

Klachtenregeling Belastinginvulhulp Belastingsservice KBO-PCOB Zuid-Holland (HUBA)

Een HUBA verleent vrijwillig hulp bij het invullen van de aangifte inkomstenbelasting en het aanvragen of wijzigen van de zorg- en/of huurtoeslag.

Hij/zij gaat uit van de door de belastingplichtige (dit is de hulpvrager) verstrekte gegevens. De hulpvrager blijft altijd verantwoordelijk voor zijn aangifte.

Hij/zij kan geen rechten ontleen aan het invullen door de HUBA van de Belastingsservice KBO-PCOB Zuid-Holland.

Maar, overal waar gewerkt wordt, kunnen fouten gemaakt worden.

Als u vindt dat u niet naar behoren bent behandeld door een HUBA van de Belastingsservice KBO-PCOB Zuid-Holland, kunt u een klacht indienen.

Een klacht van een hulpvrager kan betrekking hebben op:

- de kwaliteit (zorgvuldigheid en kennis) van de HUBA;
- de wijze waarop de hulpvrager door de HUBA is bejegend.

Het doel van deze klachtenregeling is; bescherming bieden aan personen die zich in een afhankelijke positie bevinden, om conflicten beperkt te houden, om zo mogelijk en zo nodig de relatie tussen klager en HUBA te herstellen en tenslotte de kwaliteit van de belastingsservice te verbeteren.

Begripsomschrijving

HUBA:	<p>een vrijwilliger die door het bestuur van een afdeling van de KBO of PCOB in Zuid-Holland - op basis van zijn persoonlijke ambitie, affiniteit, ervaring en deskundigheid - is geworven. Hij/zij heeft deelgenomen aan de jaarlijkse training voor de HUBA's van de Belastingsservice KBO-PCOB Zuid-Holland.. Hij/zij is door het bestuur van zijn/haar afdeling aangesteld als HUBA. Onder verantwoordelijkheid van het bestuur van zijn/haar afdeling en op verzoek van een hulpvrager geeft hij/zij hulp bij het invullen van de aangifte inkomstenbelasting en/of het aanvragen of wijzigen van de zorg- en/of huurtoeslag.</p>
klager:	<p>de hulpvrager (of diens vertegenwoordiger) die een klacht uit over de wijze waarop hij/zij is geholpen door een vrijwillige HUBA van de KBO of PCOB.</p>
afdeling:	<p>de afdeling van de KBO of PCOB in Zuid-Holland, door wiens bestuur de vrijwillige HUBA benoemd is.</p>
provinciaal coördinator:	<p>Een kaderlid van de KBO of PCOB in Zuid-Holland, die door het provinciale bestuur van die organisaties is aangesteld om in Zuid-Holland als vertegenwoordiger op te treden voor de Belastingsservice KBO-PCOB in Zuid-Holland.</p>

klacht: een schriftelijke uiting van ontevredenheid door de hulpvrager (of diens vertegenwoordiger) over de kwaliteit van de door de invulhulp verzorgde belastingaangifte of aanvraag voor zorg en/of huurtoeslag of de wijze waarop de hulpvrager door de HUBA is bejegend.

Procedure

De hulpvrager bespreekt eerst zijn klacht met de betrokken HUBA.

Een eventueel door het bestuur van de afdeling of het gewest benoemde coördinator kan hierbij om advies worden gevraagd.

Als dit niet tot oplossing van de klacht leidt, kan de hulpvrager zijn klacht schriftelijk, met het klachtenformulier uit de bijlage, bij het bestuur van de afdeling of het gewest deponeren. Het bestuur van de afdeling of het gewest stuurt een ontvangstbevestiging.

De klacht vermeldt in ieder geval:

- naam, adres en zo mogelijk het telefoonnummer en e-mailadres van de klager
- van welke ouderensbond hij/zij lid is, indien van toepassing;
- de naam van de betrokken HUBA;
- waarvoor de hulp werd verleend (inkomstenbelasting, zorg en/of huurtoeslag);
- een duidelijke omschrijving van de klacht.

Het bestuur van de afdeling hoort de hulpvrager, de betrokken HUBA (en de eventueel door het bestuur van de afdeling of het gewest benoemde coördinator).

Aanbevolen wordt dat het bestuur van de afdeling overleg voert over de ingediende klacht met, of deze ter advisering voorlegt aan, de provinciaal coördinator, die op zijn beurt advies kan vragen bij een expert fiscalist van de Belastingservice KBO-PCOB in Zuid-Holland.

De provinciaal coördinator geeft zijn advies aan het bestuur van de afdeling.

Het bestuur van de afdeling beslist over de ingediende klacht en deelt de beslissing schriftelijk mee aan de betrokkenen.

Een kopie van deze beslissing wordt gestuurd naar de provinciaal coördinator.

Alle bescheiden worden door het bestuur van de afdeling gearchiveerd.

Het bestuur van de afdeling neemt vervolgens contact op met de klager en informeert of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

**Klachtenformulier Klachtenregeling Belastinginvulhulp (HUBA)
Belastingservice KBO-PCOB Zuid-Holland**

Indien u een klacht heeft over een HUBA en u er met hem/haar niet zelf uit komt, moet u dit formulier gebruiken om uw klacht schriftelijk kenbaar te maken aan het bestuur van de afdeling van de belastinginvulhulp.

Naam hulpvrager:	
Hulpvrager is lid van ouderenbond:	KBO/ PCOB: (gelieve doorstrepen wat niet van toepassing is) Lidmaatschapsnummer:
Adres hulpvrager:	
Postcode en plaats:	
Telefoonnummer:	
E-mailadres:	
Wat is de naam van de betrokken HUBA?	
Onder welke afdeling is deze HUBA werkzaam?	
Waarop heeft de klacht betrekking op: - de kwaliteit (zorgvuldigheid en kennis) van de HUBA; - de wijze waarop de hulpvrager door de HUBA is bejegend.	
Kunt u een korte omschrijving van de klacht geven?	
Hoe is de klacht tot nu toe behandeld? Met wie heeft u de klacht besproken? Wat was daarvan het resultaat? Waarom bent u het daar niet mee eens?	

Handtekening: Datum:/...../.....