gemeente- en
waterschapsbelastingen

Memo

DATUM	ONDERWERP	AAN	VAN
Maart 2025	Evaluatie klachten 2024	Dagelijks bestuur	Jolanda de Bond

AFSCHRIFT
Boba Tomic

Evaluatie klachten 2024

Klanten zijn soms ontevreden over de dienstverlening van GBLT. Zij hebben dan de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Samen met de klant proberen wij tot een oplossing te komen. En daarnaast willen wij ook leren van de klachten die wij ontvangen. Hoe kunnen wij onze dienstverlening verbeteren?

Deze memo geeft een beeld van het aantal ontvangen klachten in 2024, de redenen waarover geklaagd wordt, de afhandeling van de klachten en wat GBLT hiervan kan leren. Ook wordt een vergelijking gemaakt met 2023.

Als de klant het niet eens is met de afhandeling van de klacht, kan hij/zij een klacht over GBLT indienen bij de Nationale Ombudsman. Jaarlijks ontvangt GBLT van de Nationale Ombudsman een overzicht van de klachten die zij over GBLT ontvangen en wat ze ermee gedaan hebben. In deze memo zijn de cijfers van de Nationale Ombudsman ook opgenomen, om zo een volledig beeld te geven van de klachtbehandeling van en over GBLT in 2024.

1. INTERNE KLACHTAFHANDELING

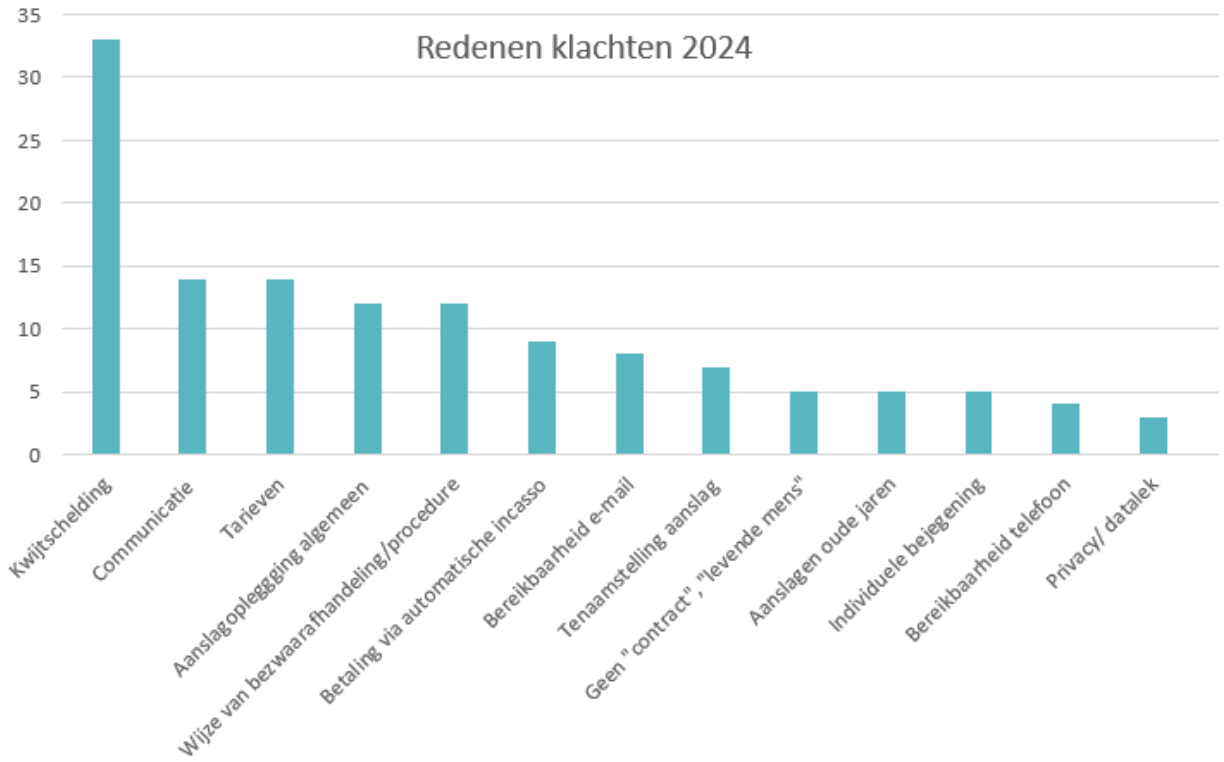
1.1 Hoeveel klachten hebben we ontvangen?

