

Klachtenbehandeling jaarverslag 2022



Belastingssamenwerking
West-Brabant

Inhoudsopgave

1.	INLEIDING	3
1.1.	WAT IS EEN KLACHT VOLGENS DE BWB?	3
1.2.	AFHANDELING VAN EEN KLACHT	3
1.3.	DOELSTELLING	3
2.	ONTVANGEN KLACHTEN 2022	4
2.1.	OVERZICHT ONTVANGEN KLACHTEN	4
2.2.	AANTAL KLACHTEN PER TEAM	5
2.3.	AANTAL KLACHTEN TEN OPZICHTE VAN 2021	6
3.	COMMISSIE OMBUDSMAN	7

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag klachtenbehandeling gedurende het jaar 2022. Het doel van dit verslag is inzicht te verschaffen in het aantal ontvangen klachten, de aard van deze klachten en de manier waarop ze zijn afgehandeld.

1.1. Wat is een klacht volgens de BWB?

De klachtenregeling is van toepassing op klachten gericht tegen een gedraging van een bestuursorgaan of een gedraging van een medewerker werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan. Elke uiting van ongenoegen van een klager over bejegening of de geleverde dienstverlening is een klacht die BWB met de nodige aandacht voor verbetering in behandeling neemt. Er is dus sprake van een ruim klachtenbegrip.

1.2. Afhandeling van een klacht

Bij de afhandeling van een klacht heeft een praktische benadering én persoonlijk contact in eerste instantie de voorkeur in plaats van een formele behandeling met toepassing van de aangehaalde klachtenregeling. Dit leidt in dagelijkse praktijk meestal tot het beste resultaat. Als blijkt dat een klacht op deze manier niet naar tevredenheid kan worden afgehandeld, is een formele behandeling de enige optie die overblijft.

1.3. Doelstelling

Het is voor de BWB een belangrijke doelstelling om met de leerpunten en aanbevelingen uit de klachtenbehandeling, de dienstverlening van de BWB verder te verbeteren. De resultaten uit dit jaarverslag zijn besproken met de teammanagers en meegenomen ten aanzien van klantgericht werken.

2. Ontvangen klachten 2022

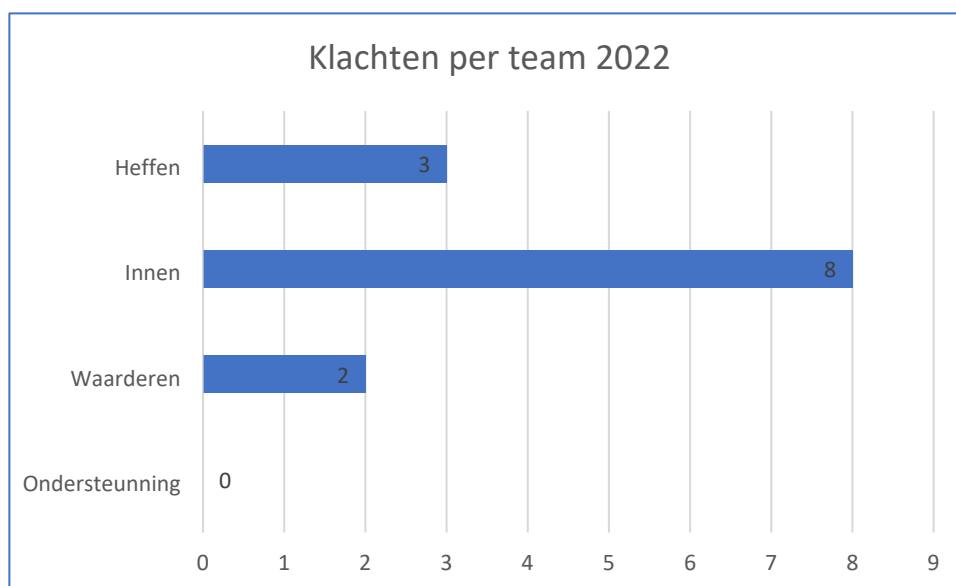
In 2022 heeft de BWB n totaal 13 officiële klachten ontvangen die zijn behandeld volgens het klachtrecht. Alle klachten in binnen de in de klachtenregeling gestelde afdoeningstermijn van zes weken afgehandeld.

