

Jaarverslag klachtenafhandeling BghU 2021

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 klachtcoördinator aangewezen.

Als klachtencoördinator is aangewezen de regiefunctionaris BghU. Deze functie wordt 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 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 achtname 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 2021 heeft de klachtencoördinator 55 klachten ter afhandeling ontvangen. Dat is wederom behoorlijk minder dan het in 2020 aantal ter afhandeling ontvangen klachten van 68. Ook in 2019 en 2020 was er al sprake van een forse afname van het aantal klachten ten opzichte van de jaren daarvoor. In 2018 moesten door de klachtencoördinator nog 130 ontvangen klachten afgehandeld worden. Inmiddels is het aantal klachten terug op het niveau bij de start van BghU. Dit ondanks de uitbreiding van BghU met meer deelnemers en het daardoor groeiend aantal potentiële klagers.

Van de in 2021 ontvangen klachten zijn er 46 klachten afgehandeld binnen de daarvoor geldende wettelijke termijn van 6 weken. Voor 5 klachten geldt dat de afhandeling verdaagd moesten worden. Die klachten zijn vervolgens binnen de termijn van verdaging alsnog op tijd afgehandeld. Tenslotte waren er 5 klachten waarbij vanuit overleg met de klager een langere afhandeltermijn nodig was. De extra tijd was veelal nodig vanuit het in het telefonisch contact met klager ontstaan van nieuwe vragen waar weer extra uitzoekwerk voor nodig was.

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

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Gegrond	15	16	27	42	18	20	6
Ongegrond	27	31	53	70	43	23	17**
Ged. Gegr.*				18*	14	12	15
Informeel afgehandeld					9	6	10
Geen oordeel	3	5	4		11	5	3
Openstaand		2	4		1	1	0
Niet in behandeling genomen						1	5
Totaal	51	54	88	130	96	68	56**

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

** inclusief afhandeling 1 nog openstaande klacht uit 2020.

Uit bovenstaand overzicht blijkt wederom dat de forse toename van het aantal klachten in 2018 een incident lijkt. De terugloop van het aantal klachten in 2020 blijkt zich in 2021 te hebben doorgezet. De effecten vanuit de maatregelen ter bestrijding van de Corona pandemie en de negatieve aandacht vanuit de Kinderopvangtoeslagaffaire zien we niet terug in het aantal klachten.

In de rapportage van De Nationale Ombudsman is te lezen dat schriftelijke klachtbehandeling, gericht op het geven van een oordeel, steeds meer uitzondering wordt. Burgers nemen steeds vaker de telefoon ter hand voor het stellen van vragen en het indienen van verzoeken. Veel daarvan wordt telefonisch al afgehandeld door uitleg te geven of te verwijzen naar de juiste procedures. Ook voor de formele klachten geldt dat maar liefst meer dan 18% van de klachten informeel zijn afgehandeld vanuit een contact tussen de klachtencoördinator en de indiener van de klacht.

BghU heeft geen cijfers van het aantal klachten dat rechtstreeks bij medewerkers BghU terecht komt en direct wordt afgehandeld. Maar dat hetgeen geconstateerd door Bureau De Nationale Ombudsman ook binnen BghU gebeurt is een gegeven. Daarmee zou dit ook binnen BghU een verklaring kunnen zijn voor het teruglopend aantal klachten en een bevestiging dat de wijze waarop door BghU wordt gecommuniceerd met haar belastingplichtigen zodanig is dat het geen aanleiding geeft voor meer uitgebreide klachten.

Aantal klachten per deelnemer

Sinds 2018 wordt bijgehouden wat de woonplaats is van de indiener van de klacht. Hierna het voor 2021 bijgewerkte overzicht:

Deelnemer	2018	2019	2020	2021
Bunnik	2	3	4	2
De Bilt	5	8	4	3
Houten	2	3	4	2
Lopik	2	1	1	0
Nieuwegein	6	4	2	7
Stichtse Vecht*	-	-	5	5
Utrechtse Heuvelrug	10	12	7	3
Utrecht	73	45	31	27
Zeist	8	9	9	6
HDSR	22	9	1	0
Overig	0	1	0	0

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

Klachten 2021 in categorie (grof):

1. Klachten n.a.v. uitspraak kwijtschelding c.q. behandeling kwijtschelding : 10x
2. Klachten over bejegening door personeel, wijze te woord staan etc. : 7x
3. Klachten over communicatie BghU (website, op schrift etc.) : 9x
4. Klachten over de processen van BghU (WOZ, aanslagen, behandeling, duur etc.) : 28x
5. Klachten niet in behandeling genomen en doorverwezen : 1x

Opvallend is dat het aantal klachten waar het de bejegening betreft is toegenomen. Wat daarvan precies de oorzaak is blijft lastig te achterhalen. De klachten richten zich tegen verschillende medewerkers en niet tegen een medewerker in het bijzonder. Ook is bij de klager niet altijd bekend met welke medewerker is gesproken. Volledigheidshalve dient daarbij aangegeven te worden dat klanten, zowel in woord als geschrift, ook steeds meer uitgesproken kunnen zijn. In bijna alle gevallen hebben deze klachten zich laten oplossen via een telefonisch contact met de klachtencoördinator. Ook valt op dat steeds meer vragen en klachten zich richten tegen het beleid waar men het niet mee eens is. Dat zijn dan vaak wel weer zaken die in het contact kunnen worden uitgelegd door het geven van uitleg.

Klachten behandeld door bureau de Nationale Ombudsman

Door de Nationale Ombudsman zijn er ook in 2021 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 ongeveer gelijk is aan het aantal in 2020 door de Ombudsman ontvangen klachten. Vorig jaar was het aantal bij de Nationale Ombudsman ingediende klachten 15, nu voor 2021 zijn dat er 14.

Overzicht Bureau Nationale Ombudsman van 13 januari 2022

In behandeling per 1-1-2021 : 4 klachten
Ontvangen in de periode 1-1-2020 tot en met 31-12-2020 : 14 klachten
Zelf afgedaan (dus incl. de doorzendingen aan BghU) : 16 klachten (hier zitten dus ook de klachten bij uit het overzicht)

Onderzoek:

- a. Met rapport : 0
- b. Met rapportbrief : 0
- c. Tussentijds beëindigd (interventie) : 1
- d. Bemiddeling of goed gesprek : 0

In behandeling per 31-12-2021

: 1

Klachten ingediend bij Ombudsman 2021 in categorie (grof)

- | | |
|---|------|
| 1. Klachten n.a.v. uitspraak kwijtschelding c.q. behandeling kwijtschelding | : 7x |
| 2. Klachten over bejegening door personeel, wijze te woord staan etc. | : 0x |
| 3. Klachten over communicatie BghU (website, op schrift etc.) | : 2x |
| 4. Klachten over de processen van BghU (WOZ, aanslagen, behandeling, duur etc.) | : 5x |
| 5. Terugverwijzing voor behandeling door BghU | : 3x |

Utrecht, 19 januari 2022,
De klachtcoördinator,
M.H. van Beusichem