

## Klachtenregeling Noordelijk Belastingkantoor

HET BESTUUR VAN HET NOORDELIJK BELASTINGKANTOOR;

Gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht artikel 12 van de Gemeenschappelijke Regeling Noordelijk Belastingkantoor;

BESLUIT:

De Klachtenregeling Noordelijk Belastingkantoor vast te stellen.

### Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- klacht: een beklag over een gedraging van (een lid van) het bestuur of een ambtenaar werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuur.
- klachtenfunctionaris: een medewerker van het Noordelijk Belastingkantoor die is belast behandeling van klachten en de coördinatie van de werkzaamheden die voortvloeien uit afdeling 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht.

### Artikel 2 Toepassingsbereik

- Deze regeling is van toepassing op klachten die schriftelijk en per e-mail worden ingediend en voldoen aan de vereisten van artikel 9:4 van de Algemene wet bestuursrecht.
- De regeling is van overeenkomstige toepassing op mondeling ingediende klachten waarvan redelijkerwijs moet worden aangenomen dat daar niet direct tot tevredenheid van de klager aan tegemoet kan worden gekomen.
- De klachtenfunctionaris stelt mondelinge klachten als bedoeld in het tweede lid op schrift. De klager en de klachtenfunctionaris ondertekenen dit.

### Artikel 3 Ontvangstbevestiging

Het bestuur bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager.

### Artikel 4 Inwinnen informatie

De klachtenfunctionaris wint informatie in bij degene(n) die (mogelijk) betrokken is (zijn) geweest bij de gedraging waarover wordt geklaagd en onderzoekt eventuele met de klacht verband houdende schriftelijke stukken.

### Artikel 5 Hoorplicht

- De klachtenfunctionaris hoort de klager. Het horen gebeurt indien mogelijk telefonisch.
- De klachtenfunctionaris kan besluiten van het horen af te zien als de klacht kennelijk ongegrond is of als de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

### Artikel 6 Behandelingstermijn

- Het bestuur handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift.
- De klachtenfunctionaris kan namens het bestuur de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.
- Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

### Artikel 7 Beslissing op de klacht

- Het bestuur mandateert de afhandeling van de klacht aan de klachtenfunctionaris. Het afhandelingsmandaat geldt niet wanneer de klacht is gericht tegen (een lid van) het bestuur zelf.
- Het bestuur informeert de klager schriftelijk en gemotiveerd over de beslissing op diens klaagschrift.
- In de beslissing op het klaagschrift wordt vermeld dat wanneer de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht, hij zich kan wenden tot de Nationale Ombudsman.

### Artikel 8 Geen verdere behandeling zodra aan klacht is tegemoetgekomen

- Als de klager tijdens de behandeling van zijn klacht aangeeft dat hij tevreden is gesteld over de wijze waarop met zijn klacht is omgegaan, vervalt de verplichting tot het verder volgen van deze regeling.
- De klachtenfunctionaris bevestigt het staken van de verdere behandeling van de klacht om de in het vorige lid vermelde reden aan de klager.

### Artikel 9 Klachtenregistratie en verslag

- De klachtenfunctionaris draagt namens het bestuur zorg voor de registratie en de tijdige en correcte behandeling en afdoening van de ingediende klachten.
- De klachtenfunctionaris maakt binnen drie maanden na afloop van het kalenderjaar een verslag over de uitvoering van deze klachtenregeling.
- Het verslag, als bedoeld in het vorige lid, bevat een geanonimiseerd overzicht van de ingediende klachten, de snelheid van de afhandeling, de hoofdlijnen waarover geklaagd is, de beoordeling van de klacht en eventuele aanbevelingen.

### Artikel 10 Inwerkingtreding en citeertitel

- Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2018.
- Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling Noordelijk Belastingkantoor.  
Aldus vastgesteld in de vergadering van het bestuur van het Noordelijk Belastingkantoor 30 oktober 2017.

Namens deze,  
de voorzitter, Ton Schroor  
de secretaris, Paulien Geerdink