

## **Jaarverslag Commissie Ombudsman Belastingssamenwerking West-Brabant**

Hieronder volgt het onafhankelijke verslag van de Commissie Ombudsman over de bevindingen inzake het klachtrecht in het jaar 2015 voor de Belastingssamenwerking West-Brabant, hierna de BWB.

### **Algemeen**

De taak van de Commissie Ombudsman is om een aan haar voorgelegde klacht over het gedrag van ambtenaren en bestuurders inzake de werkzaamheden van de BWB te onderzoeken en hierover een oordeel te geven. Heeft de ambtenaar of de bestuurder zich in de voorgelegde kwestie behoorlijk gedragen?

Door het onderzoek te doen, probeert de commissie een goede verstandhouding tussen de burger en de overheid te bewerkstelligen. Het vertrouwen van de burger in de overheid wordt alleen hersteld als je zegt wat je doet en doet wat je zegt. Daarnaast is herstel van het vertrouwen alleen mogelijk als ook een burger naar de redelijkheid van zijn of haar verzoek kan kijken. In hoeverre is het de verantwoordelijkheid van de BWB, dan wel: waar houdt deze op?

Naast het herstel van de verhoudingen, wil de commissie met de oordelen en de aanbevelingen bijdragen aan een verbeterde dienstverlening. De commissie heeft gemerkt dat deze doelstelling vaak ook het achterliggende streven van een klager is, met als doel: "het is nu mij overkomen, maar ik wil dat dit een ander bespaard blijft".

De medewerkers van de BWB hebben grote bereidheid getoond om informatie of gegevens te verstrekken op het moment dat de commissie daar om vroeg. De intentie om oplossingsgericht te werken, is zeker aanwezig en de commissie ervaart deze houding als zeer prettig.

De Commissie Ombudsman vertrouwt erop met dit jaarverslag een getrouw beeld te hebben gegeven van de verzoeken die zij in 2015 mocht ontvangen.

## Verzoeken

In 2015 hebben zich 24 verzoekers gemeld bij de Commissie Ombudsman. In 18 zaken kon de commissie verzoeker doorverwijzen naar de klachtenfunctionaris, omdat de eerste lijn klachtbehandeling door de BWB nog niet had plaatsgevonden. In geen van deze gevallen heeft verzoeker de commissie nogmaals aangeschreven. Dit betekent voor de commissie dat de klachtbehandeling in eerste lijn goed en zorgvuldig wordt afgehandeld.

Daarnaast is in een viertal zaken een kortstondige maar nadrukkelijke interventie vanuit de commissie voldoende gebleken om de klacht naar tevredenheid af te handelen. Een tweetal verzoekers heeft de commissie om een onderzoek verzocht. Hieronder volgt nadere informatie over deze twee verzoeken.

### Onderzoek 1

In de eerste kwestie heeft verzoeker beklag gedaan over de wijze van indienen van een aanvraag tot kwijtschelding. In tegenstelling tot het verleden kon verzoeker deze aanvraag niet meer schriftelijk per gewone post doen, maar moest een en ander digitaal. Verzoeker was niet in het bezit van een computer en kende ook niemand in zijn omgeving die hij om hulp kon vragen.

De BWB legde verzoeker de redenen van deze beleidswijziging voor en bood verzoeker persoonlijke ondersteuning aan op het kantoor van de BWB, dan wel de mogelijkheid om een en ander per telefoon met iemand van de BWB af te handelen. Verzoeker was het hiermee niet eens omdat hij vond dat hij in zijn privacy werd geschonden als iemand hem moest helpen en overigens hogere kosten zou moeten maken dan wanneer hij de kwijtschelding per post kon aanvragen.

De commissie heeft onderzoek gedaan met inachtneming van het rapport van de Nationale Ombudsman "De burger gaat digitaal". Uit het onderzoek bleek dat het beleid van de BWB geen onevenredig nadeel met zich mee hoefde te brengen nu er voldoende alternatieven werden aangeboden. Zowel het privacy-aspect als het aspect van de kosten vond de Commissie Ombudsman voldoende ondervangen. Immers als iemand van de BWB verzoeker zelf op een afgesproken tijdstip zou bellen en met verzoeker de aanvraag digitaal zou verwerken, was er geen sprake van benadeling ten opzichte van het per post aanleveren van de aanvraag. Hiermee rondde de commissie het onderzoek af.

### Onderzoek 2

In het tweede verzoek heeft de commissie met een uitgebreide interventie kunnen volstaan. Verzoeker bracht de wijze van berekening van de WOZ-taxatie aan de orde. In het gehele proces waarin hij aandacht vroeg voor zijn situatie bleek hem niet van enig daadwerkelijk begrip bij de BWB over wat hij wilde aanbrengen.

Hij vroeg een hertaxatie aan, kreeg deze maar tekende daartegen bezwaar aan en voelde zich vervolgens genoodzaakt in beroep te gaan. Hangende deze procedure werd hem op "uur u" een compromis voorgesteld die hij stante pede diende te aanvaarden of verwerpen. Hoewel verzoeker dit compromis aanvaardde, bleken zijn primaire grieven achteraf nog niet opgelost te zijn.

Een verzoek tot een persoonlijk gesprek werd eveneens niet gehonoreerd en in deze zelfde periode verkreeg verzoeker soms post voor een andere omwonende, dan weer een lege envelop of onjuist geadresseerde post.

De commissie sprak hierover met de BWB na het gesprek met verzoeker. Logische vervolgstap was om beide partijen aan tafel te hebben. Na een uitvoerig gesprek, waarbij de vertegenwoordiging van de BWB ruim de tijd nam om het verhaal van verzoeker aan te horen en uitleg te geven over het beleid, bleek een voor beide partijen bevredigend vervolg voor handen. Omdat dit de inhoud van het beleid van de BWB raakte en derhalve buiten de bevoegdheid van de Commissie Ombudsman valt, heeft de commissie zich hier nadrukkelijk niet meer mee bezig gehouden, maar enkel voorzien in de weergave van een procesafspraak.

De commissie zag in deze klacht daarnaast wel aanleiding om de BWB een zestal aanbevelingen te doen. Deze betroffen (1) de vereiste informatie op de website omtrent de term 'her-taxatie', (2) de gewenste zorgvuldigheid in en bij het proces van het aanbieden van een compromis aan een belastingplichtige, (3) het aanwijzen van medewerkers als contactpersonen in geval toezeggingen worden gedaan aan een belastingplichtige, (4) de postafhandeling nogmaals te bezien op zorgvuldigheid, (5) actief in te gaan op verzoeken van belastingplichtigen tot een mondeling gesprek en (6) bij uitgaande brieven niet alleen een naam van de betreffende ambtenaar op te nemen, maar daarbij ook 'mevrouw' of 'de heer' te vermelden, zodat brieven persoonlijker en klantvriendelijker worden op dit punt.

Na afronding van de kwestie heeft verzoeker de commissie laten weten zeer tevreden te zijn met de afdoening in tweede instantie. De houding van de hierbij betrokken medewerkers van de BWB vond hij open, vertrouwenwekkend en zeer prettig. De commissie heeft hiermee het onderzoek afgesloten.

### **Organisaties waarvoor de Commissie Ombudsman klachten behandelt**

De Commissie Ombudsman heeft in 2015 naast de BWB ook werkzaamheden ten aanzien het klachtrecht voor de gemeenten Aalburg, Breda, Etten-Leur, Moerdijk, Roosendaal, Rucphen en Oosterhout mogen doen.

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.

