

Jaarverslag klachtenafhandeling BghU 2023

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 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 2023 heeft de klachtencoördinator 86 klachten ter afhandeling ontvangen. Dat is meer dan het aantal van 55 in 2022 ontvangen klachten. Na een aantal jaren van afname en stabilisatie van het aantal klachten is het aantal klachten voor het eerst sinds 2018 weer gegroeid.

De groei van het aantal klachten als ook de inhoud van het gros van de klachten hangt bijna naadloos samen met de gealloceerde acties in verband met het Plan van Aanpak, verbetering dienstverlening BghU. De bereikbaarheid van BghU en het nog niet ontvangen hebben van de belastingaanslag zijn veel gehoorde klachten geweest.

De klachtafhandeling in 2023 heeft meer tijd gekost dan voorheen. Een aanzienlijk aantal dossiers is niet binnen de geldende termijnen afgehandeld. Oorzaak is vooral te wijten geweest aan capaciteitsgebrek als ook aan de gevolgen van de ingebruikname van het nieuwe belastingpakket. In die gevallen waar de afhandeling van de klachten buiten de termijn heeft plaatsgevonden is altijd geprobeerd het contact met de inwoner te hebben over de vertraagde afhandeling en excuus

gemaakt. Inwoners waren in het algemeen begripvol. In die gevallen waar geen telefoonnummer beschikbaar was of bij herhaaldelijk bellen geen gehoor werd gekregen, is de klacht vervolgens enkel per brief afgehandeld en is in de brief excuus gemaakt voor de vertraagde afhandeling.

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	Aantal
< 6 weken	42
> 6 weken en < 10 weken	14
> 10 weken	28
Dossier gesloten zonder verdere behandeling*	2
Totaal	86

* Één klacht bevatte geen contactgegevens, één 'klacht' was onterecht als klacht ingeboekt

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

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Gegrond	15	16	27	42	18	20	6	10	18
Ongegrond	27	31	53	70	43	23	17	21	15
Ged. Gegr.*				18*	14	12	15	9	22
Informeel afgehandeld					9	6	10	6	22
Geen oordeel	3	5	4		11	5	3	6	7
Openstaand		2	4		1	1	0	0	0
Niet in behandeling genomen						1	5	3	2
Totaal	51	54	88	130	96	68	56	55	86

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

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

Aantal informeel afgehandeld	Gegrond	Ongegrond	Gedeeltelijk gegrond	Geen oordeel
22	11	3	3	5

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 2023 bijgewerkte overzicht:

Deelnemer	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Bunnik	2	3	4	2	0	1
De Bilt	5	8	4	3	3	5
Houten	2	3	4	2	2	4
Lopik	2	1	1	0	1	0
Nieuwegein	6	4	2	7	5	3
Stichtse Vecht*	-	-	5	5	1	6
Utrechtse Heuvelrug	10	12	7	3	6	9
Utrecht	73	45	31	27	31	49
Zeist	8	9	9	6	4	6
HDSR	22	9	1	0	2	3
Overig	0	1	0	0	0	0

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

Klachten 2023 in categorie (grof):

1. Klachten over de processen van BghU (niet ontvangen beschikking/uitspraak, kwaliteit, tijdigheid, wetgeving etc.) : 45x
2. Klachten ivm bereikbaarheid : 21x
3. Klachten over bejegening door personeel, wijze te woord staan etc. : 10x
4. Klachten over communicatie BghU (website, op schrift etc.) : 6x
5. Klachten over naheffingsaanslagen : 4x

Bovengenoemd overzicht laat een grove verdeling van het soort klachten zien. Daarbij merk ik op dat veel klachten meerdere klachtelelementen bevatten. Die klachten zijn voor de categorisering veelal terug te vinden in categorie 1. Als voorbeeld een gecombineerde klacht over het niet ontvangen van een uitspraak/beschikking en het niet bereikbaar zijn van BghU maar zo zijn er meer combinaties.

Het afgelopen jaar heeft in het teken gestaan van het werken met het nieuwe belastingpakket, de verdrievoudiging van het aantal ingediende bezwaarschriften gericht tegen de WOZ-waardevaststelling, de verlaging van het oordeel van de Waarderingskamer en het Plan van Aanpak 'Verbetering dienstverlening BghU'. Dit is in de klachten ook niet onopgemerkt gebleven. Dat waar in het verbeterplan dienstverlening BghU de prioriteiten gelegd zijn sluit naadloos aan bij hetgeen vanuit de klachten door inwoners vaak benoemd wordt te weten bereikbaarheid en achterstanden in aanslagoplegging en bezwaarafhandeling.

Klachten behandeld door bureau de Nationale Ombudsman

Door de Nationale Ombudsman zijn er ook in 2023 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 opvallend genoeg licht gedaald ten opzichte van vorig jaar. Vorig jaar was het aantal bij de Nationale Ombudsman ingediende klachten 21, nu voor 2023 zijn dat er 19.

Overzicht Bureau Nationale Ombudsman van 7 februari 2024

In behandeling per 1-1-2023 : 0 klachten
Ontvangen in de periode 1-1-2023 tot en met 31-12-2023 : 19 klachten
Behandeld (dus incl. de doorzendingen aan BghU) : 19 klachten (hier zitten dus ook de klachten bij uit het overzicht)

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 : 17
- g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek : 1

Klachten ingediend bij Ombudsman 2023 in categorie (grof)

- 1. Klachten over de processen van BghU (niet ontvangen beschikking/uitspraak, kwaliteit, tijdigheid, wetgeving etc.) : 14x
- 2. Klachten ivm bereikbaarheid : 3x
- 3. Klachten over bejegening door personeel, wijze te woord staan etc. : 2x
- 4. Klachten over communicatie BghU (website, op schrift etc.) : 0x
- 5. Klachten over naheffingsaanslagen : 0x

Utrecht, 28 februari 2024,
De klachtcoördinator,
M.H. van Beusichem