



Jaarverslag klachtenafhandeling BghU 2020

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 de BghU op 26 juni 2014 vastgestelde [Klachtenverordening BghU 2014](#). Op grond van deze klachtenverordening heeft de directeur van de BghU gelet op artikel 7 de een Klachtcoördinator aangewezen.

De functie van klachtencoördinator is tot 1 mei 2020 vervuld door de adjunct-directeur mr. J. Vonk. In verband met zijn pensionering is met ingang van 1 mei 2020 de regiefunctionaris BghU aangewezen als klachtencoördinator. De functie van klachtencoördinator wordt vanaf dat moment vervuld door mevrouw M.H. van Beusichem, regiefunctionaris BghU.

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 die zich mondeling of telefonisch meldt direct op te lossen en de klager tevreden te stellen. Lukt dat niet dan wordt de klager gewezen op de mogelijkheid van formele behandeling van de klacht. Een verzoek om hulp bij het indienen van een klacht wordt daarbij gehonoreerd.
- 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 klachtenverordening.
- 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 BghU.

Behandelde klachten

In 2020 heeft de klachtencoördinator 68 klachten ter afhandeling ontvangen. Dat is aanzienlijk minder dan het in 2019 aantal ter afhandeling ontvangen klachten van 96. Ook in 2019 was er al sprake van een forse afname van het aantal klachten ten opzichte van 2018. In 2018 moesten door de klachtencoördinator nog 130 ontvangen klachten afgehandeld worden.

Van de in 2020 ontvangen klachten zijn er 66 klachten afgehandeld binnen de daarvoor geldende wettelijke termijn van 6 weken. Voor één klacht geldt dat de afhandeling verdaagd moest worden in verband met de ingewikkeldheid van de klacht. De klacht is vervolgens binnen de termijn van verdaging alsnog op tijd afgehandeld. Tenslotte resteert nog één klacht waarvan de afhandeling in de loop van 2021 zal plaatsvinden. Reden van de vertraagde afhandeling is dat klager heeft aangegeven gehoord te willen worden. In verband met verhinderingsaan de zijde van klager kan deze hoorzitting pas eind april plaatsvinden. Daarmee is de afhandeling opgeschort.

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

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Gegronnd	15	16	27	42	18	20
Ongegrond	27	31	53	70	43	23
Ged. Gegr.*				18*	14	12
Informeel afgehandeld					9	6
Geen oordeel	3	5	4		11	5
Openstaand		2	4		1	1
Niet in behandeling genomen						1
Totaal	51	54	88	130	96	68

* betreft zowel gedeeltelijk gegrond (Ged. Gegr.) als geen oordeel, is niet uitgesplitst

Uit het overzicht blijkt dat de forse toename van het aantal klachten in 2018 een incident lijkt. Wel is het bijzonder, 2018 buiten beschouwing latend, te constateren dat de stijgende lijn in het aantal ontvangen klachten zich in 2020 niet heeft doorgezet. Met de toetreding van de gemeente Stichtse Vecht in 2020 is het aantal belastingplichtigen en daarmee het aantal potentiële klagers toegenomen. Iets wat inherent is aan de groei van de organisatie. Daarnaast hebben we in 2020 te maken gekregen met de effecten van de maatregelen ter bestrijding van de Corona-pandemie. Ook die effecten zien wij niet terug in extra klachten. Dit is op zijn minst bijzonder te noemen. Tegelijkertijd is het een bevestiging dat de wijze waarop BghU gecommuniceerd heeft met haar belastingplichtigen zodanig is geweest dat het geen aanleiding voor klachten heeft gegeven.

Aantal klachten per deelnemer

Sinds 2018 wordt bijgehouden wat de woonplaats is van de indiener van de klacht. Hierna het voor 2019 bijgewerkte overzicht:

Deelnemer	2018	2019	2020
Bunnik	2	3	4
De Bilt	5	8	4
Houten	2	3	4
Lopik	2	1	1
Nieuwegein	6	4	2
Stichtse Vecht*	-	-	5
Utrechtse Heuvelrug	10	12	7
Utrecht	73	45	31
Zeist	8	9	9
HDSR	22	9	1
Overig	0	1	0

* Voor Stichtse Vecht voert BghU pas miv 1-1-2020 de belastingtaak uit

Klachten 2020 in categorie (grof):

- | | |
|---|-------|
| 1. Klachten n.a.v. uitspraak kwijtschelding c.q. behandeling kwijtschelding | : 11x |
| 2. Klachten over bejegening door personeel, wijze te woord staan etc. | : 2x |
| 3. Klachten over communicatie BghU (website, op schrift etc.) | : 28x |
| 4. Klachten over de processen van BghU (WOZ, aanslagen, behandeling, duur etc.) | : 26x |
| 5. Klachten niet in behandeling genomen | : 1x |

Klachten behandeld door bureau de Nationale Ombudsman

Door de Nationale Ombudsman zijn er ook in 2020 berichten ontvangen van burgers die zich tot hem hebben gericht. Alle klachten zijn naar tevredenheid afgehandeld. De klachten die door de Ombudsman zijn doorgezet voor afhandeling door BghU zijn reeds meegenomen in het klachtenoverzicht. Ik constateer dat het aantal klachten dat binnen is gekomen bij het Bureau Nationale Ombudsman net als in 2019 weer is afgenomen. Vorig jaar was het aantal bij de Nationale Ombudsman ingediende klachten 23, nu voor 2020 zijn dat er 15. De afname van het aantal ingediende klachten bij Bureau de Nationale Ombudsman voor 2020 is daarmee in lijn met de afname van de klachten rechtstreeks ingediend bij de BghU.

Overzicht Bureau Nationale Ombudsman van 3 februari 2021

In behandeling per 1-1-2020 : 3 klachten
Ontvangen in de periode 1-1-2020 tot en met 31-12-2020 : 15 klachten
Zelf afgedaan (dus incl. de doorzendingen aan BghU) : 14 klachten (hier zitten dus ook de klachten bij uit het overzicht)

Onderzoek:

- a. Met rapport : 0
- b. Met rapportbrief : 0
- c. Tussentijds beëindigd (interventie) : 2
- d. Bemiddeling of goed gesprek : 0

In behandeling per 31-12-2020 : 2

Klachten ingediend bij Ombudsman 2020 in categorie (grof)

- 1. Klachten n.a.v. uitspraak kwijtschelding c.q. behandeling kwijtschelding : 3x
- 2. Klachten over bejegening door personeel, wijze te woord staan etc. : 0x
- 3. Klachten over communicatie BghU (website, op schrift etc.) : 0x
- 4. Klachten over de processen van BghU (WOZ, aanslagen, behandeling, duur etc.) : 9x
- 5. Terugverwijzing voor behandeling door BghU : 4x

Utrecht, 17 februari 2021,

De klachtcoördinator,
M.H. van Beusichem