

Overzicht verzoeken Commissie Ombudsman

Hieronder volgt het onafhankelijke verslag van de Commissie Ombudsman van de bevindingen inzake het klachtrecht over 2019 voor de Belastingssamenwerking West-Brabant. Dit verslag is een verantwoording van de werkzaamheden.

Algemeen

De taak van de Commissie Ombudsman is om een aan haar voorgelegde klacht over het gedrag van ambtenaren en bestuurders te onderzoeken en hierover een oordeel te geven. Dit doet zij als beroepsinstantie, dus nadat de organisatie eerst zelf in de gelegenheid is geweest om de klacht naar tevredenheid van de klager af te doen.

De commissie onderzoekt of de ambtenaar of de bestuurder zich in de voorgelegde kwestie behoorlijk gedragen heeft. Door het onderzoek te doen en een eindoordeel te geven over de bejegening, probeert de commissie een goede verstandhouding tussen de burger en de overheid te bewerkstelligen of zo nodig te herstellen.

Naast het herstel van de verstandhouding wil de commissie met de uitgesproken oordelen en de aanbevelingen daarin, een bijdrage leveren aan een verbetering van de dienstverlening. De commissie heeft gemerkt dat deze doelstelling vaak ook het achterliggende streven van een burger is. Immers, daar waar gewerkt wordt, kunnen 'fouten' worden gemaakt. Veelal is daar ook begrip voor vanuit de burger. Maar, een klacht zonder aandacht voor verbetering, is een gemiste kans.

Een klacht is dan ook geen kritiek, maar een uitnodiging aan de organisatie om de blik van 'buiten naar binnen' te richten: hoe komt de organisatie over als dienstverlener? En: kan dat misschien verbeterd of geoptimaliseerd worden? Belangrijk is dus wat de organisatie met de leerpunten en aanbevelingen uit de klachtbehandeling doet: wordt de dienstverlening hier op aangepast of geoptimaliseerd?

De commissie benadert de klacht derhalve vanuit een kwalitatief perspectief. Een al te feitelijke benadering van de klacht zou een té beperkte blik geven. Als er weinig klachten leiden tot een verzoek aan de commissie om in beroep een onderzoek te doen, wil dat namelijk niet zeggen dat de organisatie het daarom goed doet. Dit kán samen hangen met een goede, informele en adequate behandeling van klachten door de organisatie zelf. Maar ook de afhankelijke positie van burgers ten opzichte van de organisatie kan hier debet aan zijn. Anderzijds wil een toename van het aantal verzoeken in beroep niet automatisch betekenen dat een organisatie 'het niet goed doet'. Dit kán samenhangen met een gebrek aan vertrouwen van burgers, maar ook met toegenomen mondigheid.

Voor de commissie is elke uiting van ongenoegen een klacht en daarmee gaat de commissie uit van een ruim klachtbegrip, waarbij vanuit de beleving van de burger wordt gekeken.

COMMISSIE OMBUDSMAN

mail@commissieombudsman.nl
Postbus 9620 4801 LS Breda

Dit is ook het uitgangspunt van de wetgever, zoals omschreven in de Memorie van Toelichting bij artikel 9:1 Algemene wet bestuursrecht. Dit uitgangspunt voorkomt dat de burger wordt belast met vragen wie, waar van is. De burger wil namelijk met zijn klacht een signaal afgeven. Door dit signaal onnodig in een hokje te stoppen van 'klacht', 'bezwaar' of 'verzoek om informatie' kan de organisatie er van weerhouden worden om een lerende organisatie te zijn.

Aan de andere kant heeft ook de commissie te maken met het wettelijk kader van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht waarin de bevoegdheden van de ombudsfunctie omschreven zijn. In sommige gevallen past het niet om een klacht in beroep te onderzoeken. Bijvoorbeeld in het geval andere procedures open staan, zoals bezwaar of beroep. Het klachtrecht mag niet gebruikt worden om andere (rechterlijke) procedures te omzeilen.

Burger en overheid in 2030

In 2019 heeft de Commissie Ombudsman met andere ombudsfuncties in Nederland op initiatief van de Nationale Ombudsman meegedacht en gediscussieerd over de verwachtingen die een burger heeft van de overheid en vice versa - wat verwacht de overheid van de burger - met een doorkijk naar 2030?

Hoe deze relatie zich in de toekomst ontwikkelt is op diverse momenten in 2019 en in verschillende samenstellingen besproken. Afsluitend is op 31 oktober 2019 een congres georganiseerd waar diverse gastsprekers waren waaronder premier Rutte. Het bleek een waardevolle kijk naar de toekomst naast de dagdagelijkse klachtbehandeling waarmee onze commissie bezig is.

