



Jaarverslag klachtenafhandeling BghU 2024

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 3 juli 2024 vastgestelde Klachtenregeling BghU 2024. Op grond van artikel 1.4 van deze klachtenregeling heeft de directeur BghU de klachtcoördinator aangewezen.

Als klachtencoördinator is (tijdelijk) de heer M. Oppenhuizen aangewezen.

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 direct op te lossen en de klager tevreden te stellen. Als de klager aangeeft tevreden te zijn met de behandeling van de klacht, wordt de klacht als informeel afgehandeld geregistreerd.
- 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 klachtenregeling.
- 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 2024 heeft de klachtencoördinator 92 klachten ter afhandeling ontvangen. Dat is iets meer dan het aantal van 86 in 2023 ontvangen klachten. Wel zijn meer klachten binnen 6 weken afgehandeld.

Het aantal klachten als ook de inhoud van het merendeel van de klachten hangt bijna naadloos samen met het wegwerken van achterstanden in de aanslagoplegging en bezwaarafhandeling voor de afgelopen belastingjaren. De afhandelingstermijn van reacties en het nog niet ontvangen hebben van de belastingaanslag zijn veel gehoorde klachten geweest.

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	2023	2024
< 6 weken	42	58
> 6 weken en < 10 weken	14	16
> 10 weken	28	18
Dossier gesloten zonder verdere behandeling	2	
Totaal	86	92

De focus op informele afhandeling heeft vruchten afgeworpen, Hierdoor is het merendeel van de klachten binnen 6 weken afgehandeld.

Het aantal klachten dat na de maximale termijn van 10 weken nog niet is afgehandeld is weliswaar sterk afgenomen, maar blijft zorgen baren. Het betreft hier vaak ingewikkelder klachten, waarbij meerdere werkprocessen betrokken zijn. Daarom vindt hierover maandelijks integrale afstemming plaats.

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

	2020	2021	2022	2023	2024
Informeel afgehandeld*	6	10	6	22	29
Gegronnd	20	6	10	18	50
Ongegronnd	23	17	21	15	25
Ged. Gegr.	12	15	9	22	5
Geen oordeel	5	3	6	7	0
Openstaand	1	0	0	0	3
Niet in behandeling genomen	1	5	3	2	9**
Totaal	68	56	55	86	92*

* Aantal informeel afgehandelde klachten is niet meegenomen in totaal, omdat dit tot een dubbeltelling zou leiden

** Hiervan waren 7 niet ontvankelijk, 1 als bezwaar doorgestuurd en 1 ten onrechte als klacht ingeboekt.

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

Aantal informeel afgehandeld	Gegronnd	Ongegronnd	Gedeeltelijk gegronnd	Niet ontvankelijk
29	19	6	2	2

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	2020	2021	2022	2023	2024
Bunnik	4	2	0	1	2
De Bilt	4	3	3	5	9
Houten	4	2	2	4	7
Lopik	1	0	1	0	0
Nieuwegein	2	7	5	3	5
Stichtse Vecht	5	5	1	6	6
Utrechtse Heuvelrug	7	3	6	9	6
Utrecht	31	27	31	49	47
Zeist	9	6	4	6	6
HDSR	1	0	2	3	2
Overig	0	0	0	0	2

Klachten 2024 in categorie (grof):

1. Klachten over de processen van BghU (niet ontvangen beschikking/uitspraak, kwaliteit, tijdigheid, wetgeving etc.) : 57
2. Klachten ivm bereikbaarheid : 10
3. Klachten over bejegening door personeel, wijze te woord staan etc. : 12
4. Klachten over communicatie BghU (website, op schrift etc.) : 4
5. Klachten over naheffingsaanslagen : 9

Bovengenoemd overzicht laat een grove verdeling van het soort klachten zien. Daarbij merk ik op dat veel klachten meerdere klachtelementen bevatten. Die klachten zijn voor de categorisering veelal terug te vinden in categorie 1.

Klachten behandeld door bureau de Nationale Ombudsman

Door de Nationale Ombudsman zijn er ook in 2024 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 gestegen ten opzichte van vorig jaar. In 2023 was het aantal bij de Nationale Ombudsman ingediende klachten 19, nu voor 2024 zijn dat er 34. Overigens is het overgrote deel van deze klachten door de No afgehandeld via informatie of doorverwijzing. Door ons zijn in 2024 10 klachten via de Ombudsman ontvangen.

Overzicht Bureau Nationale Ombudsman van 4 maart 2025

Ontvangen in de periode 1-1-2024 tot en met 31-12-2024 : 34 klachten

Onderzoek:

- a. Oplossing door interventie : 3
- 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 : 1
- f. Informatie of doorverwijzing : 27
- g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek : 3

Klachten ingediend bij Ombudsman 2024 in categorie (grof)

- | | |
|--|------|
| 1. Klachten over de processen van BghU (niet ontvangen beschikking/uitspraak, kwaliteit, tijdigheid, wetgeving etc.) | : 28 |
| 2. Klachten ivm bereikbaarheid | : 4 |
| 3. Klachten over bejegening door personeel, wijze te woord staan etc. | : 0 |
| 4. Klachten over communicatie BghU (website, op schrift etc.) | : 0 |
| 5. Klachten over naheffingsaanslagen* | : 2 |
| • Parkeerheffingen | |

Utrecht, 6 maart 2025,
De klachtencoördinator,
M. Oppenhuizen