



Belastingssamenwerking
West-Brabant

Besluit

Van

Het Algemeen Bestuur van de BWB

Agendapunt

10

Onderwerp

Vaststellen Jaarverslag klachtenbehandeling 2014

Datum

26 juni 2015

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

gelezen:

het voorstel met bovenaangehaald onderwerp;

gezien:

de beraadslagingen op voornoemde datum;

gelet op:

- artikel 5 van de door het Algemeen Bestuur vastgestelde klachtenregeling;
- de Gemeenschappelijke Regeling Belastingssamenwerking West-Brabant;
- hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb);

besluit:

1. Kennisname van het 'Jaarverslag Klachtenafhandeling 2014 GR BWB'

Aldus vastgesteld op 26 juni 2015

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



drs. M.M.M.F. de Schwartz

de voorzitter,



drs. Th.J.J.M. Schots



Belastingssamenwerking
West-Brabant

Voorstel

Aan

Het Algemeen Bestuur van de BWB

Agendapunt

10

Onderwerp

Vaststellen jaarverslag klachtenbehandeling 2014

Datum

26 juni 2015

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 2014 heeft de BWB ruim 730.000 aanslagen verzonden en ongeveer 223.000 klantencontacten gehad. (telefonisch, email en persoonlijk). Naar aanleiding hiervan zijn totaal 141 klachten ontvangen onderverdeeld naar onderstaande onderwerpen.

Aantal klachten	2014	2013
Bereikbaarheid	23	18
Wijze van afhandeling bezwaarschrift	5	20
Handelen BWB	85	97
Gedrag medewerker	9	8
Algemeen/overig	13	26
Klacht niet voor BWB	6	0
Totaal	141	169

In onze schriftelijke verantwoording over het jaar 2014 (zie bijlage) 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 - op twee na - binnen deze termijn afgehandeld. Ook zijn alle klachten uiteindelijk - op een na - naar tevredenheid van de klagers afgehandeld. De door klagers afgegeven signalen waren voor ons op onderdelen aanleiding om maatregelen te nemen om klachten in de toekomst zoveel mogelijk te voorkomen.

Voorstel

Kennis te nemen van het Jaarverslag klachtenafhandeling en dit verslag (inclusief de verslaglegging van de Commissie Ombudsman).



Belastingssamenwerking
West-Brabant

Bijlage

Aan

Het Algemeen Bestuur van de BWB

Agendapunt

10

Onderwerp

Vaststellen Jaarverslag klachtenbehandeling 2014

Datum

26 juni 2015

In 2014 zijn totaal 141 klachten ontvangen. In deze bijlage wordt een overzicht gegeven van de ingediende klachten.

<u>Aard van de klacht</u>	<u>Aantal</u>
<i>Bereikbaarheid</i>	
Klachten over lange wachttijd telefoon	23
<i>Wijze van afhandeling bezwaarschrift</i>	
Klachten over lange termijn afhandeling bezwaarschrift	4
Klacht over de wijze van afhandeling bezwaarschrift	1
<i>Handelen BWB</i>	
Klachten over het ontvangen van meerdere aanslagen kort achter elkaar	6
Klachten over het niet verzenden van een herinnering, maar direct aanmaning	2
Klacht over te korte openingstijden	1
Klachten over het niet splitsen van aanslagen voor bedrijf en particulier	3
Klacht over het sturen van een voorlopige aanslag	1
Klacht over gestelde vragen op inlichtingenformulier koopwoning	1
Klacht over het niet werken van het digitaal loket	1
Klacht over het afboeken van bedragen zonder kennisgeving	1
Klacht over het wel ontvangen van een aanslag over 2014, maar niet over 2013	1
Klacht over het ontvangen van eerst een uitspraak op bezwaar, daarna ontvangstbevestiging	1
Klacht over dat de gebruikersbelasting niet wordt verrekend bij verkoop	1
Klacht over het gebruiken van bankrekening ex –partner	1
Klacht over het niet verlenen van uitstel van betaling bij bezwaarschrift	1
Klacht over het vermelden van BSN nummer op aanslagbiljet	1
Klacht over het digitaal bezwaarformulier	1
Klacht over het ontvangen van twee aanslagen i.v.m. verhuizing	1
Klachten over het niet reageren op vragen, mails e.d.	18
Klachten over slechte/verkeerde informatie	8
Klachten over dat toezegging niet is nagekomen	11
Klachten over verkeerde verwerking van gegevens	17
Klachten over niet juist uitvoeren automatische incasso	2
Klacht over het niet coulant opstellen bij betalingsregeling	1
Klacht over het niet juist uitvoeren van verzoek om kwijtschelding	4