In 2024 hebben we 161 klachten ontvangen, in 2023 waren dat er 228. Dit zijn klachten die we telefonisch, per post of via Mijn Loket ontvangen. Het is een daling van 29%. We hebben 19 klachten op formele wijze afgehandeld, dat is 12% van de klachten. Van deze formeel afgehandelde klachten zijn er 7 (deels) gegrond verklaard. Op 31 december waren er nog 4 openstaande klachten. Alle klachten ontvangen in 2024 zijn tijdig afgehandeld.

	ontvangen	informeel afgehandeld	formeel afgehandeld ongegrond	formeel afgehandeld - gegrond							in behandeling
				bejegening	communicatie	bezwaar	automatische incasso	bereikbaarheid	wijtscheldingen	overig	
2024	161	138	12	0	2	0	0	2	0	3	4
2023	228	182	24	1	4	0	0	0	0	10	7

1.2 Waar gaan de klachten over?

Onderstaand diagram geeft een overzicht van de meest voorkomende redenen van klagen. Het gaat hier om alle klachten, dus zowel formeel als informeel afgehandeld. Het algemene beeld is dat de klachtredenen divers zijn.



In 2024 is het aantal klachten over de afhandeling van een kwijtscheldingsverzoek de categorie die eruit springt. Bij kwijtscheldingsklachten zien we wantrouwen in de overheid terug, bijvoorbeeld waar het gaat om het moeten opsturen van informatie. Ook het beroepen op privacy speelt een rol bij het opsturen van de informatie. Het aantal klachten dat over de communicatie gaat is veel lager en komt in aantallen ongeveer overeen met klachten over de tarieven, de aanslagoplegging en de wijze van bezwaarafhandeling. De wijze waarop we communiceren via ons aanslagbiljet, de website en onze correspondentie kan hieraan bijgedragen hebben. Net als de goede bereikbaarheid en het tijdig afhandelen van klantvragen.

Als we kijken naar de klachten die formeel afgehandeld zijn, dan gaan de gegronde klachten over het niet (tijdig) reageren, de bereikbaarheid, de (on)mogelijkheden binnen het digitaal bezwaar maken en adresonderzoek bij erven.

Klachten over de tarieven passen qua inhoud in het bezwarenproces. Dit ligt ook buiten de invloed van GBLT. Hier zullen we in het vervolg kiezen voor afhandeling als bezwaarschrift, waartegen de mogelijkheid van beroep bij de rechter openstaat.

Als we de vergelijking maken met 2023, zien we dat ook toen de klachtredenen erg divers waren. Toen waren kwijtschelding en de communicatie van en met GBLT de meest voorkomende klachtredenen. Wel zien we dat de aantallen in 2024 lager liggen dan in 2023.

1.3 Leerpunten uit de ontvangen klachten?

De gegronde klachten leiden altijd tot een terugkoppeling naar de procesmanager of medewerker. Dit kan gaan om de bejegening van de klant of ideeën ter verbetering, zoals het vermelden van een naam op het besluit of het niet sturen van aan aangifteformulier tijdens de bezwaarbehandeling. Ook is er een procesverbetering bij de betaling doorgevoerd, klanten kunnen nu zelf kiezen welke aanslag ze als eerst willen betalen via iDEAL. En we onderzoeken om het gemachtigde DigiD in gebruik te nemen. Ook blijkt dat het proces erven nog steeds verder verbeterd kan worden. De klachtbehandelaars hebben meegedacht in de verdere procesverbeteringen. Daarvan worden in 2025 de laatste stappen uitgewerkt binnen het ketenoverleg, zodat we organisatiebreed eenduidige afspraken hebben over wie we als nabestaanden zien en hoe we dit registreren.

2. KLACHTEN OVER GBLT BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN

Als een klant het niet eens is met de klachtafhandeling van GBLT, kan hij/zij een klacht indienen bij de Nationale Ombudsman (NO). Een deel van de klachten wordt doorverwezen naar GBLT om te behandelen. Een ander deel handelt de Nationale Ombudsman af via interventie. De rol van GBLT is dan het aanleveren van informatie of beantwoorden van vragen. In enkele gevallen leidt een klacht tot een onderzoek met een rapport(brief).

