

# Klachtenbehandeling jaarverslag 2023



Belastingssamenwerking  
West-Brabant

# Inhoudsopgave

1.	INLEIDING	3
1.1.	WAT IS EEN KLACHT VOLGENS DE BWB?	3
1.2.	AFHANDELING VAN EEN KLACHT	3
1.3.	DOELSTELLING	3
2.	ONTVANGEN KLACHTEN 2023	4
2.1	AANTAL KLACHTEN TEN OPZICHTE VAN 2022	4
2.2.	AANTAL KLACHTEN PER TEAM	4
2.3	OVERZICHT ONTVANGEN KLACHTEN	5
2.4	SAMENVATTING	7
3.	COMMISSIE OMBUDSMAN	8

# 1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag klachtenbehandeling gedurende het jaar 2023. Het doel van dit verslag is inzicht te verschaffen in het aantal ontvangen klachten, de aard van deze klachten en de manier waarop ze zijn afgehandeld.

## 1.1. Wat is een klacht volgens de BWB?

De klachtenregeling is van toepassing op klachten gericht tegen een gedraging van een bestuursorgaan of een gedraging van een medewerker werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan. Elke uiting van ongenoegen van een klager over bejegening of de geleverde dienstverlening is een klacht die BWB met de nodige aandacht voor verbetering in behandeling neemt. Er is dus sprake van een ruim klachtenbegrip.

## 1.2. Afhandeling van een klacht

Bij de afhandeling van een klacht heeft een praktische benadering én persoonlijk contact in eerste instantie de voorkeur in plaats van een formele behandeling met toepassing van de aangehaalde klachtenregeling. Dit leidt in dagelijkse praktijk meestal tot het beste resultaat. Als blijkt dat een klacht op deze manier niet naar tevredenheid kan worden afgehandeld, is een formele behandeling de enige optie die overblijft.

## 1.3. Doelstelling

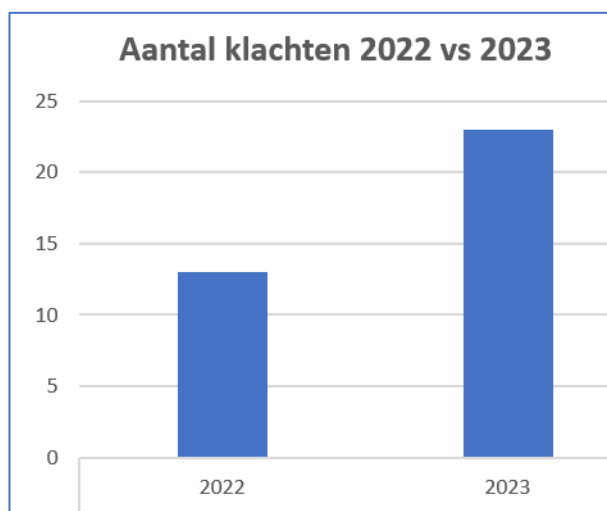
Het is voor de BWB een belangrijke doelstelling om met de leerpunten en aanbevelingen uit de klachtenbehandeling, de dienstverlening van de BWB verder te verbeteren. De resultaten uit dit jaarverslag zijn besproken met de teammanagers en meegenomen ten aanzien van klantgericht werken.

## 2. Ontvangen klachten 2023

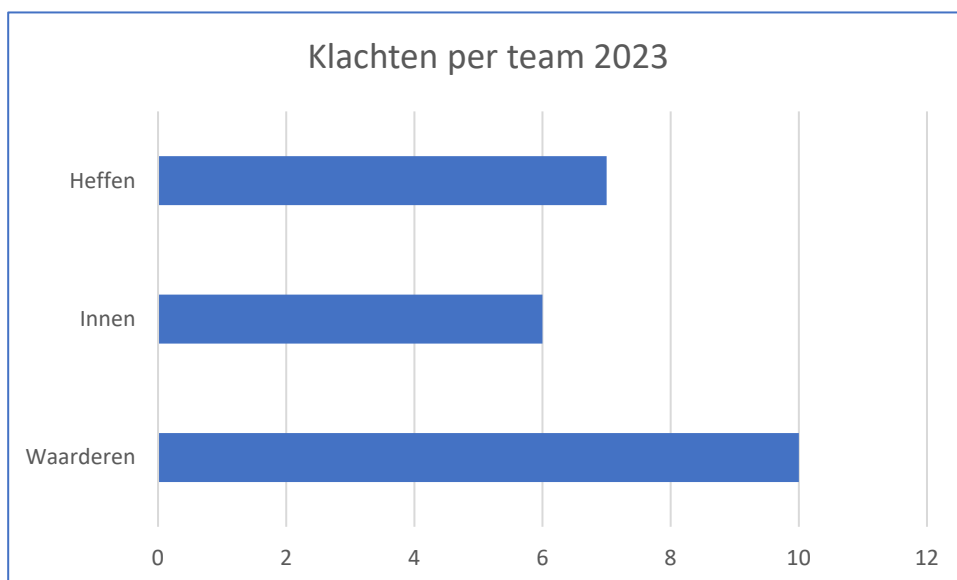
In 2023 heeft de BWB n totaal 23 klachten ontvangen die zijn behandeld volgens het klachtrecht. Alle klachten zijn binnen de in de klachtenregeling gestelde afdoeningstermijn van zes weken afgehandeld. De behandeling van 1 klacht loopt door in 2024, hierover wordt gerapporteerd in het jaarverslag 2024.

