



Memo

DATUM
Januari 2023

ONDERWERP
Evaluatie klachten 2022

AAN
MT

VAN
Jolanda de Bond

AFSCHRIJF
Boba Tomic

Evaluatie klachten 2022

In deze memo evalueren we de klachtafhandeling in 2022. Dit betreft zowel de interne klachtafhandeling als de klachtafhandeling bij de Nationale Ombudsman. Ook maken we een vergelijking met vorige jaren.

Wij handelen de klachten af met twee doelen:

- De klacht op te lossen;
- Waar mogelijk (proces)verbeteringen die uit de klacht naar voren komen terug te koppelen naar de betreffende afdeling en daarbij de vervolgcacties te bewaken.

De afhandeling en verbeteracties uit de klachten komen ook in deze evaluatie aan de orde.

1. INTERNE KLACHTAFHANDELING

1.1 Hoeveel klachten hebben we ontvangen?

In 2022 hebben we 368 klachten ontvangen. In 2021 waren dit er 390. Dit is een daling van 6%. We hebben 18 klachten op formele wijze afgehandeld. Van deze formeel afgehandelde klachten zijn er 4 (deels) gegrond verklaard. Deze klachten gaan over bejegening, onjuiste communicatie en de adressering van post. 15 klachten waren nog niet afgehandeld en zijn in de eerste weken van 2023 afgrond.

| | ontvangen | informeel afgehandeld | formeel afgehandeld ongegrond | formeel afgehandeld - gegrond | | | | in behandeling |
|------|-----------|-----------------------|-------------------------------|-------------------------------|--------------|--------------|--------|----------------|
| | | | | bejegening | berichtenbox | communicatie | overig | |
| 2022 | 368 | 335 | 14 | 1 | 0 | 2 | 1 | 15 |
| 2021 | 390 | 355 | 5 | 3 | 0 | 3 | 14 | 10 |

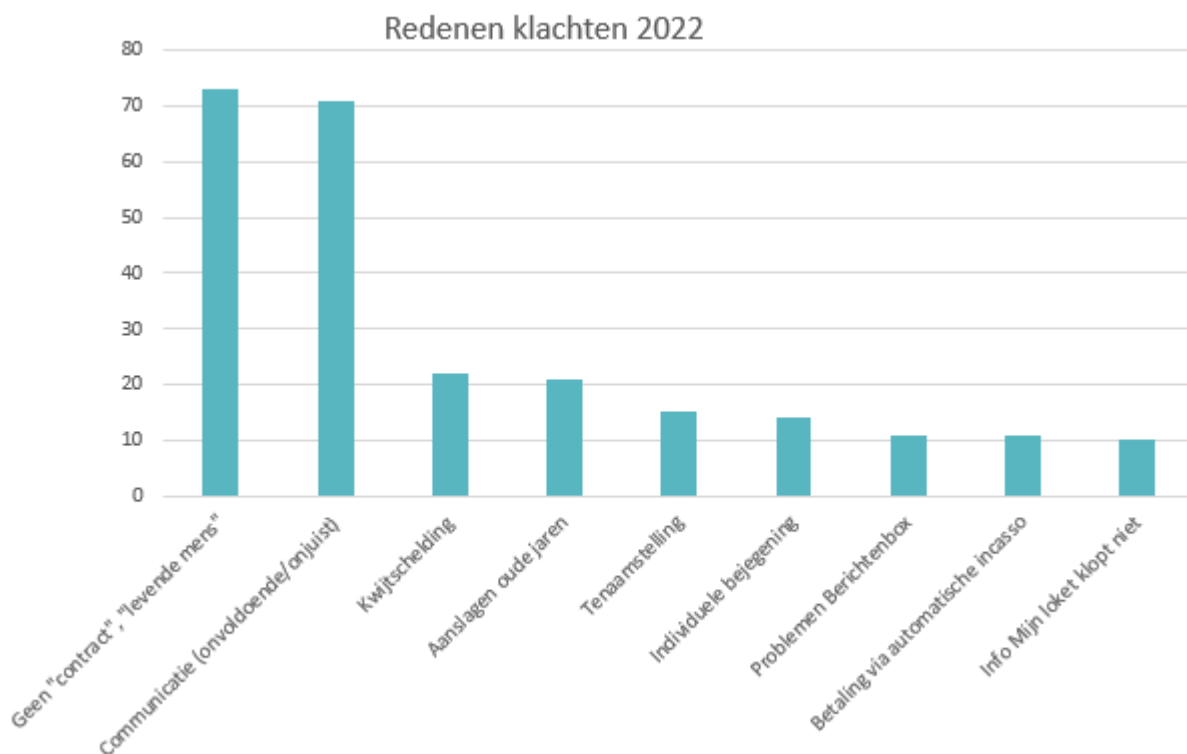
De termijn voor het afhandelen van de klachten is 6 weken. In 2022 zijn alle klachten binnen deze termijn afgehandeld.