<i>Gedrag medewerker</i>	
Klachten over handelen medewerker	9
<i>Algemeen overig</i>	
Klachten over zoekraken van correspondentie	8
Klacht over het verkeerde bezorgen van een aanslag	1
Geen klacht maar bezwaar	1
Klacht over het aanduiden met 1 en 3 ve i.p.v. eenpersoons en meerpersoons	1
Klacht over het feit dat aanslag lijkt op een spooknota	1
Klacht over het feit dat vroeger nooit woonforensenbelasting werd geheven en nu wel	1
<i>Klacht niet bestemd voor BWB</i>	
Klachten over tarieven en beleid van deelnemers	6
totaal	141

Artikel 9.11 van de Awb bepaalt dat een klacht binnen een termijn van zes weken moet worden afgedaan. Ook zijn alle klagers via brief, email of telefoon persoonlijk benaderd. Alle klachten zijn binnen de termijn - op een na, (zie verslag Commissie Ombudsman) - naar tevredenheid van de klagers afgehandeld.

Bij de Commissie Ombudsman hebben zich 22 verzoekers gemeld. In 14 zaken zijn de verzoekers doorverwezen naar de BWB (klachtencoördinator).

Voor de overige 8 zaken verwijzen wij naar het verslag van de Commissie Ombudsman, welke in de bijlage is opgenomen.

De negen klachten met betrekking tot het onvriendelijk te woord staan door medewerkers zijn ook specifiek onder de loep genomen. Uit het onderzoek is vast komen te staan dat er van bejegening geen sprake was. De verzoekers zijn door de klachtencoördinator persoonlijk benaderd en van de bevindingen op de hoogte gesteld.

Bijlage

Jaarverslag Commissie Ombudsman Belastingssamenwerking West-Brabant

Hieronder volgt het onafhankelijke verslag van de Commissie Ombudsman over de bevindingen inzake het klachtrecht in het jaar 2014 voor de Belastingssamenwerking West-Brabant, hierna de BWB.

Algemeen

De taak van de Commissie Ombudsman is om een aan haar voorgelegde klacht over het gedrag van ambtenaren en bestuurders inzake de werkzaamheden van de BWB te onderzoeken en hierover een oordeel te geven. Heeft de ambtenaar of de bestuurder zich in de voorgelegde kwestie behoorlijk gedragen?

Door het onderzoek te doen, probeert de commissie een goede verstandhouding tussen De burger en de overheid te bewerkstelligen. Het vertrouwen van de burger in de overheid wordt alleen hersteld als je zegt wat je doet en doet wat je zegt. Daarnaast is herstel van het vertrouwen alleen mogelijk als ook een burger naar de redelijkheid van zijn of haar verzoek kan kijken. In hoeverre is het de verantwoordelijkheid van de BWB, dan wel: waar houdt deze op?

Naast het herstel van de verhoudingen, wil de commissie met de oordelen en de aanbevelingen bijdragen aan een verbeterde dienstverlening. De commissie heeft gemerkt dat deze doelstelling vaak ook het achterliggende streven van een klager is, onder het mom: "het is nu mij overkomen, maar ik wil dat dit een ander bespaard blijft".