De belangrijkste conclusie wat burgers willen is dat zij een overheid willen die eerlijk is, begripvol communiceert en handelt met de menselijke maat. Daarnaast willen zij van de overheid dat zij snel reageren en hen met kennis van zaken op weg helpt. Belangrijk verbeterpunt voor de overheid in de toekomst is het versimpelen omdat de burgers soms nodeloos met moeilijke wetgeving, procedures en ook woordkeuze wordt geconfronteerd. De overheid kan daarbij werken aan één loket zodat voorkomen wordt dat de burger een van-het-kastje-naar-de-muur-gevoel heeft. De overheid verwacht van de burger dat zij zaken zelf 'achter de eigen voordeur' moeten kunnen regelen, maar niet iedereen kan dat. Daarnaast worden veel overheidstaken inmiddels uitgevoerd door particuliere organisaties, wat verwarring op kan leveren als iemand hulp nodig heeft en daarbij belemmeringen ervaart. Ook blijft het goed luisteren een nadrukkelijk aandachtsgebied voor de overheid, zo vindt de burger.

Op landelijk niveau hebben we allemaal kunnen zien wat het doet met mensen als het schort aan de hiervoor benoemde normen in het overheidshandelen. De gaswinning in Groningen heeft al lange tijd grote gevolgen voor de bewoners, maar de overheid heeft te lang verstek laten gaan. Ook in de recente kwestie met de Belastingdienst blijkt dat het vertrouwen van de burger in de overheid ernstig geschonden kan worden als de dienstverlening of de besluitvorming niet open of op een adequate wijze plaatsvindt.

Ook op gemeentelijk niveau komt de Commissie Ombudsman deze voorbeelden tegen. Het gesprek aangaan over wat het met die burger doet en hoe er een adequate oplossing geboden kan worden in de – soms – inmiddels langdurige en vervelende situatie, is een groot goed en maatwerk. Hiervoor is tijd nodig om het gesprek daadwerkelijk aan te gaan én een ambtenaar of bestuurder die goed luistert. Naar aanleiding hiervan kan de overheid haar dienstverlening of procedures optimaliseren; daar gaat het ombudswerk over en daar zet de Commissie Ombudsman zich graag voor in.

Klachtrecht binnen de Belastingssamenwerking West-Brabant

In deze alinea volgt een weergave van het aantal ontvangen klachten, als ook van de inhoudelijke afhandeling ervan.

In 2019 zijn 6 verzoeken bij de Commissie Ombudsman binnen gekomen. Deze verzoeken betreffen het totaal van de klachten die bij de commissie aanhangig zijn gemaakt en waartoe de commissie in eerste instantie bekijkt of ze wel ontvankelijk zijn. Immers, als de BWB een klacht nog niet in behandeling heeft gehad, dient de commissie verzoeker eerst terug te verwijzen, het zogenoemde 'kenbaarheidsvereiste' van artikel 9:20 van de Algemene wet bestuursrecht.

4 Verzoekers kon de commissie na informatie-inwinning direct doorverwijzen naar het juiste proces.

Ten aanzien van 2 verzoeken was een interventie vanuit de commissie voldoende om de klachtbehandeling af te ronden. Hoewel de BWB in de ene klacht reeds schriftelijk juist gehandeld had, bleek het persoonlijke gesprek een goede aanvulling voor verzoeker om de inhoudelijke motivering van de afwijzing van de kwijtscheldingsaanvraag uiteindelijk te accepteren. In het andere verzoek bleek het rechtzetten van de mogelijkheid voor verzoeker, om alsnog buiten de termijn in beroep te gaan op de beslissing op bezwaar, de meest juiste stap. Verdere interventie vanuit de commissie bleek niet nodig.

Naar aanleiding van 1 verzoek heeft de commissie een onderzoek uitgevoerd en afgerond, waarover hieronder nadere informatie volgt. Dit onderzoek was overigens reeds gestart in 2018, maar heeft eerst in 2019 geleid tot een rapportage.

1. Klacht over aanvraag kwijtschelding en onvoldoende gehoor voor roep om hulp
Verzoekster beklagde zich met ondersteuning van een deskundige bij de commissie over de handelwijze van de BWB ten aanzien van haar aanvragen kwijtschelding. Ze gaf ook aan dat zij een zeer onveilig gevoel te hebben gekregen, omdat de BWB inmiddels dreigde met beslaglegging, terwijl zij geen gehoor kreeg als zij om hulp vroeg.

De medewerkers van de BWB hebben zich in een persoonlijk onderhoud onder leiding van de Commissie Ombudsman uitgesproken over hun eigen bevindingen ten aanzien van de procedure waarin verzoeker terecht was gekomen.

