

Memo



Aan: MT
Van: Anne-Marie Langendam
Betreft: Klachtenrapportage 2022
Datum: 30 maart 2023

Aantallen

In 2022 hebben wij via het klachtenformulier 45 reacties ontvangen. Hiervan zijn er 39 aangemerkt als daadwerkelijke klacht. De overige 6 betroffen geen klacht, maar een algemene opmerking, suggestie of vraag. Deze reacties tellen we niet mee in het totaal aantal klachten.

Aantal klachten			
39			
Ontvankelijk	Gegronde	Ongegronde	Nog in behandeling
15	8	7	0
Niet-ontvankelijk	Gegronde	Ongegronde	Nog in behandeling
24	2	22	0

Meerjarig beeld

In vergelijking met de cijfers van de voorgaande jaren blijkt dat het aantal klachten weer is afgenomen. Dit komt doordat wij de klachtenstroom beter gekanaliseerd hebben. In het verleden (2021) ontvingen wij via het klachtenformulier op onze website veel reacties die feitelijk geen klacht, maar een bezwaar waren.

Meerjarig beeld klachten				
	2019	2020	2021	2022
Ontvangen klachten	6	10	60	39
Gegronde klachten	1	8	14	10

Bevindingen:

Het algehele beeld is dat er vanuit het domein Dienstverlening meer klachten ontstaan. Dit heeft wel een oorzaak: vanuit Dienstverlening zijn er meer contactmomenten met belastingschuldigen. Vanuit dit domein versturen we namelijk alle aanslagen, alle uitspraken op bezwaren die geen betrekking hebben op WOZ-waarden, alle uitspraken op kwijtscheldingsverzoeken en alle invorderingsactiviteiten (betalingen, dwanginvordering)

Memo



Soort klacht	Aantallen totaal	Uitgesplitst naar domein
Afspraken niet nagekomen	8	3 dienstverlening
		5 productie
Bezwaar	8	7 dienstverlening
		1 productie
Communicatie	5	5 dienstverlening
Onduidelijk proces	16	10 dienstverlening
		6 productie
Technisch probleem	2	1 dienstverlening
		1 productie
Geen klacht	6	5 dienstverlening
		1 n.v.t.

Uitleg soort klacht:

Afspraken niet nagekomen door SVHW: klachten die hier onder vallen zijn situaties waarin de klager aangeeft dat SVWH afspraken niet nakomt, zoals het niet toesturen van een toegezegd formulier of het niet terugbellen.

Bezwaar: dit zijn reacties binnengekomen als klacht maar die in wezen een bezwaar zijn.

Communicatie: klachten over communicatie, de toonzetting zowel mondeling of schriftelijk. Hier valt ook het tijdpad onder, bijv. dat zaken elkaar kruisen (een telefonische afspraak maken, maar toch een dwangbevel binnenkrijgen, omdat de verwerkingstijd lang is).

Onduidelijk proces: reacties (klachten) die zijn binnengekomen die betrekking hebben op het niet snappen van processen als aanslagoplegging, kwijtschelding etc.

Technisch probleem: klachten over het niet kunnen uploaden van stukken of niet kunnen openen van digitale stukken.

Geen klacht: dit betreft reacties die geen klacht zijn maar algemene opmerkingen, suggesties of vragen. Deze tellen we niet mee in de totaalstelling van het aantal klachten. We geven ze wel weer in het overzicht hierboven, omdat wij ze wel afgehandeld hebben.

Conclusie:

Het aantal klachten dat is binnengekomen en gegrond is verklaard is lager dan in 2021. Wat wel opvalt is dat veel van de klachten veroorzaakt worden door een voor de belastingplichtige onduidelijk proces.

Advies:

Het aantal klachten zou verminderd kunnen worden door een nóg duidelijkere uitleg van het proces van aanslagen opleggen en aanslagen innen op de website, in uitspraakbrieven en tijdens telefonische contacten.