



Jaarverslag klachtenafhandeling BghU 2019

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 adjunct-directeur mr. J. Vonk aangewezen als Klachtcoördinator.

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 de BghU.

Behandelde klachten

In 2019 zijn 96 klachten ontvangen. Dat is aanzienlijk minder dan het aantal in 2018 ontvangen klachten van 130. Van die 96 klachten zijn er 95 in 2019 afgehandeld. Alle afgehandelde klachten zijn afgehandeld binnen de daarvoor geldende wettelijke termijn van 6 weken.

De in 2019 niet afgehandelde klacht is binnen de termijn van 6 weken, begin 2020 afgehandeld.

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

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Geground	12	15	16	27	42	18
Ongegrond	12	27	31	53	70	43
Ged. Gegr.*					18*	14
Informeel afgehandeld						9
Geen oordeel	1	3	5	4		11
Openstaand			2	4		1
Totaal	25	51	54	88	130	96

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

Uit het overzicht blijkt dat de forse toename van het aantal klachten in 2018 zich niet heeft doorgezet in 2019. Daarmee lijkt het aantal ingediende klachten in 2018 vooralsnog een incident. Wel zien we, 2018 buiten beschouwing latend, het aantal klachten jaarlijks iets stijgen. Iets dat inherent is aan de groei van de organisatie als ook aan de groei van het aantal belastingplichtigen.

Aantal klachten per deelnemer

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

	2018	2019
Bunnik	2	3
De Bilt	5	8
Houten	2	3
Lopik	2	1
Nieuwegein	6	4
Utrechtse Heuvelrug	10	12
Utrecht	73	45
Zeist	8	9
HDSR	22	9
Overig	0	1

Klachten 2019 in categorie (grof):

1. Klachten n.a.v. uitspraak kwijtschelding c.q. behandeling kwijtschelding : 21x
2. Klachten over bejegening door personeel, wijze te woord staan etc. : 12x
3. Klachten over communicatie BghU (website, op schrift etc.) : 16x
4. Klachten over de processen van BghU (WOZ, aanslagen, behandeling, duur etc.) : 46x

Klachten behandeld door bureau de Nationale Ombudsman

Van de Nationale Ombudsman zijn er ook in 2019 berichten ontvangen dat er burgers zich tot hem hebben gericht. Alle klachten zijn naar tevredenheid afgehandeld, deze klachten zijn ook meegenomen in ons klachtenoverzicht. Ik constateer dat het aantal klachten dat binnenkomt via het Bureau Nationale Ombudsman weer is afgenomen. Vorig jaar was het aantal bij de Nationale Ombudsman ingediende klachten 28.

Overzicht Bureau Nationale Ombudsman van 13 februari 2020

In behandeling per 1-1-2019	: 3 klachten
Ontvangen in de periode 1-1-2019 tot en met 31-12-2019	: 23 klachten
Zelf afgedaan (dus incl. de doorzendingen aan BghU)	: 20 klachten (hier zitten dus ook de klachten bij uit het overzicht)
Onderzoek:	
a. Met rapport	: 0
b. Met rapportbrief	: 1
c. Tussentijds beëindigd (interventie)	: 4
d. Bemiddeling of goed gesprek	: 0
In behandeling per 31-12-2019	: 1

Klachten ingediend bij Ombudsman 2019 in categorie (grof)

1. Klachten n.a.v. uitspraak kwijtschelding c.q. behandeling kwijtschelding	: 12x
2. Klachten over bejegening door personeel, wijze te woord staan etc.	: 0x
3. Klachten over communicatie BghU (website, op schrift etc.)	: 4x
4. Klachten over de processen van BghU (WOZ, aanslagen, behandeling, duur etc.)	: 5x
5. Terugverwijzing voor behandeling door BghU	: 4x

Utrecht, 13 februari 2020,
De klachtcoördinator,
Mr. J. Vonk