Zij erkenden daarbij dat er onvoldoende gehoor was geweest om haar roep om hulp voorafgaand aan en in de klachtenprocedure eerste lijn te bespreken en te komen tot een oplossing voor haar openstaande schuld. De medewerkers hebben excuses gemaakt die de Commissie Ombudsman nadrukkelijk ondersteunde.

Ten aanzien van de inhoud van het beklag over de kwijtscheldingsaanvragen concludeerde de BWB dat deze terecht waren afgewezen op basis van de gegevens waarover de BWB op dat moment beschikte. Op basis van het gesprek met de commissie waren de medewerkers bereid om het verzoek nogmaals te beoordelen met inachtneming van nader te overleggen gegevens. Deze handelwijze ondersteunde de Commissie Ombudsman gezien het eerdere verloop van verzoekers niet-gehonoreerde roep om hulp.

Helaas bleek vervolgens alsnog een dwangbevel uit te zijn gegaan naar verzoeker, hetgeen tegen de gemaakte afspraken was. Hoewel deze onverkwikkelijke kwestie direct via de klachtcoördinator werd rechtgezet, vond de Commissie Ombudsman dit een onbegrijpelijke misser en heeft de dringende aanbeveling gedaan om de afspraken vanuit onderzoeken zoals de onderhavige onmiddellijk en onverkort te delen binnen de organisatie en te borgen dat het vervolg-handelen van alle afdelingen/collegae dienovereenkomstig is.

Uit het onderzoek dat de BWB vervolgens over de inhoudelijke kwijtschelding deed bleek dat er informatie achtergehouden was die van belang was voor de beoordeling van de aanvraag. Ondanks expliciete verzoeken daartoe was de informatie niet gedeeld door verzoeker of haar ondersteuner. In een tweede gesprek, wederom gearrangeerd door de Commissie Ombudsman, heeft de commissie die bespreekbaar gemaakt met verzoeker en haar ondersteuner. Tijdens en ook na het gesprek bleek het de commissie dat er een verschil van inzicht was in wat de BWB concreet nodig had om een kwijtscheldingsaanvraag op de juiste gronden te kunnen beoordelen en wat verzoeker bereid was te overleggen. Het is echter aan de BWB om die gegevens te verzoeken die zij nodig acht voor een juiste en rechtmatige beoordeling. Het verkrijgen van de juiste informatie bleek echter een heilloze zaak te zijn. Om hierover het gesprek te hebben, heeft de commissie partijen nogmaals uitgenodigd. Noch verzoeker, noch haar ondersteuner hebben hierop ondanks herhaald verzoek daartoe, een reactie gegeven. De BWB is vervolgens overgegaan tot het definitief beslissen, hetgeen de commissie ondersteunde.

De Commissie Ombudsman betreurde de gang van zaken in deze klachtbehandeling; de medewerkers van de BWB waren telkenmale zeer voorkomend en tot het uiterste dienstbaar om – naast excuses voor de omissies die er ook waren - de aanvragen alsnog op een juiste wijze te beoordelen. Verzoeker noch haar ondersteuner hebben ondanks herhaald verzoek daartoe en gedurende geruime tijd verzuimd om de juiste stukken te overleggen waarop de kwijtschelding afgegeven zou kunnen worden. Een gesprek om hierover met beide partijen te spreken, is niet tot stand gekomen omdat verzoeker en haar ondersteuner geen reactie gaven op de uitnodigingen. Herstel van de betrekkingen is derhalve niet mogelijk gebleken. De commissie heeft verzoeker daartoe overigens alsnog de mogelijkheid geboden, ook na afronding van de klachtbehandeling. Er is geen reactie meer gekomen.

Organisaties waarvoor de Commissie Ombudsman klachten behandelt

De Commissie Ombudsman heeft in 2019 naast de BWB ook werkzaamheden verricht ten aanzien van het klachtrecht voor de gemeenten Breda, Dongen, Etten-Leur, Moerdijk, Oosterhout, Roosendaal en Rucphen en het Werkplein Hart van West-Brabant, CJG Breda de Stichting Sociale Wijkteams Oosterhout en de Regionale Samenwerking West-Brabant.

Dit maakt het werk voor de commissieleden zeer boeiend. De ervaring met klachten en bemiddeling bij de diverse organisaties – groot én klein, in de stad of een dorpsgemeenschap – geeft de mogelijkheid om de opgedane expertise nog meer uit te nutten en in te zetten voor de burgers van alle organisaties waarvoor de commissie de klachtbehandeling in beroep vorm geeft.