2.1. Overzicht ontvangen klachten

	Omschrijving klacht	Team	Hoorzitting	Tussenkost commissie Ombudsman	Oordeel/afhandeling	Wijze van afhandelen
1	Klacht over toonzetting van de brief na overlijden	Heffen	Nee	Nee	Informeel	Excuses gemaakt en afgehandeld door team, briefsoort is aangepast.
2	Klacht over feit dat BWB aanvullende info vraagt tav berekening inzake administratief beroep, en opgelegd dwangbevel	Innen	Nee	Ja	Informeel	Uitleg over informatieverzoek gegeven, uiteindelijk zijn gegevens overlegd en dossier afgehandeld.
3	Niet eens met uitspraak beroep kwijtschelding	Innen	Nee	Ja	Informeel	N.a.v. tussenkost is het besluit heroverwogen en is kwijtschelding verleend
4	Klacht over toonzetting in een brief mbt stornering automatische incasso	Innen	Nee	Nee	Informeel	Excuses gemaakt en aangegeven dat brief opnieuw geëvalueerd wordt
5	Niet eens met het feit dat BWB om een machtiging vraagt bij optreden van een derde namens belanghebbende	Innen	Nee	Nee	Informeel	Regels rondom gegevensbescherming toegelicht en hiermee de klacht afgedaan
6	Vragen zijn onvoldoende beantwoord door taxateur	Waarderen	Ja	Ja	Informeel	Er is een 3-gesprek geweest, klacht is daarmee afgehandeld
7	Niet eens met uitspraak kwijtschelding	Innen	Ja	Ja	Informeel	Er is een 3-gesprek geweest, klacht is daarmee afgehandeld
8	Uitspraak bezwaar ontvangen en 5 dagen later aankondiging beslag	Innen	Nee	Nee	Informeel	Brief aankondiging beslag is ten onrechte verzonden, excuses gemaakt, en een passende betalingsregeling afgesproken.

9	Aanslag opgelegd aan 4 jaar geleden overleden echtgenoot	Heffen	Nee	Nee	Informeel	Excuses gemaakt, en aanslag gecorrigeerd.
10	Klacht betreft afhandeltermijn bezwaar in verband met afwikkeling nalatenschap	Waarderen	Nee	Nee	Informeel	Direct opgepakt door team.
11	Klacht over bereikbaarheid BWB	Innen	Nee	Nee	Informeel	Direct opgepakt door team.
12	Klacht over bereikbaarheid BWB	Heffen	Nee	Nee	Informeel	Direct opgepakt door team.
13	Niet eens met renteberekening na te late betaling en aanbod betalingsregeling	Innen	Nee	Nee	Informeel	Rente ingetrokken bij aangaan betalingsregeling.

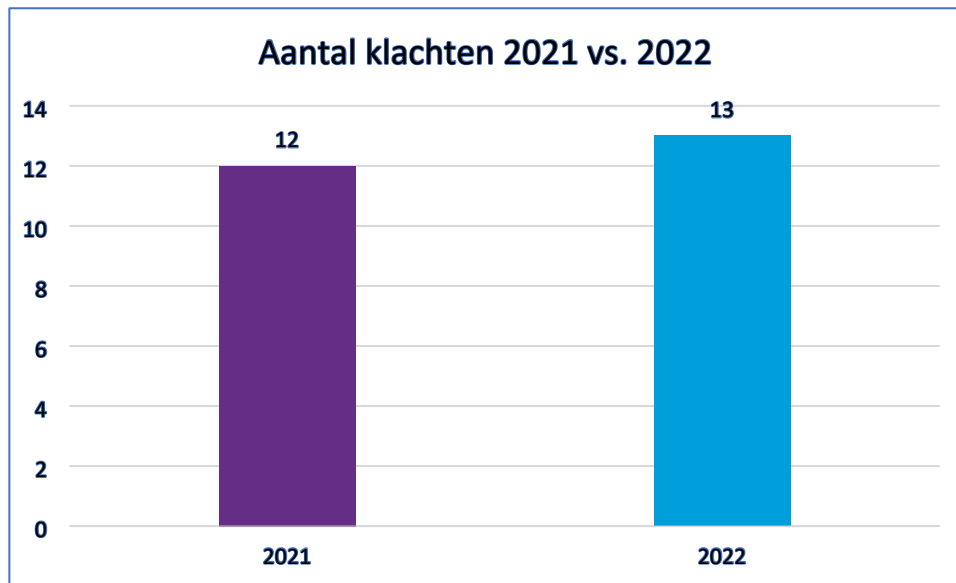
2.2. Aantal klachten per team



Figuur 1: Aantal ontvangen klachten per team

2.3. Aantal klachten ten opzichte van 2021

In 2022 heeft BWB 13 klachten ontvangen, ten opzichte van het jaar daarvoor is het aantal met 1 gestegen.



Figuur 2: Aantal ontvangen klachten BWB 2021 vs. 2022

3. Commissie Ombudsman

Als een klacht naar het oordeel van de klager niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de klager zijn klacht bij de Commissie Ombudsman voorleggen. Deze commissie geeft als onafhankelijke partij een oordeel over de wijze waarop de BWB de betreffende klacht heeft afgehandeld. Soms bemiddelt men ook bij het bereiken van een oplossing of bij het verhelderen van een specifieke casus.

In 2022 zijn 13 verzoeken bij de Commissie Ombudsman binnengekomen. Na informatie-inwinning kon de commissie 5 verzoeken direct doorverwijzen naar het juiste proces.

Bij 6 verzoeken heeft de commissie met de klachtenfunctionaris van de BWB contact gehad, waarna is voorzien in het verstrekken van nadere informatie. Ten aanzien van 2 verzoeken heeft de Commissie Ombudsman een onderzoek uitgevoerd en heeft de klacht verder afgehandeld. In het bijgevoegde jaarverslag van de Commissie wordt hier verder op ingegaan.

Bijlage: Jaarverslag 2022 commissie Ombudsman BWB