### 2.1 Aantal klachten ten opzichte van 2022

In 2023 heeft BWB 23 klachten ontvangen, ten opzichte van het jaar daarvoor is het aantal met 10 gestegen.



### 2.2 Aantal klachten per team



## 2.3 Overzicht ontvangen klachten

	Omschrijving klacht	Team	Hoorzitting	Tussenkost commissie Ombudsman	Oordeel/afhandeling	Wijze van afhandelen
1	Klacht over behandeling kwijtscheldingsverzoek	Innen	Ja	Nee	Formeel	Klacht ongegrond
2	Klacht over behandeling kwijtscheldingsverzoek en communicatie	Innen	Nee	Ja	Formeel	Klacht ongegrond
3	Klacht over proces Waarderen	Waarderen	Nee	Ja	Informeel	Inhoudelijke vragen beantwoord, en verwezen naar beroepsprocedure.
4	Klacht over bereikbaarheid	Heffen	Nee	Nee	Informeel	Schriftelijk beantwoord en meegenomen in evaluatie klantcontact
5	Klacht over behandeling bezwaar	Waarderen	Nee	Nee	Informeel	Taxateur heeft dhr. bezocht en uitleg gegeven.
6	Klacht over behandeling bezwaar en bereikbaarheid	Waarderen	Ja	Nee	Informeel	Telefonisch afgedaan
7	Klacht over digitaal werken irt ouderen, menselijke maat	Waarderen	Nee	Nee	Informeel	Schriftelijk afgedaan
8	Klacht over verlate WOZ waarde	Waarderen	Nee	Nee	Informeel	Schriftelijk uitleg gegeven en proces geëvalueerd.
9	Klacht over bereikbaarheid	Waarderen	Nee	Nee	Informeel	Direct contact opgenomen door vak afdeling, excuses aangeboden
10	Klacht over bereikbaarheid	Heffen	Nee	Nee	Informeel	Direct contact opgenomen door vak afdeling, excuses aangeboden
11	Klacht over controle hondenbelasting	Heffen	Nee	Nee	Informeel	Uitleg over proces gegeven.

12	Klacht over controle hondenbelasting	Heffen	Nee	Nee	Informeel	Brief ten onrechte verstuurd, excuses aangeboden.
13	Klacht over foute adressering, meermaals contact gehad maar geen oplossing	Heffen	Nee	Nee	Informeel	Door vak afdeling opgepakt, excuses aangeboden.
14	Klacht aanslag via mijn overheid	Heffen	Nee	Nee	Informeel	Uitleg gegeven, burger moet zichzelf afmelden Roorda
15	Onheuse bejegening door medewerker BWB	Waarderen	Ja	Nee	Formeel	Ongegrond
16	Adressen verwisseld, zelfde straatnaam andere woonplaats	Heffen	Nee	Nee	Informeel	Direct onderzoek naar de oorzaak. Controles hierop aangepast excuses gemaakt.
17	Ten onrechte loonvordering	Innen	Nee	Nee	Informeel	Direct ongedaan gemaakt, excuses aangeboden, proces geëvalueerd.
18	BWB zou misleidende informatie geven	Waarderen	Ja	Nee	Informeel	Na gesprek klacht ingetrokken.
19	Klacht over invorderingskosten	Innen	Nee	Ja	Informeel	Klacht ongegrond
20	Klacht over behandeling bezwaar en bereikbaarheid	Waarderen	Nee	Nee	Informeel	Direct contact op laten nemen, uitleg over taxaties en excuses aangeboden voor het niet bereiken en lange doorlooptijd.
21	Klacht over uitspraak beroep kwijtschelding	Innen	Nee	Ja	Informeel	Berekening nogmaals geëvalueerd, klacht ongegrond.
22	Klacht onheuse bejegening, en aangeboden betalingsregeling	Innen	Nee	Ja	Informeel	Na diverse aantijgingen, gesprek door BWB geannuleerd. Excuses door klager zijn aangeboden en klacht is ingetrokken.
23	Klacht over niet nakomen afspraak inzake taxaties	Waarderen	Nee	Nee	Informeel	Direct telefonisch contact opgenomen, en alsnog de afspraak nagekomen. Proces geëvalueerd.

