

Aan

Van

Datum

13 januari 2013

Verzocht

Kopie aan

Bijlagen

Reden

Inhoud

1. Proloog	3
2. Klachtbehandeling bij B/C/A	4
2.1 Klachtenteam	4
2.2 Klachtenevaluatie	4
2.3 Klachtbeheersaar	4
2.4	4
3. Klachten in 2012	5
3.1 Afgehandelde klachten	5
3.2 Overzicht van de aard van de klachten	5
3.2.1 Inning	6
3.2.2 Ervingsproblematiek	6
3.2.3 Klachten gerelateerd aan Aardbevingen	6
3.2.4 Klachten over postbezorging	6
3.2.5 IS60-gerelateerde klachten	6
3.2.6 EKA, geen of ongewenste toezending	7
3.2.7 Technische aangelegproblemen particulieren	7
3.2.8 Aangelegproblemen ondernemers	7
3.2.9 Vervallen mogelijkheid papieren aangifte voor ondernemers	7
3.2.10 Ex-partner	7
3.2.11 Klachten over de kosten van Dap na de digitaal-affairen	7
3.2.12 Schafvrouwen	7
3.2.13 Overige	8
4. Afhandeling en rijdschakel	8
4.1 Eerste contact met de klager	8
4.2 Bevestiging informele afhandeling	8
4.3 Nationale ombudsman	8
5. Leestrijsel	9

6. Streetsijfers	9
7. Meting terzakeheid klagers.....	9
8. Toekomst	9

1. Proloog

De Algemene wet bestuursrecht schrijft voor dat een bestuursorgaan zorg draagt voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. Er is een jaarlijks publicatieplan!

Het Jaarverslag biedt het management, teamleiders, klachtbehandelaars en andere betrokkenen inzicht in de totale klachtenbehandeling bij de BICA. Het verslag stelt verder alle betrokkenen op het klachtproces – en dat is voor de één of meerdere of frequenter dan voor de ander – in de gelegenheid om kennis te nemen van ontwikkelingen, veranderingen, visies, besluiten en beoorcellingen op het gebied van klachten en de behandeling daarvan.

Het Jaarverslag vormt het aantal klachten dat in 2012 is behandeld. Voor wat betreft de inhoud van de klachten, de behandelduur en de beoordeling zij verwezen naar deregistratie in de Applicatie Klachtbehandeling (AKB). De verantwoordelijke teamleiders worden periodiek voorzien van een overzicht uit de AKB. Lange tijd werd kritisch, in de klachten die betrekking hebben op de processen waarvoor zij verantwoordelijk zijn. Een reeks boven worden ook op tussenlopende momenten waar nodig relevante signalen aan hen afgegeven.

Naast het herstellen van het geschonden vertrouwen van de burger in de Belastingdienst vindt BICA het belangrijk om van klachten te leren. Het is momenteel niet om ook een belangrijke plaats in bij de afhandeling van klachten, zowel individueel als ten aanzien van het beleid en de organisatie. Het jaar 2012 was op het gebied van klachten vol beweging. Het aantal klachten was veel hoger dan in 2011. We hebben het niet gezien van een beter gestructureerde lesrooster. In 2013 zal op de professionalisering daarvan de volle aandacht worden gericht.



2. Klachtbehandeling bij BICA

De klachtbehandeling bij de Belastingdienst is gebaseerd op artikel 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Na verschillende beleidsontwikkelingen organiseren de klachtbehandeling op uiteenlopende wijze. Hieronder u hoe de klachtbehandeling bij BICA in zijn werk gaat en waarhierbij de mivervdeling is.

