

RAPPORTAGE KLACHTEN

Jaarverslag 2020

Januari 2021

Rikus van Loon
Klachtenfunctionaris

Noordelijk Belastingkantoor

Voorwoord

In 2020 heeft de organisatie grote stappen gezet in het verbeteren van haar functioneren. Zowel in de organisatie, het proces en de communicatie zijn zaken voortvarend opgepakt. Het aantal klachten is met 62% gedaald ten opzichte van 2019. Een goed resultaat.

Er is wederzijds goed contact met de Nationale ombudsman en de ombudsman van de gemeente Groningen over de klachten binnenkomen via deze twee organisaties. Beiden zien ook deze trend en de organisatie ontvangt complimenten voor de verbeteringen.

Toch is er nog werk te doen. Dit zit in de details. Denk daarbij aan de brieven die nog altijd lastig te lezen zijn voor klanten en krijgt de klant ook niet altijd op zijn/haar vraag. Daarnaast kan vaker gebeld worden om het wederzijds begrip te vergroten. Er kan veel gewonnen worden door goede communicatie. Een voorbeeld hiervan is de communicatie per mail. Dit kan en mag kort, maar niet zo kort dat de klant met vragen blijft zitten. Vaak wordt een antwoord gegeven, maar ontbreekt aanvullende informatie die de klant verder helpt. Klanten missen ook een digitaal kanaal om eenvoudig een vraag te stellen. Nu worden ze vaak doorverwezen naar het digitale loket MijnNoordelijkBelastingkantoor.

Van de bevindingen wordt sinds september 2020 een actielijst gemaakt met aanbevelingen voor de teams. Hiermee wordt de winst die behaald kan worden uit de klachten beter opgevolgd. Ook wordt er vanuit de bevindingen bekeken welke opleidingen vanuit de NBK Academie van toegevoegde waarde kunnen zijn bij het verbeteren van de dienstverlening. De verwachting is dat de dalende trend van het aantal klachten zich doorzet in 2021.

Noordelijk Belastingkantoor

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
1 Inleiding.....	4
2 Binnengekomen klachten	4
2.1 Aantal klachten.....	4
2.2 Vergelijking per jaar.....	4
2.3 Tijdigheid.....	5
2.4 Gemiddelde doorlooptijd.....	6
3 Hoe weten klanten ons te vinden.....	6
3.1 Waar komen klachten binnen.....	6
3.2 Hoe komen klachten binnen.....	7
4 Waar gaan de klachten over.....	7
4.1 Klachten per team.....	7
4.2 Klachten per onderwerp.....	8
4.3 Klacht gegrond of ongegrond	8
5 Adviezen.....	9
5.1 Adviezen per team.....	11
6 Samenvatting en conclusie.....	13

1 Inleiding

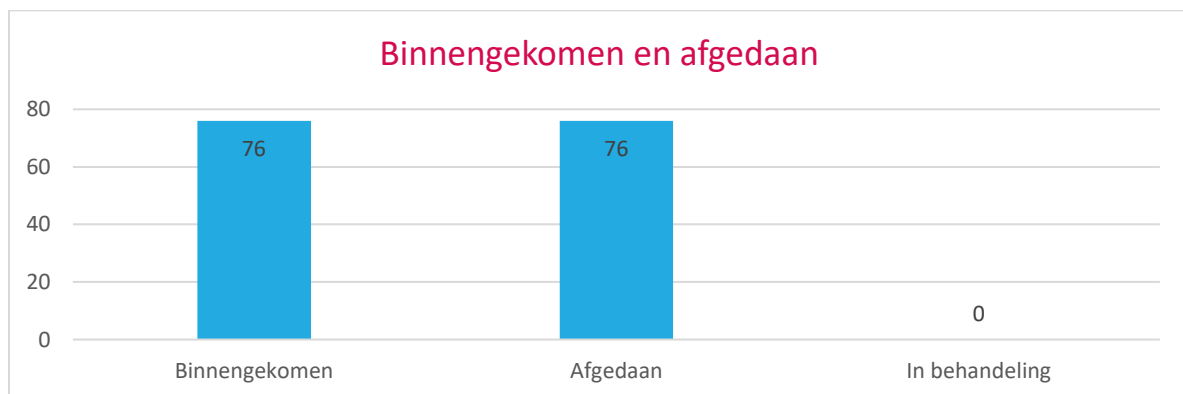
Om uitvoering te geven aan artikel 9 van de Klachtenregeling Noordelijk Belastingkantoor wordt jaarlijks een jaarverslag over de binnengekomen klachten gemaakt. In dit jaarverslag schets de klachtenfunctionaris een duidelijk beeld van de aantallen en de aard van de klachten in 2020. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en geeft de organisatie advies.

Er is voor gekozen om dit zoveel mogelijk in grafiekvorm te presenteren. Eerst worden aantallen en afhandelingstermijnen in beeld gebracht. Daarna wordt ingegaan op hoe de klachten bij ons binnenkomen. Tenslotte wordt ingegaan op de aard van de klachten en volgt een korte samenvatting en conclusie. In de bijlage staan de adviezen/aanbevelingen voortkomend uit de klachten per team opgenomen.