## 2.4 Samenvatting en bijsturing

In 2023 zijn 7 klachten ontvangen die betrekking hadden op team Heffen, 6 op team Innen en 10 klachten hadden betrekking op team Waardenen.

De onderwerpen van de klachten die bij team Heffen speelden gingen met name over de processen. Door telefonisch of schriftelijk extra uitleg te geven, konden alle klachten informeel en snel worden afgehandeld. De klachten waar team Innen mee te maken kreeg lagen vaak op het gebied van kwijtschelding. Er is geen rechtsgang mogelijk om in beroep te gaan. We zien dat de burger dan in een aantal gevallen de commissie Ombudsman inschakelt. De commissie vraagt BWB in die gevallen de berekening nogmaals te evalueren. In al deze gevallen heeft dat niet geleid tot herziening. Met één klager werd een gesprek gearrangeerd over mogelijke onheuse bejegening, echter daarna ontving BWB een stroom aan emails, met diverse aantijgingen tegen BWB en de overheid in het algemeen. BWB besloot het gesprek af te blazen. De klager bood zijn excuses aan en trok daarop zijn klacht in.

Op het team Waardenen hield men rekening met 14.000 bezwaren, maar ontving men er meer dan 20.000. In de klachten zagen we deze groei ook terug, voornamelijk ging het om de inhoud. In een aantal gevallen zijn gesprekken gearrangeerd. Met extra uitleg over hoe het proces van waardenen werkt en/of een extra bezoek van een taxateur, of controle door een andere taxateur werden de klachten tijdig opgepakt en afgedaan. Eén klacht over een onheuse bejegening is na een gesprek met de klager afgedaan en ongegrond bevonden.

In de 23 klachten zagen we terug dat de burger BWB regelmatig telefonisch niet kon bereiken. Door de ontwikkelingen in de WOZ-waarden kreeg BWB veel meer telefonische reacties dan gebruikelijk. In oktober 2023 is door BWB een nieuwe telefooncentrale in gebruik genomen, waarmee BWB beoogt beter inzicht te krijgen in het aanbod van telefoontjes, hierop effectiever te kunnen sturen, en telefoontjes beter naar de juiste behandelaar te leiden. Het effect hiervan op het aantal klachten over bereikbaarheid wordt in 2024 geëvalueerd.

### 3. Commissie Ombudsman

Als een klacht naar het oordeel van de klager niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de klager zijn klacht bij de Commissie Ombudsman voorleggen. Deze commissie geeft als onafhankelijke partij een oordeel over de wijze waarop de BWB de betreffende klacht heeft afgehandeld. Soms bemiddelt men ook bij het bereiken van een oplossing of bij het verhelderen van een specifieke casus.

In 2023 zijn 9 verzoeken bij de Commissie Ombudsman binnengekomen. Na informatie-inwinning kon de commissie 3 verzoeken direct doorverwijzen naar het juiste proces. Voor 3 klachtbehandelingen was een interventie voldoende om de klacht af te doen. Er is 1 gesprek onder leiding van de commissie Ombudsman gearrangeerd.

Bijlage: Jaarverslag 2023 commissie Ombudsman BWB



# Jaarverslag 2023 Commissie Ombudsman Belastingsamenwerking West-Brabant

19 januari 2024

Commissie Ombudsman

Mevrouw mr. D.G. Smiers, voorzitter  
Mevrouw drs. J. Verbiesen, plv voorzitter  
De heer mr. T.J. Vink, lid

---

## COMMISSIE OMBUDSMAN

[mail@commissieombudsman.nl](mailto:mail@commissieombudsman.nl)  
Postbus 9620  
4801 LS BREDA

Geachte leden van het Algemeen Bestuur,

Hieronder volgt het onafhankelijke verslag van de Commissie Ombudsman inzake de bevindingen ten aanzien van het klachtrecht over 2023.