De medewerkers van de BWB hebben grote bereidheid getoond om informatie of gegevens te verstrekken op het moment dat de commissie daar om vroeg. De intentie om oplossingsgericht te werken, is zeker aanwezig en de commissie ervaart deze houding als zeer prettig.

De Commissie Ombudsman vertrouwt erop hiermee een getrouw beeld te hebben gegeven van de verzoeken die zij in 2014 mocht ontvangen.

Verzoeken

In 2014 hebben zich 22 verzoekers gemeld bij de Commissie Ombudsman. In 14 zaken kon de commissie verzoeker doorverwijzen naar de klachtenfunctionaris, omdat de eerste lijn klachtbehandeling door de BWB nog niet had plaatsgevonden. In geen van deze gevallen heeft verzoeker de commissie nogmaals aangeschreven. Dit betekent voor de commissie dat de klachtbehandeling in eerste lijn goed en zorgvuldig wordt afgehandeld. Daarnaast is in 6 zaken een kortstondige interventie voldoende gebleken om de klacht naar tevredenheid af te handelen. Een tweetal verzoekers heeft de commissie om een onderzoek verzocht. Hieronder volgt nadere informatie over deze twee verzoeken.

In de eerste kwestie heeft verzoeker diverse stukken overlegd en daarbij de commissie verzocht om een uitspraak te doen inzake de klachtafhandeling van de BWB in eerste Instantie. In deze kwestie was het voor verzoeker lastig om de scheidslijn tussen administratief beroep en bejegeningssklachten te hanteren. De commissie kon namelijk enkel de motivering van de klachtafhandeling jegens verzoeker onderzoeken en of verzoeker

voldoende in de gelegenheid was geweest om zijn rechten te benutten. Voor beide klachten bleek geen enkele grond te zijn. De BWB had verzoeker een zorgvuldig opgestelde brief toegezonden, waarin een uitgebreide motivering stond. Deze motivering was zelfs een aantal malen nogmaals herhaald, zowel mondeling als schriftelijk. Verzoeker bleek het overigens ook niet eens met het oordeel van de commissie.

In het tweede verzoek heeft de commissie met een uitgebreide interventie kunnen volstaan. Het betrof een kwestie waarbij iemand bezwaar aantekende, daarop binnen afzienbare tijd een beslissing kreeg, maar vervolgens wederom een ontvangstbevestiging. Dit bleek achteraf een ommissie te zijn. De ontvangstbevestiging was via het automatische systeem ontstaan en niet handmatig hersteld. Voor klager een onduidelijke situatie, omdat hij niet meer wist of er nu wel of geen beslissing was genomen. Hij legde deze situatie dan ook voor aan de commissie. De commissie verzocht de afdeling vervolgens om informatie over datgene wat met klager was gecommuniceerd maar kreeg, zo bleek achteraf, verkeerde informatie. Klager ageerde hier terecht tegen. Een vervelende kwestie omdat de commissie er op wil kunnen vertrouwen dat in een klachtbehandeling de juiste informatie wordt verstrekt. Vervolgens heeft de klachtencoördinator de invorderingsambtenaar verzocht om het beroep alsnog ambtshalve in behandeling te nemen, ondanks het feit dat de termijn ver overschreden was. De procedurele fout en de gevolgen daarvan voor klager persoonlijk, zouden hierin betrokken worden. Dit was echter verder een inhoudelijke aangelegenheid waarbij de commissie niet meer is betrokken.

Organisaties waarvoor de Commissie Ombudsman klachten behandelt

De Commissie Ombudsman heeft in 2014 naast de BWB ook werkzaamheden ten aanzien het klachtrecht voor de gemeenten Aalburg, Breda, Etten-Leur, Moerdijk, Roosendaal, Rucphen en Oosterhout mogen doen. Dit maakt het werk voor de commissieleden zeer boeiend. De ervaring met klachten en 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.