht gericht (welk organisatieonderdeel van de BWB)

Team Klantencontact	8
Team Innen	7
Team Gegevensbeheer	3
Team Objectbeheer en waarden	0
Team Bezwaar en beroep	1
Totaal	19

Besluit

Van

Het algemeen bestuur van de BWB

Onderwerp

Vaststellen Jaarverslag klachtenbehandeling GR BWB 2018

Datum

25 april 2019

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 Klachtenafhandeling 2018 GR BWB' vast te stellen.;
2. dit jaarverslag na vaststelling te publiceren op de website van de BWB.

Aldus vastgesteld op 25 april 2019.

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