



# Memo

DATUM

15 mei 2024

ONDERWERP

Evaluatie klachten 2023

AAN

Dagelijks bestuur

VAN

Jolanda de Bond

AFSCHRIJF

–

## Evaluatie klachten 2023

In deze memo evalueren we de klachtafhandeling in 2023. 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 vervolgacties 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 2023 hebben we 228 klachten ontvangen. In 2022 waren dit er 368. Dit is een daling van 38%. Deze cijfers zijn niet helemaal met elkaar te vergelijken, omdat wij vanaf juli 2022 brieven van 'mensen die geen contract hebben met GBLT' (ook wel bekend als 'soevereine burgers' of 'autonomen') zoveel mogelijk als bezwaar behandelen. Dit zorgt voor een daling van het aantal klachten. In 2022 hebben we 73 brieven van soevereine mensen als klacht afgehandeld, in 2023 zijn dit er 11. Wanneer je deze cijfers buiten de totalen laat is er in 2023 nog steeds een daling van het aantal klachten zichtbaar ten opzichte van 2022.

We hebben 39 klachten op formele wijze afgehandeld. Van deze formeel afgehandelde klachten zijn er 15 (deels) gegrond verklaard. 7 klachten waren nog niet afgehandeld in 2023. Deze zijn in de laatste weken van 2023 ontvangen en in de eerste weken van 2024 afgrond.

	ontvangen	informeel afgehandeld	formeel afgehandeld ongegrond	formeel afgehandeld - gegrond				in behandeling
				bejegening	berichtenbox	communicatie	overig	
2023	228	182	24	1	0	4	10	7
2022	368	335	14	1	0	2	1	15

De termijn voor het afhandelen van de klachten is 6 weken. In 2023 is één klacht buiten deze termijn afgehandeld. De reden hiervan is een onjuiste registratie.

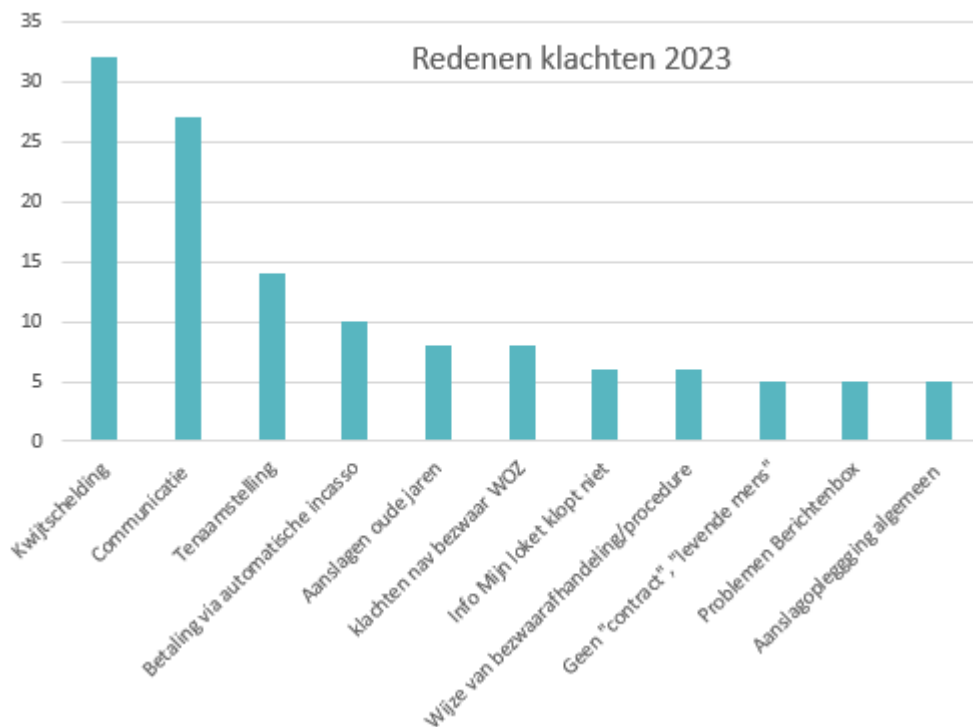
## 1.2 Waar gaan de klachten over?

Onderstaande diagram geeft een overzicht van de meest voorkomende redenen van klachten. Het gaat hier om alle klachten, dus zowel formeel als informeel afgehandeld. Algemeen beeld is dat de klachtredeken erg divers zijn. Er is geen duidelijk trend te zien in de klachtredeken.

Van alle klachten zijn onderstaande twee klachtredeken het meest voorkomende in 2023:

- Kwijtschelding
- Onvoldoende of onjuiste communicatie

Onderstaand de uitkomst van de steekproef die we hebben gedaan op de klachtredeken.





