

Jaarverslag klachtenafhandeling BghU 2025

Jaarlijks wordt door de klachtcoördinator verslag gedaan aan het bestuur BghU over de afhandeling van de door BghU ontvangen klachten. Hiermee wordt gevolg gegeven aan de verplichting zoals neergelegd in de Algemene wet bestuursrecht (Awb)

De klachtenprocedure is vastgelegd in hoofdstuk 9 van de Awb gelezen in samenhang met de door het bestuur van BghU op 3 juli 2024 vastgestelde Klachtenregeling BghU 2024. Op grond van artikel 1.4 van deze klachtenregeling heeft de directeur BghU de klachtcoördinator aangewezen.

De functie van klachtcoördinator is tot 1 juli 2025 (tijdelijk) vervuld door de heer M. Oppenhuizen. Na 1 juli 2025 wordt de functie vervuld door mevrouw M.H. van Beusichem

Fasering procedure klachtafhandeling

De behandeling van een klacht kent drie mogelijke fasen welke in de hierna genoemde volgorde worden doorlopen. Daarbij geldt dat wanneer de eerste fase reeds een oplossing heeft gegeven, niet meer aan fase twee wordt toegekomen en wanneer fase twee een oplossing heeft gegeven niet meer aan fase drie wordt toegekomen.

De fasen van klachtafhandeling

- de informele bemiddeling: getracht wordt de klacht van iemand direct op te lossen en de klager tevreden te stellen. Als de klager aangeeft tevreden te zijn met de behandeling van de klacht, wordt de klacht als informeel afgehandeld geregistreerd.
- de formele behandeling in eerste instantie: de klacht wordt binnen de eigen organisatie behandeld met in achtneming van de regels zoals neergelegd in hoofdstuk 9 van de Awb en de klachtenregeling.
- de formele behandeling in tweede instantie: de klager wordt gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman wanneer de klager niet tevreden is met de wijze van afhandeling in eerste instantie. Daarbij geldt dat alvorens fase drie wordt opgestart, eerst fase twee doorlopen moet zijn. Is dat niet het geval en wordt de Nationale Ombudsman rechtstreeks benaderd dan zendt de Ombudsman het klaagschrift door aan de BghU met een verzoek om behandeling door de BghU.

Behandelde klachten

In 2025 heeft BghU 62 klachten afgehandeld. Dat is fors minder dan het aantal van 92 in 2024 ontvangen en afgehandelde klachten.

Waar de toename van de klachten in 2023 en 2024 nog bijna naadloos samen ging met het wegwerken van de achterstanden in de aanslagoplegging en bezwaarafhandeling lijkt het weer op orde hebben van die werkzaamheden bevestigd vanuit de afname van het aantal klachten.

De reguliere termijn die staat voor de afhandeling van een klacht is 6 weken. De afhandeling kan eenmaal verdaagd worden met 4 weken of in samenspraak met de inwoner worden aangehouden en later worden afgehandeld. Is de klacht niet binnen de termijn van 10 weken afgehandeld dan kan men direct naar de Ombudsman.

Afhandelduur klachten

| Termijn afhandeling* | 2023 | 2024 | 2025 |
|--|------|------|------|
| < 6 weken | 42 | 58 | 47 |
| > 6 weken en < 10 weken | 14 | 16 | 9 |
| > 10 weken | 28 | 18 | 6 |
| Dossier gesloten zonder verdere behandeling/dossier doorgestuurd | 2 | | 7 |
| Informatieverzoek Ombudsman | | | 1 |
| Totaal | 86 | 92 | 70 |

*De afhandelduur wordt bijgehouden vanaf 2023

De focus op informele afhandeling is in 2025 onverminderd doorgezet. Resultaat is dat meer dan de helft van de klachten informeel kon worden afgehandeld. Het is belangrijk daarbij op te merken dat het voor de informele afhandeling belangrijk is telefoonnummers beschikbaar te hebben als ook dat bij bellen de telefoon beantwoord wordt. Niet in alle gevallen zijn telefoonnummers beschikbaar als ook komen er gevallen voor waar wel telefoonnummers beschikbaar zijn maar mensen bij herhaling de telefoon niet opnemen. In die gevallen wordt altijd in een formele behandeling van de klacht voorzien. Ook zijn er inwoners die in het gesprek/contact aangeven graag toch een formele afhandeling te willen.

Het aantal klachten dat na de wettelijk maximale termijn van 10 weken nog niet is afgehandeld is verder afgenomen. Wel is hier een opmerking op zijn plaats. De reden van het overschrijden van de 10 weken termijn kent verschillende oorzaken. Zo ontvangt de klachtcoördinator de klachten in sommige gevallen pas ver na het moment van indienen (2x) of betreft het ingewikkelde klachten met veel uitzoekwerk waar meerdere werkprocessen bij betrokken zijn. De inwoner is vaak al in gesprek met BghU en weet dat het langer duurt of is geïnformeerd over de vertraging. In geen van de gevallen waarin sprake is geweest van overschrijding van de 10 weken termijn is dat aanleiding voor een inwoner geweest om zich rechtstreeks bij de Ombudsman te melden.

