

Overzicht verzoeken Commissie Ombudsman Belastingssamenwerking West-Brabant

Hieronder volgt het onafhankelijke verslag van de Commissie Ombudsman van de bevindingen inzake het klachtrecht over 2018 voor de Belastingssamenwerking West-Brabant (BWB). 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 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 daarvoor 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 BWB 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 problemen en klachten door de organisatie zelf. Maar ook de afhankelijke positie van burgers ten opzichte van de BWB 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 samen hangen 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. 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.

De toegenomen mondigheid kan overigens leiden tot lastig klaaggedrag, zo heeft de commissie de laatste jaren eveneens ervaren, of een vasthoudendheid die niet meer vruchtbaar is. In die gevallen dient de burger ook naar de redelijkheid van zijn of haar eigen verzoek te kijken. De commissie is bereid om in deze specifieke situaties een spiegel voor te houden aan de burger. Dat is niet altijd een eenvoudige opgave, maar past wel bij de aanpak die de commissie voorstaat. Een organisatie kan en mag niet onevenredig, dan wel tegen beter weten in belast worden door een burger die met zijn of haar klagen geen enkel effect (meer) sorteert.

Kortom: in eerste instantie vraagt elke hulpvraag van een burger om een serieuze behandeling. En elke klacht die wordt aangedragen, dient positief te worden ontvangen. De moeite die een burger neemt om dit signaal af te geven, verdient waardering. Het ruim en positief ontvangen van dit signaal door de overheid, door naar aanleiding hiervan haar dienstverlening of procedures te optimaliseren, ook. Dáár gaat het ombudswerk over en daar zet de Commissie Ombudsman zich graag voor in.

Klachtrecht binnen de Belasting Samenwerking West-Brabant

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

In 2018 zijn 15 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 Belastingssamenwerking West-Brabant een klacht nog niet in behandeling heeft gehad, dient de commissie verzoeker eerst terug te verwijzen naar de belastingssamenwerking, het zogenoemde 'kenbaarheidsvereiste' van artikel 9:20 van de Algemene wet bestuursrecht. Negen (9) verzoekers kon de commissie na informatie-inwinning doorverwijzen naar het juiste proces. Twee (2) verzoekers hebben na deze doorverwijzing hun beklag alsnog in beroep voorgelegd aan de commissie.

In totaal zijn 6 klachten in beroep voorgelegd aan de Commissie Ombudsman. Ten aanzien van 4 klachten die bij de commissie zijn neergelegd volstond een kortstondige interventie van de commissie. Het betrof 3 klachten over de afwijzing van een aanvraag om kwijtschelding. Deze zijn na een gezamenlijk gesprek tussen verzoekers en de medewerkers van de BWB inhoudelijk opnieuw beoordeeld en alsnog naar tevredenheid van verzoekers afgehandeld. De commissie heeft met deze interventie de zaak afgerond. Een vierde klacht betrof een naheffingsaanslag. Deze klacht bleek in eerste instantie goed opgepakt door de BWB. De commissie zag dan ook geen aanleiding om het beklag verder te onderzoeken.

Een tweetal zaken die in beroep bij de commissie zijn voorgelegd zijn nog niet afgerond. Een terugkoppeling daarvan zal naar verwachting in de jaarverslaglegging over 2019 volgen.

De Commissie Ombudsman heeft ook dit jaar ervaren dat klachten binnen de Belastingdienst West-Brabant voortvarend en met grote zorgvuldigheid tegemoet wordt getreden en opgepakt. Het contact met de medewerkers die betrokken zijn bij een klacht verloopt uitermate professioneel en tegelijkertijd prettig, waardoor een goed en adequaat verloop van de klachtafhandeling in beroep mogelijk is.

De Commissie Ombudsman heeft met deze verslaglegging een getrouw beeld gegeven van de verzoeken die zij in 2018 heeft ontvangen van de bij de Belastingssamenwerking West-Brabant aanhangig gemaakte klachten.

Organisaties waarvoor de Commissie Ombudsman klachten behandelt

De Commissie Ombudsman heeft in 2018 naast de Belastingssamenwerking West-Brabant ook werkzaamheden verricht ten aanzien van het klachtrecht voor de gemeenten Oosterhout, Dongen, Breda, Aalburg, Etten-Leur, Moerdijk, Roosendaal en Rucphen, en de Regionale samenwerking West-Brabant, CJG Breda, de Stichting Sociale Wijkteams Oosterhout en het Werkplein Hart van 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.