1.2 Waar gaan de klachten over?

Onderstaand diagram geeft een overzicht van de meest voorkomende redenen van klachten.

Van alle klachten zijn onderstaande twee klachtredenen het meest voorkomend dit jaar:

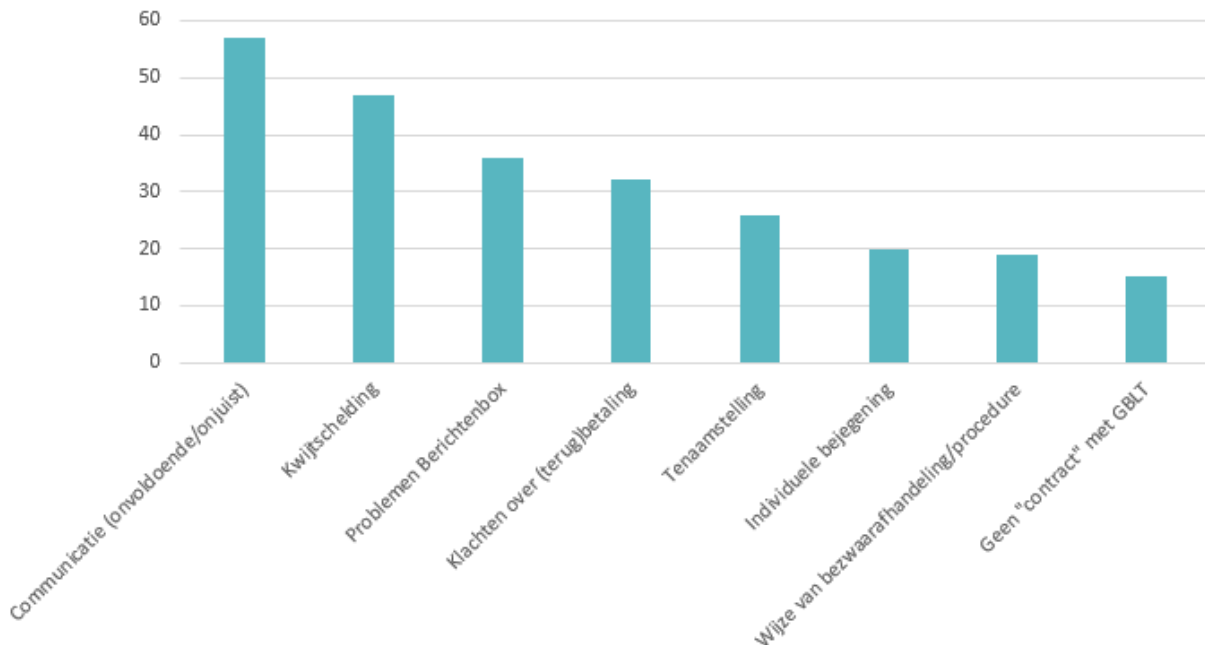
- Geen contract met GBLT
- Onvoldoende of onjuiste communicatie



In 2021 begon de toename van het aantal brieven dat we ontvingen van mensen die zeggen geen contract te hebben met GBLT. In 2022 zette deze trend zich verder voort. In de praktijk bleek dat er vooral lange correspondentie ontstond, met weinig resultaat. Omdat de inhoud van de brieven vaak gaat over niet het niet eens zijn met de belastingaanslag en het niet willen betalen, hebben we per juli 2022 onze werkwijze aangepast. We beschouwen deze brieven nu als bezwaarschrift tegen het aanslagbiljet, niet meer als klacht. Dit heeft uiteraard invloed op het aantal ontvangen klachten. Ondanks deze gewijzigde aanpak, is dit nog wel de grootste groep klachten in 2022.