Het oordeel over de klachten is in het overzicht hierna weergegeven:

| | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|-----------------------------|------|------|------|------|------|
| Informeel afgehandeld* | 10 | 6 | 22 | 29 | 37 |
| Gegronnd | 6 | 10 | 18 | 50 | 32 |
| Ongegrond | 17 | 21 | 15 | 25 | 14 |
| Ged. Gegr. | 15 | 9 | 22 | 5 | 7 |
| Geen oordeel | 3 | 6 | 7 | 0 | 8 |
| Niet ontvankelijk | | | | | 1 |
| Openstaand | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 |
| Niet in behandeling genomen | 5 | 3 | 2 | 9 | 8** |
| Totaal | 56 | 55 | 86 | 92 | 70 |

* Aantal informeel afgehandelde klachten is niet meegenomen in totaal, omdat dit tot een dubbeltelling zou leiden

** Hiervan zijn 5 berichten doorgestuurd in verband met klacht niet voor BghU, 2 als bezwaar doorgestuurd en 1 klacht is niet verder in behandeling genomen ivm een lopend beroep.

Gezien het grote aantal informeel afgehandelde klachten is hierna een specificatie van het oordeel van de informeel afgehandelde klachten weergegeven.

| Aantal informeel afgehandeld | Gegronnd | Ongegronnd | Gedeeltelijk gegronnd | Geen oordeel | Niet ontvankelijk |
|------------------------------|----------|------------|-----------------------|--------------|-------------------|
| 37 | 25 | 6 | 2 | 3 | 1 |

Aantal klachten per deelnemer

Bij de ontvangen klacht wordt bijgehouden aan welke belasting/heffing van een deelnemer de klacht gelinkt kan worden. Vaak is dat de woonplaats van de indiener van de klacht. Hierna het voor 2025 bijgewerkte overzicht:

| Deelnemer | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|---------------------|------|------|------|------|------|
| Bunnik | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 |
| De Bilt | 3 | 3 | 5 | 9 | 1 |
| Houten | 2 | 2 | 4 | 7 | 3 |
| Lopik | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Nieuwegein | 7 | 5 | 3 | 5 | 1 |
| Stichtse Vecht | 5 | 1 | 6 | 6 | 6 |
| Utrechtse Heuvelrug | 3 | 6 | 9 | 6 | 2 |
| Utrecht | 27 | 31 | 49 | 47 | 46 |
| Zeist | 6 | 4 | 6 | 6 | 2 |
| HDSR | 0 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| Overig | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 |

Klachten 2025 in categorie (grof):

1. Klachten over de processen van BghU (niet ontvangen beschikking/uitspraak, kwaliteit, tijdigheid, wetgeving etc.) : 21
2. Klachten over (dwang)invordering en kwijtschelding : 13
3. Klachten over bejegening door personeel, wijze te woord staan, niet terugbellen etc. : 9
4. Klachten over naheffingsaanslagen (parkeerbelasting) : 8
5. Klachten over communicatie BghU (website, op schrift etc.) : 7
6. Klachten ivm bereikbaarheid : 4

Bovengenoemd overzicht laat een grove verdeling van het soort klachten zien. Daarbij merk ik op dat veel klachten meerdere klachtelementen bevatten. Die klachten zijn voor de categorisering veelal terug te vinden in categorie 1.

Klachten behandeld door bureau de Nationale Ombudsman

Door de Nationale Ombudsman zijn er ook in 2025 berichten ontvangen van burgers die zich tot hem hebben gericht. De klachten die door de Ombudsman zijn doorgezet voor afhandeling door BghU zijn reeds meegenomen in het klachtenoverzicht. Het aantal klachten dat binnen is gekomen bij Bureau de Nationale Ombudsman is licht gedaald ten opzichte van vorig jaar. In 2024 was het aantal bij de Nationale Ombudsman ingediende klachten 34, nu voor 2025 zijn dat er 31. Overigens is het overgrote deel van deze klachten door de Nationale Ombudsman afgehandeld via informatie of doorverwijzing. Door ons zijn in 2025 5 klachten via de Ombudsman ontvangen.

Overzicht Bureau Nationale Ombudsman van 29 januari 2026

Ontvangen in de periode 1-1-2025 tot en met 31-12-2025 : 31 klachten

Behandeld : 28

Onderzoek:

- a. Oplossing door interventie : 1
- b. Bemiddeling of goed gesprek : 0
- c. Onderzoek, waarvan met rapport : 0
- d. Onderzoek, waarvan met brief : 0
- e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek : 0
- f. Informatie of doorverwijzing : 25
- g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek : 2

Klachten ingediend bij Ombudsman 2025 in categorie (grof)

- 1. Klachten over de processen van BghU (niet ontvangen beschikking/uitspraak, kwaliteit, tijdigheid, wetgeving etc.) : 12
- 2. Klachten over (dwang)invordering en kwijtschelding : 6
- 3. Klachten over bejegening door personeel, wijze te woord staan, niet terugbellen etc. : 2
- 4. Klachten over naheffingsaanslagen (parkeerbelasting) : 5
- 5. Klachten over communicatie BghU (website, op schrift etc.) : 2
- 6. Klachten ivm bereikbaarheid : 1

Utrecht, 24 februari 2026,
De klachtencoördinator,
M.H. van Beusichem