2 Binnengekomen klachten

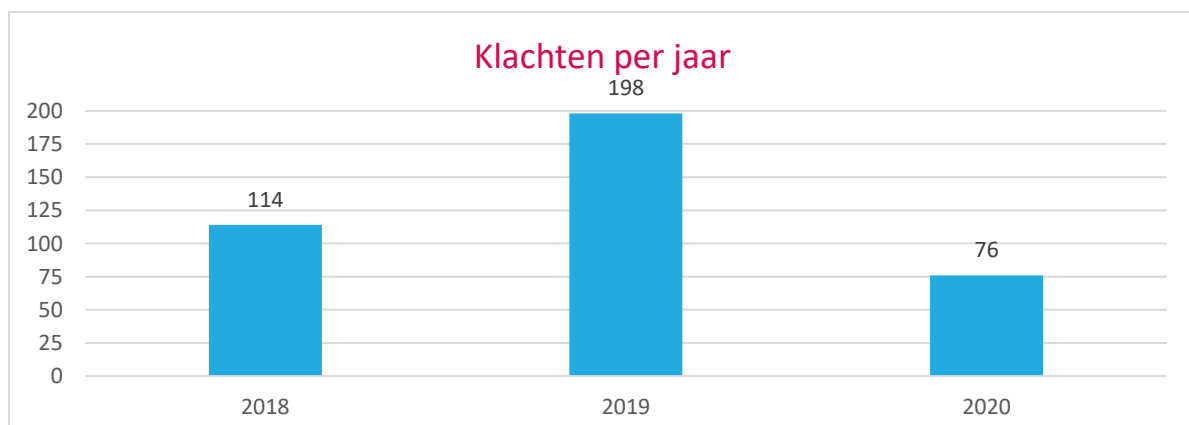
2.1 Aantal klachten

Er zijn in het afgelopen jaar 76 klachten binnengekomen. Op 4 januari 2021 waren alle klachten over het jaar 2020 afgehandeld.



2.2 Vergelijking per jaar

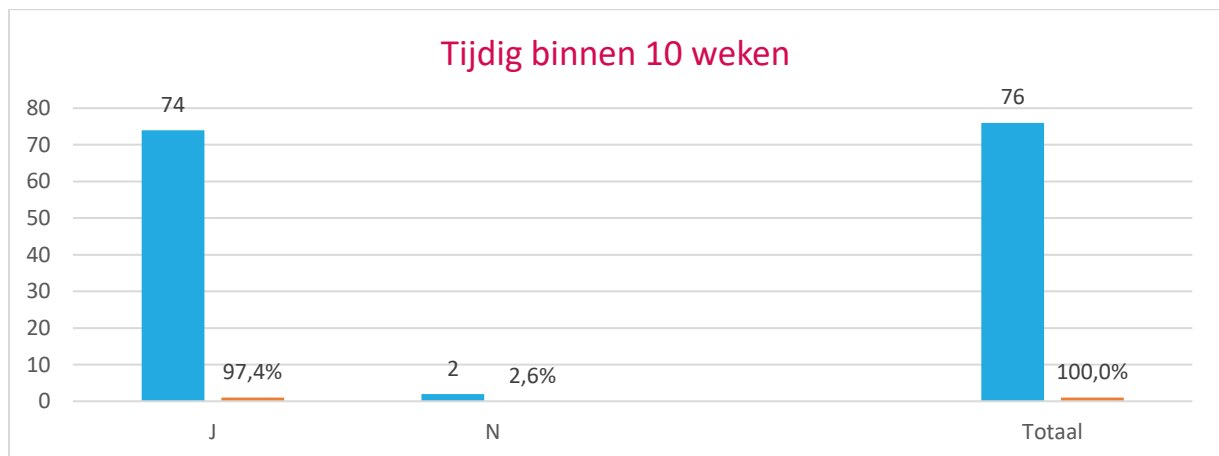
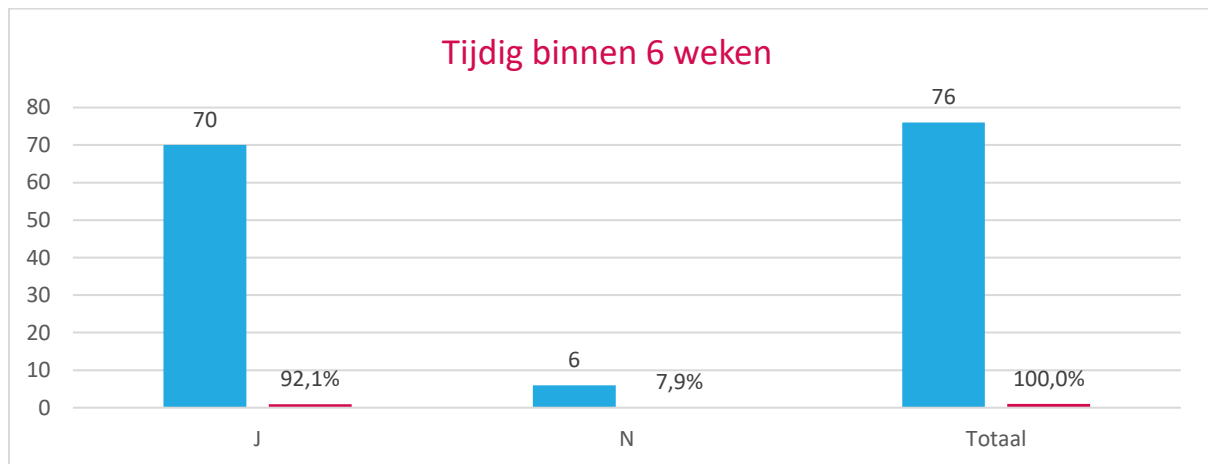
Onderstaande grafiek geeft het aantal klachten sinds 2018 weer. Ten opzichte van vorig jaar zijn dit jaar 62% minder klachten binnengekomen.