2.1. Klachtenbureau

Opgeacht voor ze in de organisatie binnenkomen, worden klachten gezonden aan het klachtenbureau. De klager krijgt een ontvangstbevestiging. De klacht gaat daarna zo snel mogelijk tot behandeling naar het onderdeel waar op de klacht betrekking heeft. Zo mogelijk (en indien gewenst) wordt binnen 7 dagen door de klachtbehandelaar telefonisch contact met de klager opgenomen. Het klachtenbureau bewaakt de doellooplijnen, rapporteert zo nodig de klachtbehandelaar en stuurt de klager eventueel een vertragingbericht. Overeenkomstig het landelijke beleid wordt elkaar gestuurd klachten zoveel mogelijk samen met als handelen. Het overgrote deel van de klachten die bij BICA behandeld worden hebben betrekking op tekortkomingen in de massale processen. Als de tekortkoming is verholpen, is doorgaans ook de klachtgrond verdwenen.

2.2. Klachtencoördinator

Het klachtenbureau functioneert onder verantwoordelijkheid van de klachtencoördinator. Hij functioneert als aanspreekpunt, coördineert het klachtenbehandelingsproces en geeft advies. Daarnaast is hij contactpersoon voor de Nationale ombudsman. Voor de behandeling van de klacht is de klachtencoördinator verantwoordelijk, de desbetreffende teamleider voor het leveren van capaciteit voor de afhandeling en het desgewenst zorgdragen van verbetering in het proces.

2.3. Klachtbehandelaar

Drie speciale klachtbehandelaars maken deel uit van het klachtenbureau. Zij worden rechtstreeks aangestuurd door de klachtencoördinator en zorgen voor de contacten met de klager, zowel telefonisch als schriftelijk. De inhoudelijke input voor de behandeling wordt geleverd vanuit de desbetreffende teams. De ze verklaart biedt garanties voor een accuraat klantcontact, de reorganisatiebevestiging en het adviseren inzake de handikel.

2.4.

De draagt de eindverantwoordelijkheid voor de klachtbehandeling. De klachtbrieven worden namens hem ondertekend. Het aantal brieven blijft echter beperkt, gezien het streven naar telefonisch afhandeling. Dit gesprek wordt van harte onderschreven door de Nationale ombudsman en wordt ook, blijkens klachtverdrachtsonderzoeken, door klagers geverdeerd.

3. Klachten in 2012

In 2012 ontvingen we 1615 klachten. In 2011 was het aantal 164 klachten. *Frisia* sprak van een stijging van 64%. In 2013 bedroeg het aantal 895.

De forse stijging is vooral te wijten aan de gevolgen van de maatregelen die zijn genomen tegen de fraude met rekeningnummers. Na aanpassing van deze maatregelen zakte het aantal klachten weer in. Ook een forse stijging laten de erenvergelende klachten zien.

De klachten komen binnen langs diverse wegen. Het rechtsbreukerijstelt van BICA wordt goed benut. Daarnaast komen klachten met een BICA-component binnen vanuit de regiokantoren, Toeslagen en BelastingTelefoon. Ook de Nationale ombudsman leverde een forse stroom zaken op. Lange tijd is er soms sprake van meerdere contactpunten voor dezelfde klacht wordt gemeld is het niet zinnig een onderscheid naar hetkomst van de klachten te maken. Belangrijker is de focus op de eeerale afhandeling bij BICA. Zoals eerder gezegd vaak is het een kwestie van het zorgdragen voor hetn het individuele gevoel trekken van het proces. Het klachtenniveau beschikt over een groot en actief netwerk om dit te eeversteltigen. Klagers, collega's in den lande en de Nationale ombudsman geven regelmatig aan dat zeer te verdienen. De klachtafhandeling zal in het komende jaar worden beinvloed door de implementatie van het rapport Klachttoerichting. Onderdeel daarvan is een nieuwe applicatie voor de klachtregistratie die beter in staat is herenrijke informatie te genereren. Ook wordt bestreft naar één landelijk klachtenoket (zie hoofdstuk 8).

3.1. Afgehandelde klachten

	2010	2011	2012
Ontvangen klachten	895	964	1615
Afgehandelde klachten	891	958	1643
AfWB-antwoord afgedaan	99%	99%	99%

Overzicht 1

Ook in 2012 zijn van een geslacht 99% AWW-antwoord afgehandeld. Daarmee wordt bedoeld dat de regels van hoofdstuk 9 van de AWW betreffende uiterste benden en termijnen zijn toegepast. BICA voldoet daarmee aan de doelstelling van de Belastingdienst (99%).