Ter vergelijking hieronder het overzicht met klachtredenen in 2021.

Redenen klachten 2021



Opvallend is de afname van de klachten over kwijtschelding. Dit heeft verschillende redenen. De brieven over kwijtschelding zijn aangepast, in duidelijker taal geschreven. Daarnaast is de afhandeling van reacties op beslissingen op beroepen kwijtschelding verbeterd. We nemen eerder contact op met klanten. Beide wijzigingen hebben een positief effect op het aantal kwijtscheldingsklachten. Ook het aantal klachten over automatische incasso en het gebruik van de Berichtenbox laat een duidelijke daling zien.

Klachten over communicatie zijn qua inhoud divers. Voorbeelden van redenen zijn:

- Het niet ontvangen van post;
- De inhoud van brieven of de website;
- De toon van invorderingsdocumenten;
- Het niet ontvangen van een reactie op een melding of vraag;
- Bij wijziging tenaamstelling onduidelijkheid in communicatie over automatische incasso
- Beperking bij bezwaarredenen in Mijn Loket
- Na informatie via noreply@gblt.nl niet meer hierop kunnen reageren.
- Geen algemeen e-mailadres voor vragen

Verder zien we een toename in klachten over aanslagen over oude belastingjaren. Vaak raakt dit ook de communicatie hierover. Klanten zijn verontwaardigd dat ze in deze tijden geconfronteerd worden met meerdere aanslagen tegelijkertijd. We zijn verbeteringen aan het doorvoeren op het proces leegstand om op die manier zo veel mogelijk te voorkomen dat klanten drie aanslagen tegelijk ontvangen.



1.3 Welke verbeteracties zijn voorgesteld en uitgevoerd (mede) op basis van informatie uit ontvangen klachten?

Bij elke klacht die we ontvangen proberen we samen met de klager tot een oplossing te komen. Zoals eerder aangegeven lukt dit meestal via informele klachtafhandeling. Bij de groep 'klagers' die aangeven geen contract te hebben met GBLT blijkt dat het komen tot een oplossing niet lukt. Het zijn principiële standpunten.

Klachten hebben input gegeven om verbeteringen door te voeren in verschillende processen. Verbeteringen die afgelopen periode naar voren zijn gekomen zijn onder andere opgepakt binnen de Klantreis en het Ketenoverleg.

- De brief ambtshalve vermindering is aangepast. Bij overlijden sturen we nu een brief met een meer op de situatie aangepaste tekst.
- Daarnaast is op de website een pagina geplaatst met alle informatie gebundeld die van belang is bij overlijden.
- Volgend jaar wordt een werkgroep gestart om GBLT-breed afspraken te maken over het gebruik van postadressen, onder andere bij overlijden.
- Daar waar klachten gaan over onjuiste informatieverstrekking of de klacht gaat over de bejegening, dan is het teruggekoppeld aan de betreffende medewerker of besproken in de dagstart van de front office.
- Bij onduidelijkheid of onvolledigheid van informatie, is de website aangepast of de teksten in Mijn loket.
- Tenslotte worden verminderingsbrieven nu 2-wekelijks in plaats van 4-wekelijks verstuurd. Dit zorgt ervoor dat de kans kleiner wordt dat iemand eerder een brief krijgt dan een aanslagbiljet. Dit geeft duidelijkheid in de klantcommunicatie.