In 2024 heeft de Nationale Ombudsman 32 klachten over GBLT ontvangen. De dalende trend van afgelopen jaar zet zich verder voort. Het aantal lag een aantal jaren tussen de 60 en 65, in 2023 waren het er 42 en in 2024 32.

nationale ombudsman

Overzicht behandelde en ontvangen verzoeken

Datum: 04-03-2025

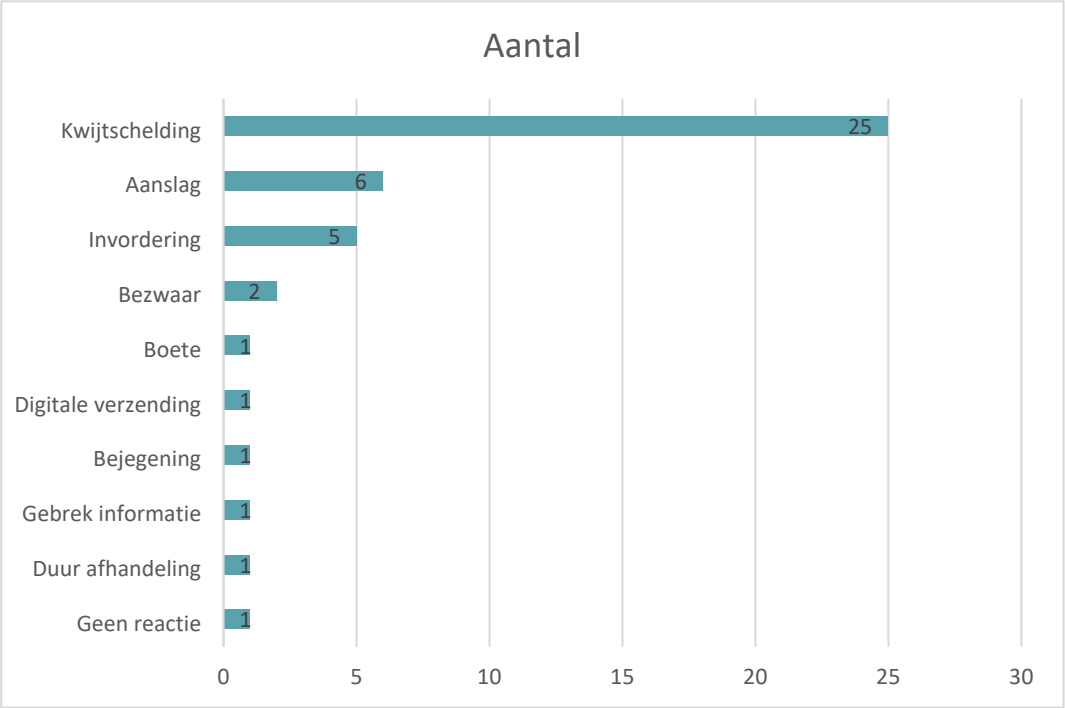
Gemeenschappelijk Belastingkantoor Lococensus-Tricijn

Cijfermatig overzicht verzoeken

Ontvangen	32
Behandeld	43
a. Oplossing door interventie	2
b. Bemiddeling of goed gesprek	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	
d. Onderzoek, waarvan met brief	5
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek	1
f. Informatie of doorverwijzing	29
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek	6

Het aantal afgehandelde klachten in 2024 ligt hoger dan het aantal ontvangen klachten. De reden hiervan is dat klachten van voorgaande jaren in 2024 zijn afgehandeld. Van de klachten die in 2024 behandeld zijn, hebben er 5 tot een onderzoek geleid, waarvan één onderzoek tot aanpassing van het beleid van GBLT heeft geleid. In april 2024 is het onderzoek afgerond naar de wijze waarop GBLT omgaat met smartengeld bij het behandelen van een verzoek om kwijtschelding. Dit zijn drie klachten samengevoegd in één onderzoek.

Door de klachten heeft GBLT een aanpassing gedaan in het beleid over smartengeld. Daarnaast zijn de drie kwijtscheldingsdossiers opnieuw beoordeeld. Met deze aanpassingen vindt de Nationale Ombudsman dat GBLT op een toereikende manier aan de klachten tegemoet gekomen is en is het onderzoek gesloten. Van het onderzoek heeft de Nationale Ombudsman een samenvatting op de website gepubliceerd (GBLT gaf ten onrechte geen kwijtschelding vanwege aanwezig smartengeld | Nationale ombudsman).

Als we kijken naar de onderwerpen waarover geklaagd wordt bij de Nationale Ombudsman, zien we ook hier dat het name klachten zijn over de afhandeling van een kwijtscheldingsverzoek. Deze klachten zijn grotendeels via informatieverstrekking of doorverwijzing naar GBLT afgehandeld.

gemeente- en
waterschapsbelastingen