3.2. Overzicht van de aard van de klachten

In dit hoofdstuk worden de meest voorkomende klachten toegelicht.

3.2.1. Inning

Het aantal inning gerelateerde klachten is vanuit het grootste, 1164 (in 2011: 677). Het betreft hier klachten van nuernijuen uitbetaling, vertraagde uitbetaling, het niet (tijdig) wijzigen van rekeningnummers, TOR etc. Communicatieaspecten spelen hier vaak een rol. De enorme toename ten opzichte van 2011 is te wijten aan de verhuizing met betrekking tot het legesijden van feudulus wijzigen van rekeningnummers. De startvoo een hieven, de late uitbetaling, maar ook weer te minimale communicatie hierover waren de klachteelementen. Na de wijziging van de afspraak was direct een afluue van dit type klachten waarneembaar.

3.2.2. Ervenproblematiek

Klachten rond uitbetaling aan erven hebben wij opst opgenomen, gezien de specifieke hieraan gerelateerde communicatieproblematiek. Het aantal is 160. Voorgjaar was dit aantal nog 36. Het betreft hier problemen met de ervenbet, uitbetalingsrelatie, juiste erven-adressen, f-bijetten en communicatieproblemen. De ervenproblematiek is afzonderlijk onder de aandacht getracht van de betrokken teamleden en de landelijke klachtencoördinatoren. De ondoorzichtige en gefragmenteerde structuur van de Belastingdienst leidt zo veel inderm als xtem tot communicatielekorten. Een landelijk loket voor erven (bijvoorbeeld in de richtlijn als leuacupie bij de Belasting/Tekst) zou de communicatie kunnen verbeteren.

3.2.3. Klachten gerelateerd aan autoheffingen

In 2012 waren er 97 klachten over autoheffingen (IRB, BZM en BPH), in 2011 waren er 82 klachten op dit gebied. De klachten zijn veel divers van karakter. Er zijn geen specifieke trends waarneembaar. Een greep uit de onderwerpen: automatische incasso onjuist, bestelde omd, foutieve voorlichting, klachten over afdrifting jaarkorting, afwijzingsbeschikkingen, vrijstellingen en bijzonder tarief, terugwerkende kracht, schorsing, geen terugverhaalende kracht competentieproblemen bij uitbetaling teruggoet, etc.

3.2.4. Klachten over postbezorging

Sinds augustus 2011 wordt een groot deel van de poststromen verzorgd door Sando. De problematiek rond de postbezorging van Sando die aanvarvelijk opdra is tot aanvarvelbare proporties teruggebracht. In 2011 leverde dit een aanzienlijk aantal klachten op. Er zijn het afgelopen jaar gesprekken gevoerd tussen de Belastingdienst en Sando over de postbezorging. Dit heeft zijn vruchten afgeworpen. Er wordt overigens nog steeds bijgehouden hoeveel rekeningen mislukt zijn bezorging niet worden ontvangen. Ook vindt er nog periodiek overleg met Sando plaats.

3.2.5. IB60-gerelateerde klachten

Er zijn 9 klachten binnengekomen over IB-60-problemen, tegen 15 klachten in 2011. Ook in 2012 was de aard divers. Het gaat om misverstanden, communicatieproblemen, conligto met tijdig versprekt etc.

3.2.6. E KA, geen of ongewenste toezending

Er zijn 8 klachten binnengekomen bij het klachtenbureau over ongewenste dan wel geen verstrekking van elektronische kopie-aangiften aan Belans. In 2011 was dit aantal 7.

3.2.7. Technische aangifteproblemen particulariseren

Er zijn bij BICA 28 klachten binnengekomen over problemen bij het doen van elektronische aangifte. Het gaat hierbij om technische problemen bij het doen van aangifte, aandichten die niet waar is binnengekomen, klachten over het systeem, misverstanden, etc.

