



Belastingsamenwerking
Gemeenten en Waterschappen
Limburg

Jaarverslag

Klachtbehandeling 2014

Klachtencoördinator BsGW

Mei 2015

BsGW Belastingsamenwerking Gemeenten en Waterschappen is een zelfstandig samenwerkingsverband voor heffing en inning van gemeentelijke belastingen en waterschapsbelastingen en voor uitvoering van de wet WOZ. BsGW verzorgt de uitvoering van deze taken voor dertig Limburgse gemeenten en twee Limburgse waterschappen.

Wie niet tevreden is over de publieke dienstverlening door BsGW kan een klacht indienen. BsGW krijgt als organisatie snel signalen als de dienstverlening achterblijft bij de verwachtingen. Dienstverlening staat hoog in ons vaandel. Toch schieten we daarin soms tekort, want dienstverlening blijft mensenwerk. Dan is het goed dat onze klanten daarover een klacht kunnen indienen. BsGW heeft de wettelijke plicht die klachten zorgvuldig te behandelen. Ook is BsGW verplicht daarover jaarlijks verantwoording af te leggen.

Dit jaarverslag gaat over de klachten die in 2014 bij BsGW zijn binnengekomen, afkomstig van onze klanten. Dat kunnen zowel burgers als bedrijven zijn.

2014 was een bijzonder jaar voor BsGW én voor onze klanten. Drie majeure projecten werden er doorgevoerd: negen nieuwe gemeenten traden toe tot het samenwerkingsverband, de invoering van de Europese betalingsstandaard SEPA en de invoering van het gecombineerde aanslagbiljet, één biljet voor gemeentelijke belastingen en waterschapsbelastingen onder identiteit van BsGW. Deze drie trajecten gelijktijdig doorvoeren was voorwaar geen sinecure en heeft het uiterste van de organisatie gevergd.

Voor onze klanten veranderde er veel. Verandering maakt onzeker en onzekerheid zorgt er voor dat mensen sneller contact opnemen met de organisatie om hun vragen te stellen. 2014 was hierdoor een jaar waarin onze dienstverlening onder hoge druk stond. Het is dan ook niet verwonderlijk dat in 2014 meer klanten hun ongenoegen uiten over de dienstverlening van BsGW, dan wij in een reguliere situatie zouden kunnen verwachten.

1. WAT ZIJN KLACHTEN?

Gedragingen

Hoe BsGW op een klacht moet reageren, hangt af van het onderwerp. Er geldt een speciale klachtenprocedure wanneer het gaat om klachten over “gedragingen” van ambtenaren of bestuurders. Het begrip gedraging wordt ruim opgevat. Ook iets nalaten valt onder het begrip gedraging. Voorbeelden van dergelijke gedragingen zijn: iemand onheus bejegenen aan de balie, in de spreekkamer of aan de telefoon, verkeerde of ontoereikende informatie verstrekken, een brief niet of veel te traag beantwoorden, of toezeggingen of afspraken niet nakomen.

Geen klacht

Een melding over een niet volledig geledigde klike is geen klacht over een gedraging. Uiteraard moet BsGW wel iets met die melding doen, maar dan niet volgens de klachtenprocedure.

Ook kan geen klacht worden ingediend tegen bijvoorbeeld een verstuurd aanslag of een uitspraak op een bezwaarschrift of een verzoekschrift om kwijtschelding. Dit zijn weliswaar gedragingen, maar iemand die het daar niet mee eens is, kan een bezwaar- of beroepschrift indienen en eventueel de gang naar de rechter maken. Daar is een separate rechtsgang voor.

2. DE KLACHTENPROCEDURE

Wettelijke procedure

Klachten moeten zorgvuldig worden behandeld. Als waarborg staan in de wet enkele minimumeisen waaraan die behandeling moet voldoen: behandeling van de klacht door een onafhankelijk iemand, de klager moet de gelegenheid krijgen om te worden gehoord.. Overheden mogen de wettelijke regels aanvullen of nader uitwerken. BsGW heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt door eind 2013 de ‘Interne klachtenprocedure BsGW’ vast te stellen.

3. DE PROCEDURE IN DE PRAKTIJK

a: bemiddeling

De klachtenprocedure laat zich als volgt kort schetsen. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk (post/digitaal) worden ingediend. De klachtencoördinator zorgt voor de behandeling van de klacht. BsGW streeft naar een zo informeel mogelijke behandeling van klachten. De wet biedt daarvoor ook de ruimte. Een informele, oplossingsgerichte aanpak gaat sneller en leidt vaker tot tevredenheid bij de klagers.

