

**Jaarverslag klachtenafhandeling BghU 2022**

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 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 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 2022 heeft de klachtencoördinator 55 klachten ter afhandeling ontvangen. Dat is exact gelijk aan het in 2021 aantal ter afhandeling ontvangen klachten. Daarmee is het aantal af te handelen voor het eerst gestabiliseerd na een meerjarige afname van het aantal klachten. In 2018 moesten door de klachtencoördinator nog 130 ontvangen klachten afgehandeld worden. Dat aantal is inmiddels aanzienlijk lager en terug op het niveau bij de start van BghU. Dit ondanks de uitbreiding van BghU met meer deelnemers en het daardoor groeiend aantal inwoners.

Van de in 2022 ontvangen klachten zijn er 49 klachten afgehandeld binnen de daarvoor geldende wettelijke termijn van 6 weken. Voor 1 klacht geldt dat de afhandeling verdaagd moesten worden. Die klacht is vervolgens binnen de termijn van verdaging alsnog op tijd afgehandeld. Tenslotte waren er 5 klachten waarbij de afhandeling waarvan de afhandeling te laat is gedaan. Voor 2 van die klachten geldt dat de termijn van 6 weken met een dag is overschreden. Voor de overige 3 klachten geldt dat de afhandeling te laat was doordat de klacht te laat was doorgezet aan de klachtencoördinator. Het te laat doorzetten vond 1 maal zijn oorzaak in het door de klager gebruik maken van een verkeerd formulier en 2 maal vanuit het te lang blijven liggen van een klacht bij een deelnemer van BghU die de klacht ontvangen had welke eigenlijk voor BghU bleek te zijn. In die gevallen waar sprake is geweest van een vertraagde afhandeling is excuus gemaakt.

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2015** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** | **2021** | **2022** |
| Gegrond | 15 | 16 | 27 | 42 | 18 | 20 | 6 | 10 |
| Ongegrond | 27 | 31 | 53 | 70 | 43 | 23 | 17\*\* | 21 |
| Ged. Gegr.\* |  |  |  | 18\* | 14 | 12 | 15 | 9 |
| Informeel afgehandeld |  |  |  |  | 9 | 6 | 10 | 6 |
| Geen oordeel | 3 | 5 | 4 |  | 11 | 5 | 3 | 6 |
| Openstaand |  | 2 | 4 |  | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Niet in behandeling genomen |  |  |  |  |  | 1 | 5 | 3 |
| Totaal | 51 | 54 | 88 | 130 | 96 | 68 | 56\*\* | 55 |

\* 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. Het aantal klachten lijkt zich wat te stabiliseren rond de 55.

**Aantal klachten per deelnemer**

Sinds 2018 wordt bijgehouden aan welke deelnemer de klacht gelinkt kan worden, vaak is dat ook de woonplaats van de indiener van de klacht. Hierna het voor 2022 bijgewerkte overzicht:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Deelnemer | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
| Bunnik | 2 | 3 | 4 | 2 | 0 |
| De Bilt | 5 | 8 | 4 | 3 | 3 |
| Houten | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 |
| Lopik | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| Nieuwegein | 6 | 4 | 2 | 7 | 5 |
| Stichtse Vecht\* | - | - | 5 | 5 | 1 |
| Utrechtse Heuvelrug | 10 | 12 | 7 | 3 | 6 |
| Utrecht | 73 | 45 | 31 | 27 | 31 |
| Zeist | 8 | 9 | 9 | 6 | 4 |
| HDSR | 22 | 9 | 1 | 0 | 2 |
| Overig | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |

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

**Klachten 2022 in categorie (grof):**

1. Klachten n.a.v. uitspraak kwijtschelding c.q. behandeling kwijtschelding : 5x

2. Klachten over bejegening door personeel, wijze te woord staan etc. : 5x

3. Klachten over communicatie BghU (website, op schrift etc.) : 12x

4. Klachten over de processen van BghU (WOZ, aanslagen, behandeling, etc.) : 16x

5. Klachten over doorlooptijden : 8x

6. Klachten over naheffingsaanslagen : 6x

7. Klachten niet in behandeling genomen en doorverwezen : 3x

Bovengenoemd overzicht is licht aangepast/uitgebreid ten opzichte van eerdere jaren. De categorieën 5 en 6 zijn toegevoegd om een beter inzicht te geven.

Het afgelopen jaar heeft in het teken gestaan van de ICT-transitie. De voorbereiding en tijdelijke aanpassing op onderdelen van de dienstverlening als gevolg daarvan, is in de klachten ook niet ongemerkt voorbij gegaan. Toch kan worden geconcludeerd dat het erg is meegevallen. Voor zover er klachten waren kunnen deze vooral gekoppeld worden aan de categorie doorlooptijden en communicatie.

Wel valt op dat er langzaamaan meer klachten binnenkomen die de naheffingsaanslagen parkeerbelasting raken. Dit is inherent aan de groei van het aandeel op te leggen naheffingsaanslagen en de daaraan gekoppelde werkzaamheden.

Ook is een deel van de klachten te herleiden tot een specifieke herstelactie ten behoeve van inwoners van één van onze deelnemers in verband met een door te voeren correctie op het gehanteerde ozb-tarief voor garageboxen. Vanuit gewezen jurisprudentie bleek een aanpassing met terugwerkende kracht nodig. Aan die terugwerkende kracht zitten begrenzingen en daar werd in een aantal gevallen over geklaagd. Al deze zaken hebben zich uiteindelijk laten oplossen vanuit extra uitleg

Tenslotte is opvallend dat het aandeel klachten dat betrekking had op de kwijtschelding en invordering veel lager is dan andere jaren.

**Klachten behandeld door bureau de Nationale Ombudsman**

Door de Nationale Ombudsman zijn er ook in 2022 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 Nationale Ombudsman is ten opzichte van vorig jaar gestegen, qua aantallen blijven het daarbij nog alleszins overzienbare aantallen. Vorig jaar was het aantal bij de Nationale Ombudsman ingediende klachten 14, nu voor 2022 zijn dat er 21.

*Overzicht Bureau Nationale Ombudsman van 16 februari 2023*

In behandeling per 1-1-2022 : 0 klachten

Ontvangen in de periode 1-1-2022 tot en met 31-12-2022 : 21 klachten

Behandeld (dus incl. de doorzendingen aan BghU) : 21 klachten (hier zitten dus ook de klachten bij uit het overzicht)

Onderzoek:

1. Oplossing door interventie : 1
2. Bemiddeling of goed gesprek : 0
3. Onderzoek, waarvan met rapport : 0
4. Onderzoek, waarvan met brief : 0
5. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek : 1
6. Informatie of doorverwijzing : 19
7. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek : 0

**Klachten ingediend bij Ombudsman 2022 in categorie (grof)**

1. Klachten n.a.v. uitspraak kwijtschelding c.q. behandeling kwijtschelding : 5x

2. Klachten over bejegening door personeel, wijze te woord staan etc. : 0x

3. Klachten over communicatie BghU (website, op schrift etc.) : 1x

4. Klachten over de processen van BghU (WOZ, aanslagen, behandeling, etc.) : 6x

5. Klachten over doorlooptijden : 3x

6. Klachten over naheffingsaanslagen : 1x

7. Klachten niet in behandeling genomen en doorverwezen : 5x

Utrecht, 27 februari 2023,

De klachtcoördinator,

M.H. van Beusichem