

A.B. 22/35

Onderwerp: Rapportage klachten 2021

Inleiding

In deze notitie treft u een rapportage aan van de klachten, die SVHW in 2021 ontvangen heeft. In 2021 is de klachtenverordening van SVHW tweemaal aangepast:

- 24 maart 2021: In verband met de vervanging van de Ombudscommissie Hoeksche Waard door de Nationale Ombudsman en kleinere tekstuele aanpassingen;
- 15 september 2012: in verband met het beter beheersbaar maken van het klachtenproces het afschaffen van de mogelijkheid om mondeling een klacht te kunnen indienen, maar wel een extra mogelijkheid te bieden tot het indienen van een klacht via het online klachtenformulier zonder DigiD.

Gewenste behandeling

U wordt verzocht om kennis te nemen van deze notitie.

Toelichting

Analyse

In 2021 zijn er in totaal 57 vermeende klachten ingediend waarvan er 23 niet-ontvankelijk waren en er in totaal 34 klachten resteerden. Drie van deze klachten waren een doorverwijzing van de Nationale Ombudsman van rechtstreeks bij hen ingediende klachten. Eén klacht over SVHW is ingediend bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Van de 34 klachten zijn er 14 gegrond en 20 ongegrond verklaard.

Een groot gedeelte van de vermeende klachten (36 stuks) is ingediend na 1 oktober, toen het mogelijk werd om op de website via een online contactformulier zonder DigiD een klacht in te dienen. Van deze 36 vermeende klachten waren er 14 niet ontvankelijk. Dit betekent dat er 22 ontvankelijke klachten na 1 oktober zijn ingediend.

Het meerjarig klachtenbeeld is hiermee als volgt:

Item	2021	2020	2019	2018	2017
Aantal ontvangen ontvankelijke klachten	34	10	6	11	26
Aantal (gedeeltelijke) gegronde klachten	14	8	1	8	10
percentage gegrond	41%	80%	17%	73%	38%

Analyse leert het volgende:

- De openstelling van het contactformulier om een klacht in te dienen heeft geleid tot een forse toename van het aantal klachten. Zaken die eerder telefonisch informeel en snel werden afgehandeld zijn na 1 oktober deels als klacht ingediend. Dit heeft geleid tot een formalisering van de contacten;
- De meeste van de 34 klachten gaan over volgende onderwerpen:
 - Ontvangen reactie op ingediend WOZ-bezwaar (8x);
 - De bejegening door een medewerker (5x);
 - Kwaliteit van de schriftelijke communicatie (4x);

- De klachten worden over het algemeen ruim binnen de termijn van 6 weken afgehandeld;
- De AP heeft de klacht van de betrokkene met verzoek tot het treffen van corrigerende maatregelen tegen SVHW afgewezen;
- De drie via de Nationale Ombudsman ontvangen klachten zijn binnen de termijn afgehandeld en ongegrond verklaard;

Conclusie en aanbevelingen:

- Ondanks de stijging te opzichte van 2021 blijft het aantal klachten in relatie tot het werkvolume van SVHW zeer beperkt (702.000 aanslagbiljetten met 3,6 miljoen aanslagen en 74.000 afgehandelde telefoongesprekken);
- De input vanuit de klachten over de communicatie wordt met de resultaten vanuit het KTO 2021-2022 verder verwerkt;
- De beschrijving op de website en bij het contactformulier wordt aangepast om onnodige bezwaren zoveel mogelijk telefonisch af te handelen en daarmee formalisering te voorkomen.

Nationale Ombudsman

De onderstaande tabel geeft een samenvatting van de rapportage van de Nationale Ombudsman:

Klachten/verzoeken	#
in behandeling 1-1-2021	1
ontvangen in 2021	15
af te handelen in 2021	16
afgehandeld zonder onderzoek	14
in behandeling 31-12-2021	2

De afhandeling van de klachten/verzoeken bij de Nationale Ombudsman heeft in één geval geleid tot een aantal suggesties aan SVHW voor verbetering van de communicatie. Deze worden ter harte genomen. De rapportage van de Nationale Ombudsman geeft geen aanleiding tot verdere acties.

Overig

n.v.t.

Klaaswaal, 13 april 2022