De belangrijkste reden voor klagen is de afhandeling van een verzoek om kwijtschelding. Daar zien we een stijging ten opzichte van 2022. De belangrijkste oorzaak daarvan is dat dit jaar een groep uitkeringsgerechtigden door wijzigingen in landelijke normen geen kwijtschelding meer ontving. Hiervoor is inmiddels landelijk een herstelactie opgezet.

Communicatie is daarnaast de belangrijkste reden voor klagen. Hierbij zien we een stijging van het aantal formeel afgehandelde gegronde klachten van 2 naar 4. Als we echter naar alle klachten kijken over de communicatie, zowel formeel als informeel afgehandeld, is er een duidelijke daling te zien ten opzichte van 2022. Alle aandacht die we besteed hebben aan verbetering van onze brieven en de website lijken daarmee hun vruchten af te werpen.

Vorig jaar was 'de soevereine mens' de belangrijkste klager, de mensen die aangeven geen contract te hebben met GBLT. Deze klachten hebben we nu niet veel meer, omdat we de meeste brieven als bezwaar afhandelen. We ontvangen ze dus nog steeds, alleen de werkwijze is anders. We behandelen de brieven als bezwaar, omdat ze het niet eens zijn met de belastingaanslag. In 11 gevallen is het wel tot een klachtafhandeling gekomen.

### **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.

Naast dat we de klacht willen oplossen, geven klachten ook input voor mogelijke verbeteringen. Aandachtspunt dat afgelopen periode weer naar voren is gekomen uit klachten, is de behoefte aan GBLT-breed beleid over adresonderzoek bij erven. Vorig jaar kwam dit punt ook naar voren in de klachtevaluatie. Naast een eenduidige werkwijze is het ook belangrijk dit goed te regelen om datalekken te voorkomen. Dit punt staat op de agenda van het ketenoverleg en wordt komende periode uitgewerkt.

Met de afhandeling van de klachten hebben we per dossier de specifieke situatie opgelost en intern teruggekoppeld. De klachten hebben tot aanpassing van de website en verbetervoorstellen voor brieven geleid. Daarnaast wordt organisatiebreed een instructie gemaakt voor adresonderzoek bij erven.

Daar waar klachten gaan over onjuiste informatieverstrekking of het niet nakomen van afspraken, dan is het teruggekoppeld aan de betreffende medewerker en de desbetreffende teamleider. Ook zijn er aanpassingen in de portal doorgevoerd, waardoor meldingen van terugbelverzoeken apart geregistreerd kunnen worden. Dit geldt ook voor herinneringen als nog niet is gereageerd op een klantverzoek. Ketenbreed hebben we afspraken gemaakt over het tijdig afhandelen van klantmeldingen en zijn rapportages ontwikkeld om dit goed te monitoren.



## 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).

De Nationale Ombudsman heeft dit jaar 41 klachten ontvangen over GBLT. Dit is beduidend lager dan voorgaande jaren. Toen lag het aantal klachten tussen de 60 en 65. Twee klachten over kwijtschelding hebben tot een onderzoek geleid, waarvan één klacht ongegrond en één gegrond is verklaard. Vijf klachten zijn met een interventie opgelost, één onderzoek is beëindigd en de overige 33 klachten hebben geleid tot een doorverwijzing of het verschaffen van informatie.



### Overzicht behandelde en ontvangen verzoeken

Datum: 06-02-2024

Gemeenschappelijk Belastingkantoor Lococensus-Tricijn

#### Cijfermatig overzicht verzoeken

Ontvangen	42
Behandeld	41
a. Oplossing door interventie	5
b. Bemiddeling of goed gesprek	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	1
d. Onderzoek, waarvan met brief	1
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek	
f. Informatie of doorverwijzing	33
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek	1

Het onderzoeksrapport 'Behandeling verzoek om kwijtschelding door GBLT kon beter', gaat over de behandeling van een kwijtscheldingsverzoek. GBLT had onvoldoende duidelijk informatie opgevraagd en voldoet daarmee niet aan de norm van goede informatieverstrekking. De betreffende brief is inmiddels aangepast. Op de overige punten over de berekening van de betalingscapaciteit is de klacht ongegrond verklaard.

Op dit moment loopt er één onderzoek bij de Nationale Ombudsman over GBLT. Het onderzoek gaat over hoe om te gaan met schadevergoedingen bij kwijtscheldingsverzoeken. Het onderzoek betreft drie kwijtscheldingsklachten in één en is op dit moment in de afrondende fase.