2 KLACHTEN OVER GBLT BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN

Als een burger het niet eens is met de klachtafhandeling van GBLT, kan hij/zij een klacht indienen bij de Nationale Ombudsman (NO). Van alle verzoeken die de Nationale Ombudsman ontvangt, wordt het merendeel niet in onderzoek genomen. Dat kan zijn omdat niet eerst een klacht bij GBLT is ingediend. Of omdat er geen mogelijkheid is om te klagen, maar de weg van bezwaar en beroep open staat. Een voorbeeld hiervan is dat iemand het niet eens is met de belastingaanslag of de invorderingskosten. De Nationale Ombudsman neemt alleen die klachten in behandeling, die eerst ingediend zijn bij de overheidsorganisatie zelf.

De Nationale Ombudsman heeft in 2022 61 reacties ontvangen over GBLT. Ruim de helft van die reacties gaan over de behandeling van kwijtscheldingsverzoeken. Met de nog openstaande verzoeken van 2021 zijn in totaal 63 verzoeken in 2022 opgepakt door de Nationale Ombudsman, waarvan 7 inhoudelijk zijn behandeld. De overige 56 verzoeken zijn of doorverwezen naar GBLT of een andere instantie (rechtbank bijvoorbeeld) of is aan de klager informatie verstrekt.

De reacties heeft de als volgt behandeld:

| | |
|---|----|
| Ontvangen | 61 |
| Behandeld | 63 |
| a. Oplossing door interventie | 3 |
| b. Bemiddeling of goed gesprek | |
| c. Onderzoek, waarvan met rapport | 1 |
| d. Onderzoek, waarvan met brief | 2 |
| e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek | 1 |
| f. Informatie of doorverwijzing | 56 |

De Nationale Ombudsman heeft in 2022 4 onderzoeken uitgevoerd naar het handelen van GBLT.

Het onderzoek naar de onterechte aanslagen zuiveringsheffing opgelegd aan IBA-lozers is afgerond. De Nationale Ombudsman heeft de voortgang gevolgd en op basis van de verstrekte informatie van GBLT en uitgevoerde acties is het onderzoek afgerond. Wij hebben de registratie van IBA-lozers op orde gebracht door het opvragen van informatie bij de waterschappen en gemeenten. Nog niet alle gemeenten hebben gereageerd. Dit traject blijft daarom doorlopen. De Nationale Ombudsman heeft een nieuwsbericht op de website geplaatst over dit onderzoek ([Nationale ombudsman rondt onderzoek naar onterechte zuiveringsheffing af | Nationale ombudsman](#)).

Het onderzoek naar absolute onmisbaarheid van een auto bij de beoordeling van een kwijtscheldingsverzoek is afgerond. Dit onderzoek heeft tot een rapport geleid, waarin geadviseerd is om de motivering van de beoordeling van absolute onmisbaarheid te heroverwegen. GBLT heeft dit advies opgevolgd en team Kwijtschelding pakt nu de uitwerking van het advies binnen het kwijtscheldingsproces op. Op de website van de Nationale Ombudsman is het rapport geplaatst en een artikel hierover ([2022/091 GBLT schiet tekort in uitleg afwijzing kwijtschelding | Nationale ombudsman](#)). Inmiddels is er terugkoppeling geweest met de Nationale ombudsman over de acties die GBLT heeft uitgevoerd. Omdat het hier om maatwerk gaat, komt er geen aanpassing in de Leidraad Invordering. De Nationale Ombudsman heeft het dossier nu gesloten.

Daarnaast zijn er klachten over de beoordeling van een kwijtscheldingsverzoek ongegrond verklaard. Het gaat hier om het bezit van meerdere voertuigen en de toepassing van de kostendelersnorm bij een inwonend kind van ouder dan 21 jaar.

In een andere nog lopend onderzoek naar het opvragen van informatie over belastingschulden bij de verkorte procedure voor het aanvragen van kwijtschelding is de Nationale Ombudsman informatie aan het verzamelen. Ook loopt er nog een onderzoek naar hoe we om gaan met een door de aanvragen ontvangen schadevergoeding bij de beoordeling van een verzoek om kwijtschelding.