Na melding van een klacht wordt binnen twee dagen contact opgenomen met de indiener. Wanneer een klacht zich daarvoor leent, tracht de klachtbehandelaar in eerste instantie te bemiddelen tussen de klager en de afdeling die het betreft en op die manier de klacht "op te lossen". Dat kan door middel van een telefonisch gesprek of door een brief van de betreffende afdeling. Afhankelijk van de klacht wordt een en ander opnieuw en beter uitgelegd, worden vragen alsnog beantwoord, wordt gevraagde informatie alsnog toegezonden, worden fouten hersteld als dat nog mogelijk is, of worden toezeggingen alsnog nagekomen. Als klager gelijk heeft worden excuses aangeboden.

b: klachtgesprek

Wanneer bemiddeling op deze wijze niet lukt of bij klachten die zich daar minder goed voor lenen, wordt een klachtgesprek met klager gehouden. Het afdelingshoofd van de afdeling die het betreft voert dan dat gesprek. Het afdelingshoofd laat zich bijstaan door een teamleider of een senior medewerker, die namens de beklagde ambtenaar optreedt, en de onafhankelijke klachtbehandelaar. In een brief aan de klager verwoordt het afdelingshoofd de belangrijkste punten van het gesprek en legt hij eventuele herstelacties, afspraken, toezeggingen e.d. vast. Wanneer klager niet tevreden is met het gesprek en met de brief, dan kan hij zijn klacht nog aan de klachtencommissie voorleggen.

c: eventueel de procedure via de klachtencoördinator

De klachtencommissie bestaat uit drie externe leden, die niet bij BsGW werkzaam zijn. De klachtbehandelaar fungeert als ambtelijk secretaris van de commissie en ondersteunt de commissie bij haar werkzaamheden. De klager krijgt de gelegenheid om zijn klacht mondeling toe te lichten tijdens een officiële hoorzitting. Na de hoorzitting beoordeelt de commissie de klacht en brengt advies uit aan het college. Daarin staat of de commissie de klacht gegrond of ongegrond acht. Op basis van dat advies beslist het college uiteindelijk over de klacht en doet formeel uitspraak.

4. KLACHTEN IN 2014

4.1 Aantal klachten

In 2014 zijn in totaal 36 klachtschriften (brieven of formulieren) ingediend. Van deze 36 klachtschriften zijn er drie ingetrokken. Dat betekent dat 33 klachten daadwerkelijk zijn behandeld en afgedaan. Een derde van alle klachtschriften bevat meer dan één klacht. In de 36 brieven en formulieren zijn in totaal 68 afzonderlijke klachten te onderscheiden.

Een geanonimiseerd overzicht van alle klachtschriften is opgenomen in Bijlage 2. Het overzicht vermeldt per klachtschrift een korte omschrijving van de klacht en welke afdeling het betreft. Ook is aangegeven hoe lang de behandeling duurde, welke soort klacht het betrof en of de klacht gegrond of ongegrond is verklaard. Tenslotte is kort vermeld hoe de klacht is behandeld: door bemiddeling of een klachtgesprek of doordat de klachtencommissie is ingeschakeld.

4.2 Wijze van klachtbehandeling

BsGW wil klachten - waarbij dat enigszins mogelijk is - op informele wijze afdoen, dat wil zeggen door bemiddeling of eventueel met een klachtgesprek. Uit de cijfers blijkt dat dit streven succesvol is. In 2013 werden 26 van de 33 afgehandelde klachten op informele wijze afgehandeld.

Het spiegelbeeld daarvan is dat de klachtencommissie zich nog maar over weinig klachten hoeft te buigen.

TABEL

4.3 Duur van de klachtbehandeling

Als een klachtencommissie is ingesteld, zoals in BsGW, geldt voor de behandeling van een klacht een wettelijke afhandelingstermijn van 10 weken. Die termijn kan eenmaal met ten hoogste vier weken worden verlengd. (art. 9:11 Awb).

TABEL

Uit het overzichtje blijkt dat in 2013 veruit de meeste klachten binnen de wettelijke termijn van 10 weken worden behandeld. De gemiddelde behandelingsduur blijkt 8 ½ weken. In vorige jaren werden ongeveer dezelfde resultaten behaald. Voor 11 van de 33 behandelde klachten duurde de behandeling langer dan 10 weken. Daar waren verschillende redenen voor, soms in combinatie: klachten zijn soms erg verweven met de inhoud, de behandeling van de inhoud wordt dan "meegenomen" maar kost extra tijd; klachten in vakantieperiodes; een samenloop met een bezwaarschriftprocedure waarvan de klager de afloop wil afwachten; een klachtgesprek plannen is lastig door volle agenda's van klagers en BsGW. Soms ligt de oorzaak bij BsGW: een enkele keer wordt een brief niet meteen als klachtbrief herkend en belandt deze op de "verkeerde" afdeling. Ook blijkt de voortgangsbewaking van de behandeling niet altijd even strak te worden gevoerd.