2.3 Tijdigheid

Op grond van artikel 6 van de Klachtenregeling Noordelijk Belastingkantoor moeten klachten binnen 6 weken (= 42 dagen) afgehandeld zijn.

Er is een mogelijkheid om de afhandelingstermijn met maximaal 4 weken te verlengen. Klachten moeten in alle gevallen binnen maximaal 10 weken (70 dagen) afgehandeld zijn.



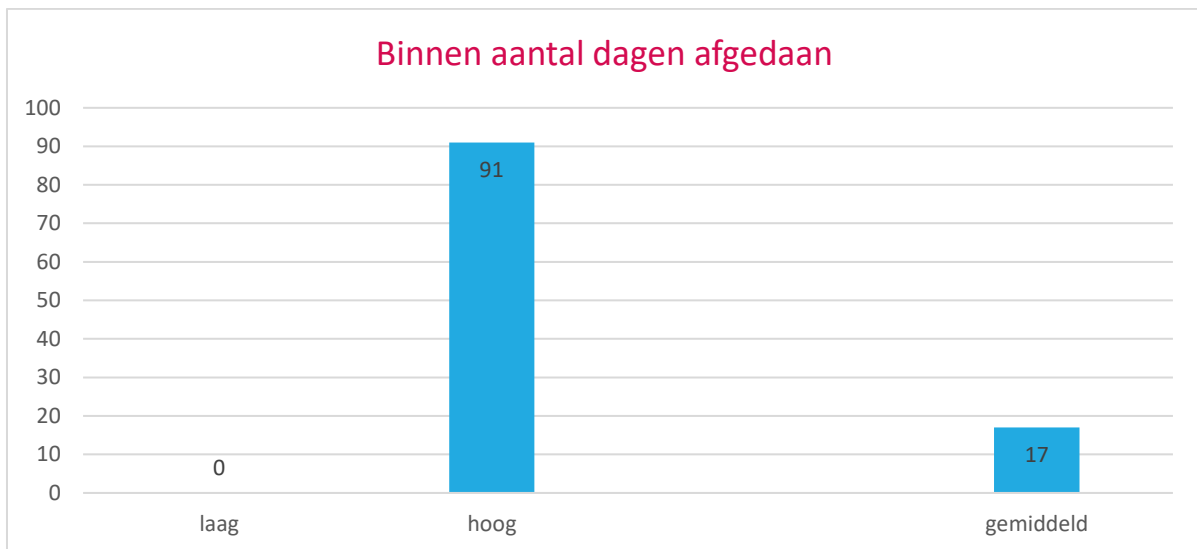
Bij een van beide dossiers is de termijn na overleg met de klager bewust overschreden. Door de vakantie van klager kon de hoorzitting pas later plaatsvinden.

De termijnoverschrijding van het andere dossier werd veroorzaakt door de samenstelling van de klacht. Overleg met de gemeente Groningen was noodzakelijk. Dit overleg met de gemeente Groningen heeft te lang geduurd.

Noordelijk Belastingkantoor

2.4 Gemiddelde doorlooptijd

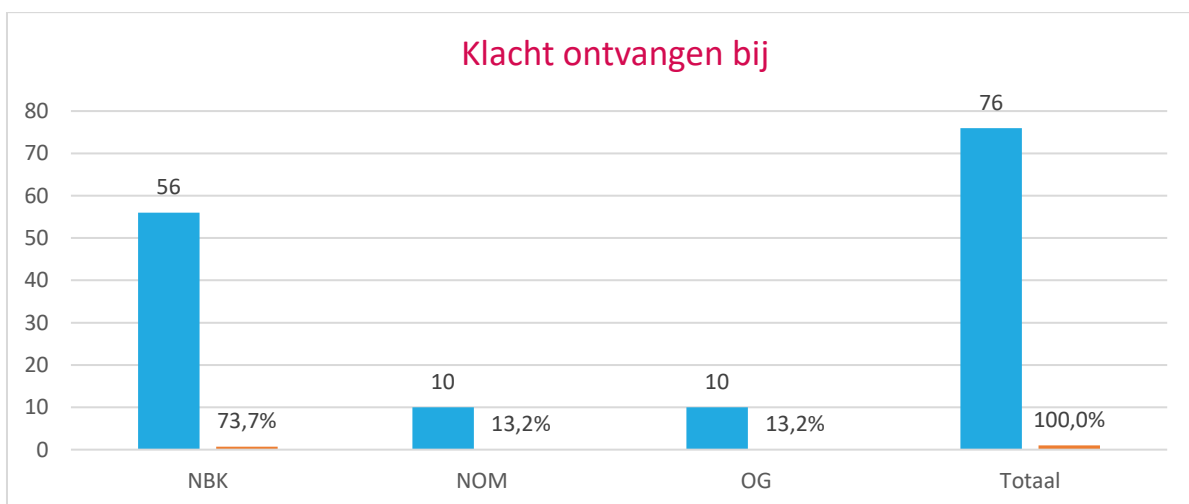
Onderstaande grafiek geeft het laagste en het hoogste aantal dagen doorlooptijd weer. Het laagste getal is 0 (dezelfde dag afgedaan) en het hoogste getal is een doorlooptijd van 91 dagen. De gemiddelde termijn waarbinnen de klachten zijn afgehandeld is 17 dagen. Dit is een gewogen gemiddelde. Dit gemiddelde wordt sterk beïnvloed door een paar dossiers met een hoog aantal dagen. Als je kijkt naar het samengesteld gewogen gemiddelde dan is de gemiddelde doorlooptijd 10 dagen.