Het aantal is fors minder dan in 2011. Tien noteren wij nog 80 klachten. Apart zijn vorig jaar ook klachten over het niet functioneren van de aangifteprogramma's in verband met Apple en Linux genoemd (30). De hierop betrekking hebbende kwesties zijn dit jaar begrepen in het aantal van 28.

3.2.8. Aangifteproblemen ondernemers

In 2012 zijn 30 klachten van ondernemers behandeld betreffende het doen van aangifte (veel IOB). Het niet kunnen oplossen van de ingediende aangifte, de onduidelijkheid van bestuursprogramma's, problemen met verzending aangifte en problemen met gebruikersnaam en wachtwoord vormden de hoofdzaak.

3.2.9. Vervallen mogelijkheid papieren aangifte voor ondernemers

Een aantal van 4 klachten had betrekking op het vervallen van de mogelijkheid voor ondernemers om op papier aangifte te doen. Het verdwenen van de betreffende geschiedde tot 2011 bij BICA. In 2011 ging het hier nog om 9 klachten.

3.2.10. Ex-partner

Er is een trend te zien in klachten omtrent ex-partner-periolen. Het gaat dan om bevoegde fraude, DigiD-misbruik, onbevoegd wijzigen van rekeningnummers enz.

Een tiental kwesties waren in 2012 te relateren aan deze situatie. Deze problematiek vraagt om een bijzondere behandeling, vandaar de aparte vermelding.

3.2.11. Klachten over de kosten van Dapi na de diginotat-affaire

De diginotat-affaire heeft 3 klachten opgeleverd. De kwestie draagt een sterk in dienstel karakter. Klachten hierover zijn niet meer te verwachten.

3.2.12. Scheefwonen

De kwestie aan de hand van het ten onrechte verstrekken van gegevens in het kader van scheefwonen heeft 20 klachten opgeleverd. Ook hier gaat het om een gebakend, incidenteel type.

3.2.13. Overige

De overige klachten zijn dusdanig divers van karakter, dat selectering niet leidt tot een relevant overzicht van de de bestuurlijke inbreuken.

4. Afhandeling en tijdsbesteding

Voor de formele afhandelingsnormen verwijst ik naar overzicht 1 bij par. 3.1. Deze afhandelingsnormen worden maandelijks in de bijlage gerapporteerd. Voor wat betreft de materiele afhandelingstijdsbesteding zie het volgende op. Bij de DG van de massale processen uit het beheer van de Belastingdienst. Gesteld kan worden dat (nagenoeg) alle klachten te maken hebben met een procesgerelateerd probleem op individueel niveau. Die problemen worden (na het eerste klantcontact binnen 7 dagen) vervolgens opgelost.

4.1. Eerste contact met de klager

De afhandeling kent wel een snelle en serieuze reactie op een klacht die de klager vergroot om de klacht naar tevredenheid van de klager op te lossen. De Belastingdienst streeft daarom naar een eerste klantcontact binnen 7 dagen na ontvangst van de klacht. Dit hebben we niet helemaal zelf in de hand omdat klagers niet altijd een telefoonnummer in hun klacht vermelden. In de ontvangstbevestiging wordt dan gevraagd om bekend te maken op welk telefoonnummer de klachtbehandelaar de klager kan bereiken. Dit geeft klagers soms expliciet aan niet gewild te worden.

Het streven is in 75% van de gevallen binnen 7 dagen te bellen. In 2012 is dit in 96% (in 2011 in 92%) van de gevallen gebeurd. Gesteld wordt door één van de drie klachtbehandelaars binnen het klachtenbureau. Zij dragen ook zorg voor aanlevering van de eerste contact in AKE.