Tenslotte blijken klachten bij de klachtencommissie door hun aard meestal niet binnen 10 weken te kunnen worden afgehandeld. Die termijn blijkt nog al eens te kort indien een (niet geslaagde) informele klachtbehandeling wordt gevolgd door een formele behandeling bij de commissie. Dat is al jaren een probleem waar ook andere organisaties mee kampen, zo blijkt uit onderzoek van de Nationale Ombudsman.

4.4 Klachtsoorten

De Nationale Ombudsman heeft een aantal normen ontwikkeld waaraan een overheid zich bij haar handelen dient te houden, de zgn. behoorlijkheidsnormen. Klachten over een bepaald handelen of optreden van de overheid kunnen worden getypeerd door te verwijzen naar de betreffende normen

die geschonden (zouden) zijn.

Een voorbeeld van een dergelijke norm is “voortvarendheid”: de overheid moet slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Die norm is geschonden wanneer bijvoorbeeld vragen aan BsGW te laat of zelfs niet worden beantwoord. Andere voorbeelden zijn “opgewekt vertrouwen” (nakomen van afspraken en toezeggingen) en “adequate informatieverstrekking” (geen verkeerde of tegenstrijdige informatie verstrekken aan loket of telefoon of in brieven). Meer voorbeelden van behoorlijkheidsnormen met een korte toelichting zijn te vinden in Bijlage 1.

TABEL

De verdeling van alle klachtsoorten vertoont al jaren ongeveer hetzelfde beeld. Klachten over een gebrek aan “motivering” (de BsGW moet haar handelen goed onderbouwen en kunnen uitleggen) en “voortvarendheid” komen het meest voor. Het aantal klachten over het nakomen van toezeggingen of afspraken is flink gedaald ten opzichte van voorgaande jaren.

4.5 De uitkomst van de klachtbehandeling

Tenslotte kan gekeken worden naar de uitkomsten van de klachtbehandelingen: heeft klager wel of geen gelijk, met andere woorden is de klacht gegrond of ongegrond? Een formeel oordeel of de klacht gegrond of ongegrond is, kan eigenlijk alleen het college geven. Maar de meeste klachten bereiken het college niet omdat ze informeel worden afgedaan door middel van een klachtgesprek of bemiddeling anderszins. Toch is ook in die gevallen zo goed mogelijk geturfd of klager wel of geen gelijk had.

Uit de cijfers hierna blijkt dat 24 van de 68 afzonderlijke klachten gegrond blijken te zijn. Dat is iets meer dan een derde, en vergelijkbaar met het jaar daarvoor. Ook iets meer dan een derde van alle klachten blijkt ongegrond. Vorig jaar was dat nog bijna de helft.

*) Anders: deels gegrond en deels ongegrond, niet ontvankelijk of geen oordeel, ingetrokken of nog in behandeling

Klachten bij de klachtencommissie

In totaal zijn 7 klachtbrieven bij de klachtencommissie beland. Deze 7 zaken bevatten in totaal 28 afzonderlijke klachten. Daarvan werden er 19 ongegrond en slechts 2 gegrond verklaard. Over 7 klachtelelementen werd geen oordeel uitgesproken.

Tenslotte kan gekeken worden over welke afdelingen van de BsGW geklaagd wordt en in welke mate. Het zal niet verbazen dat afdelingen met de meeste burgercontacten ook de grootste kans op klachten hebben. De verdeling over de verschillende afdelingen vertoont al jaren ongeveer hetzelfde beeld.

Klachten bij de Nationale Ombudsman

Als een klager het niet eens is met het formele oordeel over zijn klacht, dan kan hij in beroep gaan bij de Nationale Ombudsman (NO). Ook kan de ombudsman worden benaderd wanneer men het niet eens is met de wijze waarop BsGW de klacht heeft behandeld.

Herhaaldelijk komt het voor dat een klant BsGW overslaat en de klacht rechtstreeks bij de NO indient. Deze verwijst de klager dan meestal terug naar de BsGW om de klacht eerst daar in te dienen.

In 2014 heeft de NO 18 verzoekschriften over BsGW ontvangen. In 11 gevallen werd het verzoekschrift tussentijds beëindigd (interventie/bemiddeling).

In 6 gevallen stelde de NO geen onderzoek in. Klagers ontvingen in die gevallen een antwoord van informerende aard. Het ging daarbij om brieven die voor kennisgeving werden aangenomen of ingetrokken werden voor dat de behandeling was opgestart, of om beantwoording van vragen of om zaken die onvoldoende duidelijk waren wegens gebrek aan informatie.

Per 31 december 2014 was nog 1 verzoekschrift in behandeling bij de NO.

In 2014 is niemand in beroep gegaan bij de NO over een beslissing van BsGW op een klacht.