3 Hoe weten klanten ons te vinden

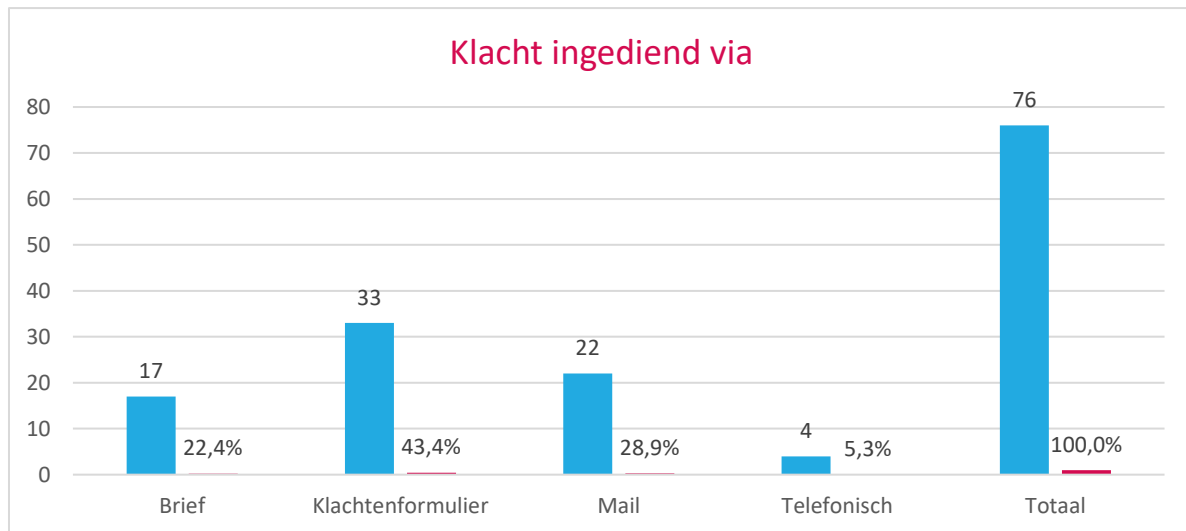
3.1 Waar komen klachten binnen

De meeste klachten (zo'n 74%) komen rechteerks binnen bij het Noordelijk Belastingkantoor. De andere 26% komt binnen via de Nationale Ombudsman (NOM) en via de gemeentelijke Ombudsman van de gemeente Groningen (OG).



3.2 Hoe komen klachten binnen

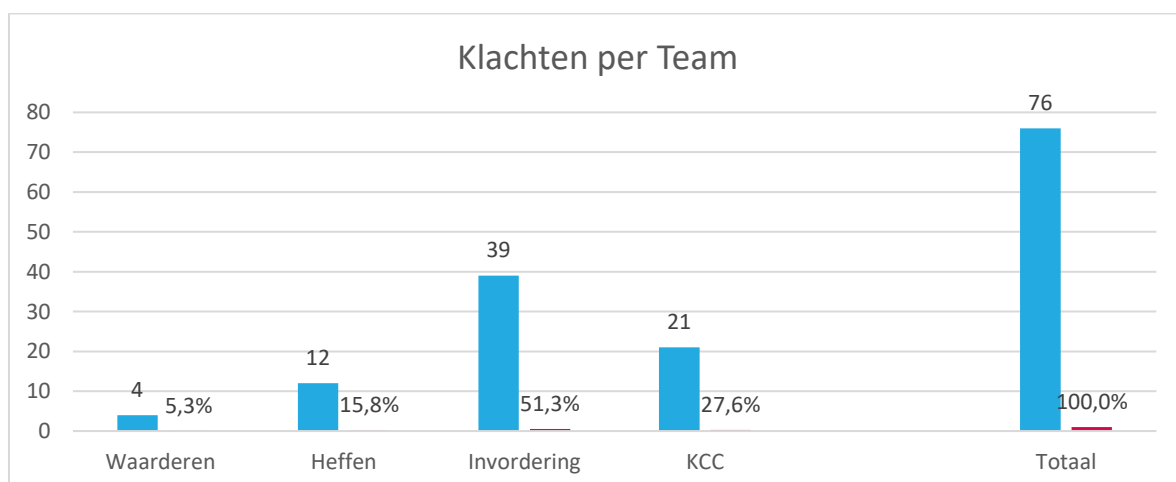
De meeste klachten (43%) komen binnen via het klachtenformulier op de website van het Noordelijk Belastingkantoor. Het percentage via de mail (29%) wordt hoofdzakelijk veroorzaakt door de klachten die van de Nationale Ombudsman en de Ombudsman Groningen komen. Zij mailen de klachten die daar rechtstreeks binnenkomen door naar het Noordelijk Belastingkantoor.



4 Waar gaan de klachten over

4.1 Klachten per team

De meeste klachten (51%) gaan over de processen binnen het team Invordering en daarna volgt het KCC (28%).