4.2. Bevestiging informele afhandeling

De klachtenbehandeling wordt stopgezet als de klacht naar tevredenheid van de klager is afgehandeld. De klachtbehandelaar rapporteert zijn bevindingen in het dossier. De DG van de Belastingdienst streeft naar een minimale mate van (in zijn woorden) 'spom'. Als de klager in een telefoongesprek aangeeft tevreden te zijn, is daarmee de zaak afgehandeld. De klachtbehandelaar rapporteert dat. Er wordt geen schriftelijke bevestiging gegeven, maar de informele afhandeling wordt bevestigd. In januari 2013 is begonnen met het sturen van een slotbriefje (tenzij de klager expliciet aangeeft daar geen belang aan te hechten).

4.3. Nationale ombudsman

In 2012 heeft een delegatie van het bureau de Nationale ombudsman RICA bezocht. De delegatie werd verzocht om de klachten te bevestigen. Enkel zaken zijn inhoudsrijk besproken en er zijn afspraken gemaakt voor de toekomst. De mogelijkheid is aangegeven om een verslag te volgen bij RICA, zoals ook in het verleden is gebeurd. In 2012 heeft de NU geen bijzondere aandacht gegeven in rapporten etc. aan DCA.

5. Leercijfers

Gebleken is dat de leerrijke, en efficiënte te zijn, op een andere wijze moet worden ingevoerd. Vanuit het klachtenbureau moet per BICA-onderdeel worden aangegeven waardoor klachten worden veroorzaakt. Er dient dus een vorm van informatieverdeling plaats te vinden. In 2013 wordt de informatie geanalyseerd met het oog op de leerrijke. Periodiek zal met de verantwoordelijke M2-ers worden afgesproken. De bedoeling is dat niet alleen van klachten wordt geverd, maar ook tijd klachtenstromen worden ingedamd of zelfs voorkomen.

6. Streefcijfers

BICA voldoet aan de streefcijfers voor wat betreft de formele behandeling van klachten. Met BICA/AVB-conferentie afgedone klachten wordt het streefcijfer van 90% nimmer bereikt. Het bellen binnen 7 dagen is in 2011 in 96 % van de gevallen geschild. Het landelijk streefcijfer is hier 75%.

7. Meting tevredenheid klagen

In 2009, 2010 en 2011 is de tevredenheid van klagen over de klachtenbehandeling bij de Belastingdienst onderzocht. Vermeend is te zien dat het cijfer, dat in 2009 nog een 5,4 was en in 2010 een 5,6, in 2011 is gestegen naar 5,9. In 2012 scoorde BICA met een 5,5 aan de matige kant. Analyse van het rapport heeft echter aangetoond dat dit resultaat niet alleen betrekking van hebben op de klachtenbehandeling bij BICA. Een aanbeveling uit het onderzoek (een bevestigingsbriefje sturen na formele, telefonische afhandeling) nemen we echter over.

8. Toekomst

De complete klachtenbehandeling is Belastingdienstbreed doorgevoerd. De werkgroep Klachtproces is een van de werkgroepen die door Dome in DV zijn ingesteld om de aanbevelingen te implementeren. Daaruit zijn adviezen voortgekomen waarvan het ontwikkelen van een instrument voor de klachtenafhandeling is. Dit door de DV wordt op omvangrijke IC-methode wordt ingevoerd. In 2013 ook bij BICA ingevoerd, zij het met relevante aanpassingen.

De organieke structuur van het klachtenbureau wordt niet gewijzigd. Er wordt ingaande 1 januari 2015 onderscheid gemaakt tussen een senior en een junior klachtbehandelaar. Er vindt een andere wijze van klachtenafhandeling plaats in het kader van de leerrijke. Er zal periodiek met de verantwoordelijke M2-ers worden overlegd over de klachten, trends daarin en verbetermogelijkheden. Verbettingsresultaten zullen worden gerapporteerd. In 2013 wordt ook de nieuwe landelijke klachtprocedure ingevoerd. De verwachte implementatie is eind 1 juli 2013. Er wordt ook een loot voor klachten ingevoerd. BICA blijft daarnaast echter haar eigen klachten ontvangen.