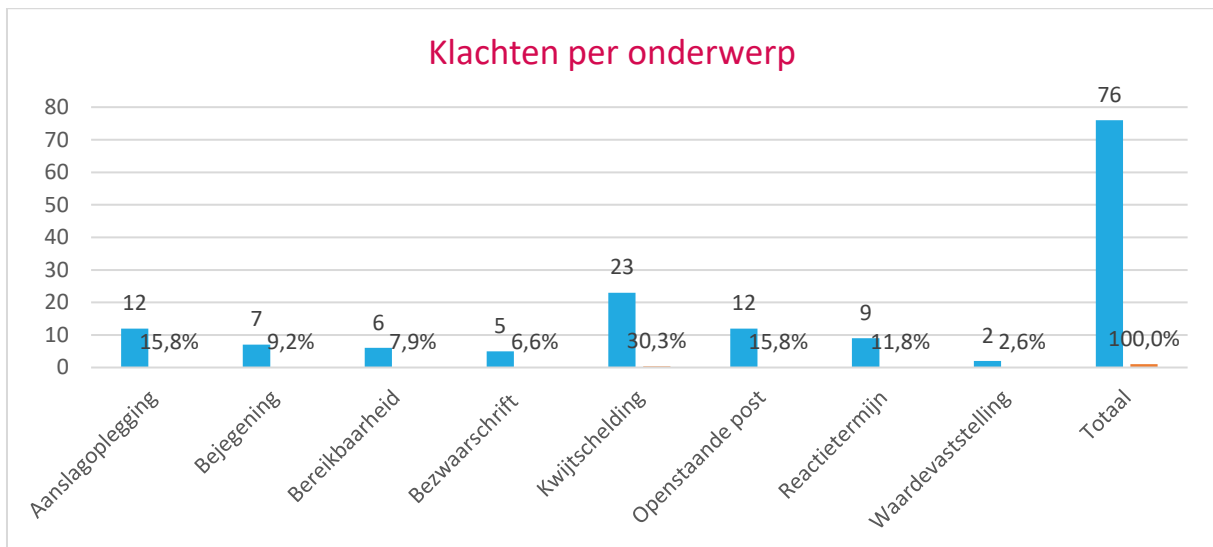


Noordelijk Belastingkantoor

4.2 Klachten per onderwerp

Hieronder volgen de meest belangrijke klachten. Daarbij moet worden aangetekend dat klachten over bijvoorbeeld het proces kwijtschelding gaan, maar dat de reactietermijn ook te wensen over liet. Er is dan een keuze gemaakt wat het zwaarst weegt in de klacht.

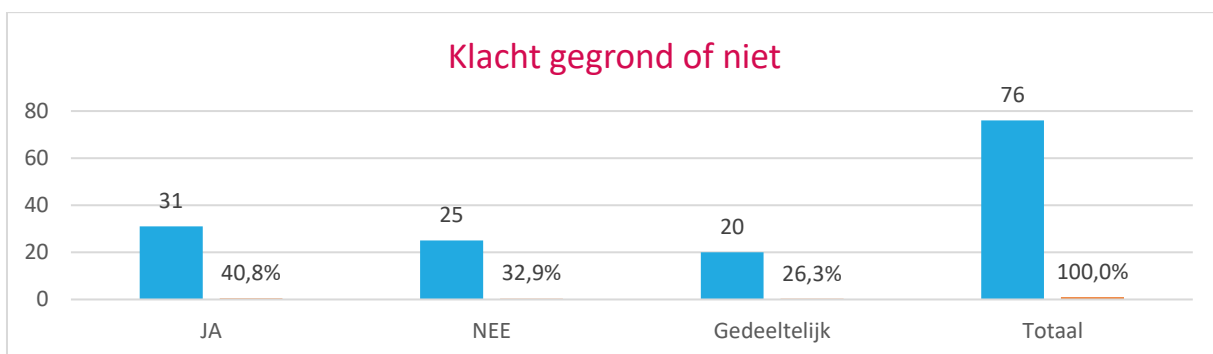
De meeste klachten (30%) gaan over het kwijtscheldingsproces. Daarna volgen aanslagoplegging en openstaande post elk met 16%. Een drietal onderwerpen zoals reactietermijn, bejegening en bereikbaarheid met een percentage rond de 10%.



4.3 Klacht gegrond of ongegrond

Ons uitgangspunt is dat een klacht een klacht is als de klant dit aangeeft. Daarmee is niet altijd gezegd dat er iets fout is gegaan. In 33% van de klachten is dit niet het geval geweest.

Een klant kan ook een wens hebben die bijvoorbeeld ingaat tegen wetgeving, beleids- en/of procesregels. Daar waar het proces wel goed is gelopen, maar bijvoorbeeld de communicatie niet, is de klacht als gedeeltelijk gegrond beoordeeld. Dat maakt dat uiteindelijk 67% van de klachten (gedeeltelijk) gegrond zijn ingediend.



5 Adviezen

Wanneer er adviezen en/of aanbevelingen vanuit een klacht komen worden deze gedeeld met de manager van het team.

De manager is verantwoordelijk voor de implementatie in het proces. Bij verschil van mening wordt de casus aan het Management Team voorgelegd.

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk, bewaakt wat er met de adviezen wordt gedaan en rapporteert aan de directie en het bestuur van het Noordelijk Belastingkantoor. Voor de volledigheid van de rapportage zijn de uitgebrachte adviezen als bijlage opgenomen in de jaarrapportage.

In het jaar 2020 zijn vanaf september 2020 de volgende adviezen uitgebracht. De punten in het **groen** zijn overgenomen door het teams. De overige punten zijn nog in behandeling. De tabel hieronder bevat een onbewerkte kopie van de kort en bondig opgeschreven interne adviezen en zijn daardoor mogelijk voor de niet inhoudelijk betrokken lezer lastig te volgen. De volledige uitwerking vindt u in de bijlage.

Aantal	datum naar teams	Team	Aanbeveling
1	29 september 2020	Invordering	De brief voor het intrekken van de AIC kan duidelijker. Er staat nu slechts u moet zelf gaan betalen. Het is voor de klant onduidelijk voor wanneer men moet betalen. Ik adviseer om een termijn op te nemen voor de klant.
2	29 september 2020	Invordering	De brieven afwijzing kwijtschelding kunnen duidelijker en met meer argumentatie. Ik adviseer hier of zeker in beroep geen standaard brieven te gebruiken maar deze per verzoek handmatig te behandelen. En specifiek ingaan op grieven. De NOM heeft hier ook op aangedrongen. 1) Betere motivering; 2) Duidelijke brieven, waar reageren wij op?; 3) Duidelijk zijn over beleid en regels, inzicht geven.
3	29 september 2020	Invordering	Het komt voor dat tijdens kwijtscheldingsprocedure toch een herinnering/aanmaning wordt verzonden. Oorzaak heeft mogelijk te maken met een verwijderde AIC, waardoor termijnen worden teruggezet. Dat moet niet kunnen. Ik adviseer om de STOP te koppelen aan de kwijtscheldingsprocedure en niet te laten beïnvloeden door andere factoren.
4	22 oktober 2020	Invordering	Binnen het kwijtscheldingsproces komt het voor dat klanten aanvullende informatie moeten aanleveren. Dat gebeurt, maar de klant krijgt geen ontvangstbevestiging. Dit is mede van belang, omdat wordt aangegeven dat er in één keer een afwijzing op de mat valt met de reden: U heeft geen aanvullende informatie verstrekt. Ik adviseer: Klanten moeten op de hoogte worden gehouden van het verloop van het proces mede door de lange doorlooptijd. Of de status zichtbaar maken als je inlogt op MijnNoordelijkBelastingkantoor..

Noordelijk Belastingkantoor

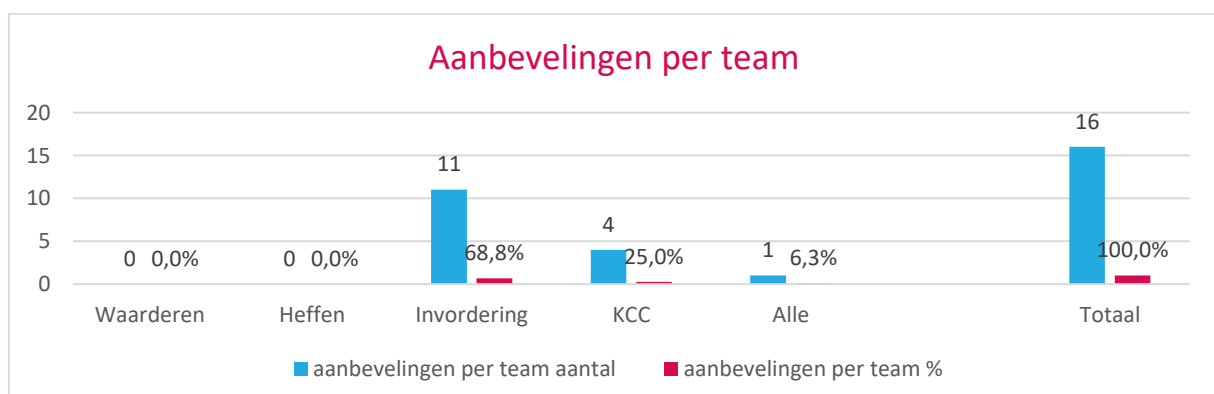
5	22 oktober 2020	KCC	Er is een werkproces met overige correspondentie. De brieven die daarin terecht komen krijgen geen ontvangstbevestiging. Ik adviseer: zorg dat alle correspondentie die binnenkomt een ontvangstbevestiging ontvangt.
6	22 oktober 2020	KCC	Een aantal klachten gaat over de Tone of Voice. Klanten voelen zich niet gehoord, begrepen en/of niet serieus genomen. Ik adviseer: Het KCC kan hier in de vorm van een training nog eens aandacht aan geven.
7	22 oktober 2020	KCC	Algemene bereikbaarheid voor vragen en toezendende stukken. Het valt op dat klanten zoeken naar een digitaal kanaal om iets kwijt te kunnen. Ze gebruiken het klachtenformulier om iets te vragen en/of in te zenden. Ze geven dan ook aan dat er geen klacht is maar.....Info@Noordelijkbelastingkantoor is afgeschaft maar er is geen goed alternatief. Ik adviseer: om MijnNoordelijkBelastingkantoor uit te breiden met een formulier waar klanten vragen kunnen stellen en stukken kunnen toezenden.
8	29 oktober 2020	Invordering	Klanten kunnen documenten voor kwijtschelding digitaal aanleveren. Na aanlevering verdwijnt de link en klanten kunnen niet meer zien wat ze hebben aangeleverd. Ik adviseer: klanten moeten in MijnNoordelijkbelastingkantoor kunnen inzien wat ze hebben aangeleverd. Bijvoorbeeld ook voor bezwaren.
9	29 oktober 2020	Invordering	We doen veel digitaal, maar het is niet mogelijk om digitaal beroep tegen afwijzing kwijtschelding in te dienen. Ik adviseer: Mogelijkheid invoeren dat de klanten ook digitaal beroep tegen kwijtschelding kunnen instellen.
10	29 oktober 2020	Invordering	De brief over het nog te betalen bedrag na afwijzing kwijtschelding is onduidelijk. Nu is er één variant. Het maakt verschil of iemand automatische incasso heeft of niet. Ik adviseer: aanpassen toe- en afwijzing beschikking en daarbij rekening houden met automatische incasso.
11	26 november 2020	Invordering	Communicatie over uitstel van betaling bij kwijtscheldingsaanvraag en administratief beroep. De Ombudsman heeft hierover aanbevelingen gegeven. Nu communiceren wij niet en/of niet helder. Advies communiceer in de ontvangstbevestiging en op de website ons beleid. Ik adviseer om dit over te nemen. Nu geven we niet actief aan dat men uitstel heeft. We zetten een stop op het dossier. De Ombudsman geeft aan wel te communiceren in de brief dat we geen dwanginvordering toepassen, maar dat klanten het bedrag wel moeten reserveren. Ook deze passage op de website plaatsen.

Noordelijk Belastingkantoor

12	26 november 2020	Invordering	Communicatie over beroepsmogelijkheid, afhandeltermijn en uitstel. De Ombudsman heeft hierover aanbevelingen gegeven. Nu communiceren wij niet. Advies Ombudsman communiceer dit op de website. Ik adviseer om dit over te nemen. Leg uit dat er mogelijkheid is van administratief beroep en dat dat wat anders is als bezwaar e.d. geef de behandeltermijnen en het beleid over uitstel (zie ook vorig punt).
13	27 november 2020	Invordering	De Checklist kwijtschelding op de website is een goede aanvulling. Bij meerdere auto's staat dat klanten geen kwijtschelding krijgen. Dit is ten dele waar, omdat de waarde van de gezamenlijke auto's kan liggen onder het toegestane vermogen. En kan de klant recht hebben op (gedeeltelijke) kwijtschelding. Op de website staat dit onder voorwaarden en regels ook niet goed verwoord. Ik adviseer dit aan te passen.
14	27 november 2020	Invordering	Op 25 augustus 2020 is een bericht geplaatst op onze website over de gevolgen van het hebben van een tweede auto. Deze informatie staat niet bij regels en voorwaarden en is nu niet goed te vinden op de website. Vloei voort uit rapport NOM. Ik adviseer dit aan te passen.
15	15 december 2020	KCC	De klantgerichte benadering kan uitgebreid worden door op tijd en volledig te beantwoorden en door meer te leveren dan er van ons wordt gevraagd. Ik adviseer hiervoor een training/richtlijn op te zetten voor het KCC. Overigens ook van belang voor de overige teams.
16	15 december 2020	Alle teams	De klantgerichte benadering kan worden uitgebreid door vaker te bellen. Als een klant een vraag stelt Ik adviseer om in gesprek te komen met de klant en bespreek dit binnen de teams. Hanteer de quote "een beller is sneller".

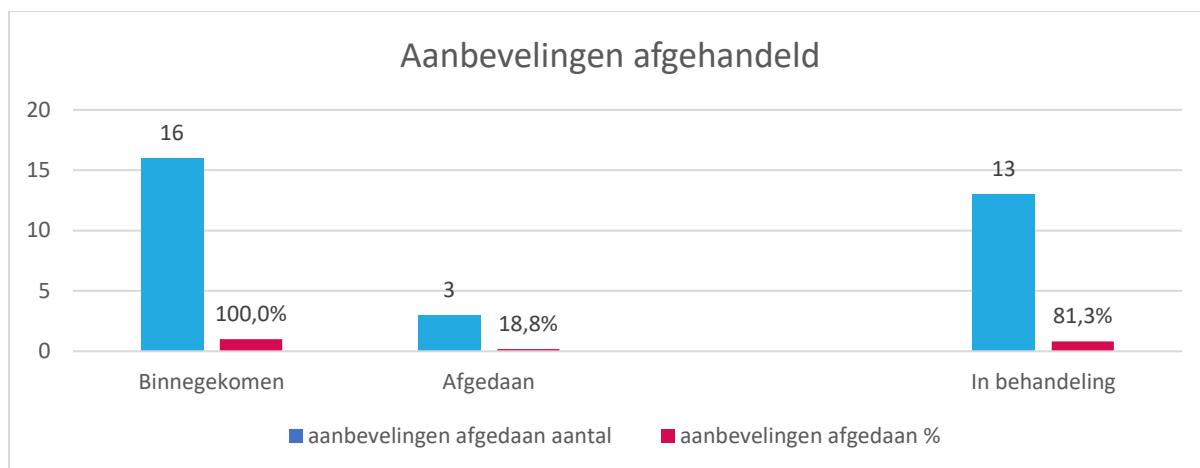
5.1 Adviezen per team

In totaal zijn er door de klachtenfunctionaris 16 adviezen/aanbevelingen uitgebracht aan de verschillende teams. Hieronder ziet u de onderverdeling per team.

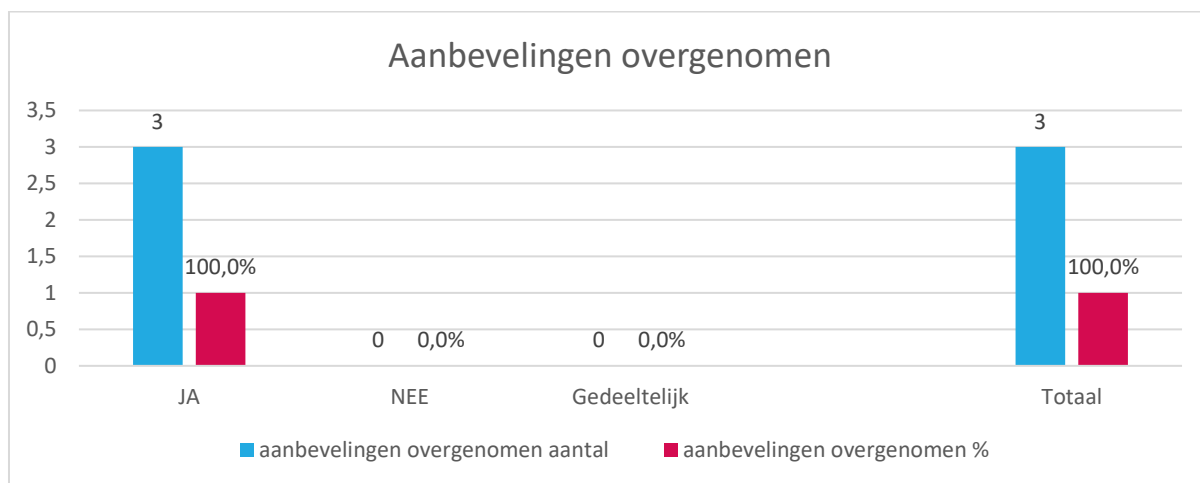


Noordelijk Belastingkantoor

Van de aanbevelingen zijn dit jaar 3 stuks afgehandeld en nog 13 in behandeling.



Van de drie afgehandelde aanbevelingen zijn drie overgenomen door het betreffende team.



6 Samenvatting en conclusie

Klachten per team

De klachten concentreren zich voornamelijk bij het team Invordering (51%) en het KCC (28%). Hier vinden ook de meeste klantcontacten plaats. Bijvoorbeeld bij de invordering (ik heb al betaald) en bij kwijtschelding (ik wordt onterecht afgewezen). Dit wordt veroorzaakt doordat deze processen de portemonnee van de klant direct raakt. De klant klimt hierover vaker in de pen in de vorm van een klacht. Bij de producten van de teams Waarderen en Heffen wordt eerder een bezwaar gemaakt. Dit is feite ook een soort klacht. De analyse van de bezwaarschriften is nog in ontwikkeling en zal goed aansluiten bij deze rapportage om het aantal klachten en bezwaren terug te dringen.

Kwijtschelding

Met name bij kwijtschelding (30% van de klachten) is nog winst te behalen. De kwaliteit van de brieven laat nog te wensen over. De klant begrijpt de brief niet of vindt de brief onvolledig in de motivatie. Ook het niet kunnen reageren op het insturen van bijlagen en de late reactietermijn kan verbeterd worden. Ook komt het voor dat klanten tijdens de behandeling van een kwijtscheldingsaanvraag toch nog een herinnering of aanmaning ontvangen. Ook dit moet voorkomen worden. 60% van de klachten over het onderwerp kwijtschelding waren terecht.

Aanslagoplegging

Het proces rond de aanslagoplegging van het team Heffen heeft een score van 16%. De klacht gaat vaak over de tenaamstelling, adressering of het niet ontvangen van de aanslag. Vaak wil de klant iets wat in strijd is met onze beleidsregels. Daarnaast komt het vaak voor dat de klant aangeeft geen aanslag te hebben ontvangen. De aanslag is dan wel ontvangen, maar via MijnOverheid. Klanten zijn dan vergeten te kijken of weten niet dat ze hebben aangegeven dat ze alle aanslagen willen ontvangen via MijnOverheid. Van de 12 ingediende klachten zijn er 9 als niet gegrond beoordeeld. De 3 gegronde klachten (25%) waren fouten in de basisgegevens.

Invordering

16% van de klachten gaat over het innen van te betalen belastingen. Dit zijn verschillende casussen over bijvoorbeeld: onterechte automatische incasso, onduidelijkheid en communicatie over openstaande posten en het niet toezenden van correspondentie aan de bewindvoerder. 75% van de klachten over dit onderwerp waren gegrond.

Reactietermijn en bereikbaarheid

Reactietermijn (12%) en bereikbaarheid (8%) zijn onderwerpen die grotendeels horen bij het team KCC. Ze maken in totaal voor 20% deel uit van alle klachten. De bereikbaarheid van het KCC speelde vooral in het eerste kwartaal van 2020. De reactietermijn in de eerste en het tweede kwartaal van 2020. Dit blijft een aandachtspunt. De klacht is vaak over een vraag waar nog geen antwoord op is gegeven. Voor beide onderwerpen waren 87% van de klachten gegrond.

Noordelijk Belastingkantoor

Bejegening

9% van de ingediende klachten ging over het onderwerp bejegening. Het gaat om 7 klachten waarvan 2 bij het team Invordering en 5 bij het team KCC. Bij Invordering had dit maken met het dwanginvorderingsproces. Deze klachten kunnen worden bestempeld als incidenten.

Bij het KCC gaat het om de klantgesprekken ("Tone of Voice"). De klant ervaart de gesprekken als onprettig, ontvangt niet de juiste informatie waar men om vraagt of heeft het gevoel niet serieus te worden genomen. Elke klant heeft recht op een professionele behandeling van zijn/haar vraag en dit mogen wij ook van de KCC medewerkers. Ook een advies voor de medewerkers van het KCC is om de vraag achter de vraag van de klant te achterhalen. Zo voorkomt men dat er meerdere contacten over hetzelfde onderwerp plaatsvinden. Bij dit onderwerp was 100% van de klachten gegrond.

Adviezen en aanbevelingen

De adviezen en aanbevelingen vanuit de klachtenfunctionaris zijn nieuw sinds september 2020. De teams moeten wennen aan het feit dat er iemand meekijkt met de bril op van de klant. Ze zijn welwillend in het bedenken van oplossingen, maar de medewerkers geven aan dat binnen de organisatie het productietempo voorrang krijgt. De organisatie moet hierin keuzes maken. Gaat het in de productie om kwantiteit of kwaliteit? En wat verstaat men daaronder?

Al met al is de organisatie goed op weg, maar er is nog genoeg te doen! Een mooie uitdaging voor het nieuwe jaar 2021.