### Inleiding

Medio vorig jaar heeft de Vereniging voor Bestuursrecht het Handvest Overheid-Burger aan de minister van Binnenlandse Zaken overhandigd. Dit is één van de resultaten van het project Bestuursrecht Beter, een uitvloeisel van de toeslagenaffaire. In dit project worden 'van onderop' ideeën aangedragen voor een overheid die maatwerk moet leveren. De noodzaak om een verandering in het bestuursrecht in gang te zetten, is immers essentieel gebleken nu het vertrouwen van de burger in de overheid aangetast is.

Het Handvest Overheid-Burger geeft 11 beloften over de essentie van dienstverlening en besluitvorming door de overheid:

- 1. We zijn voor u bereikbaar en laten u weten hoe u ons kunt bereiken (aan de balie, telefonisch en per e-mail) en wie uw contactpersoon is.*
- 2. In ons contact met u zijn we duidelijk en gebruiken we klare taal. We zeggen wat we doen en we doen wat we zeggen.*
- 3. Als we informatie van u vragen, leggen we uit wat we van u willen weten en waarom.*
- 4. We bieden u toegang tot alle informatie over het verloop van onze besluitvorming die voor u van belang is, desgewenst via een digitaal systeem.*
- 5. Naar uw vraag of probleem luisteren we serieus. Samen met u zoeken we naar een oplossing. Als we zelf geen oplossing kunnen bieden, dan helpen we u verder.*
- 6. We nemen onze besluiten zo snel mogelijk, in ieder geval binnen de wettelijke termijn.*
- 7. We benaderen besluiten die we nemen niet 'zwart-wit' en kijken met een open blik naar wat er mogelijk is.*
- 8. Als we een besluit nemen dat voor u belangrijk is, dan zorgen we ervoor dat dit voor u niet als verrassing komt. We leggen u uit waarom we dat besluit nemen.*
- 9. Als we een besluit over u nemen waar de wet schuurt met wat het beste besluit lijkt, kijken we met meerdere collega's naar uw zaak, voordat we een beslissing nemen.*
- 10. Als u een klacht of bezwaarschrift bij ons heeft ingediend, nemen we binnen een week persoonlijk contact met u op. We bespreken met u hoe we uw klacht of bezwaar het beste kunnen behandelen.*
- 11. Als we ons niet kunnen houden aan de regels van dit Handvest, leggen we u uit waarom.*

Als overheidsorganisaties het Handvest omarmen en de 11 beloften naleven, kan het onderdeel zijn van het herstel van het vertrouwen van de burger in de overheid. Het Handvest ondersteunt immers de noodzakelijke cultuuromslag binnen de overheid. De omarming komt echter niet zo soepel van de grond. In de praktijk blijken er 'mitsen en maren' te zijn, waarbij bijvoorbeeld door overheidsorganisaties wordt aangegeven dat de 11 beloften te ambitieus zouden zijn.

---

## COMMISSIE OMBUDSMAN

[mail@commissieombudsman.nl](mailto:mail@commissieombudsman.nl)

Postbus 9620  
4801 LS BREDA

Maar, de 11 beloften haken direct aan bij de 22 normen die in het ombudswerk belangrijk zijn en waaraan het handelen van de overheid achteraf getoetst wordt via het klachtrecht.

Zoals de Commissie Ombudsman al opnam in de inleiding bij het jaarverslag van vorig jaar, acht zij de rechtmatigheid en doelmatigheid van het handelen van bestuurders en ambtenaren de basis van waaruit een betrouwbare overheid werkt. Immers, wetten en beleidsregels dienen als grondslag voor het nemen van beslissingen en de burger mag verwachten dat de tijd en het geld dat ingezet wordt door de overheid, zo veel mogelijk resultaat genereert. Maar het handelen van de overheid dient tevens ethisch verantwoord te zijn, dus met inachtneming van de normen en waarden waar onze democratische rechtsorde voor staat.

Het Handvest biedt hiertoe een mooi handvat en houdt overigens verband met het Wetsvoorstel versterking waarborgfunctie Algemene wet bestuursrecht, een ander initiatief om overheden te helpen bij de noodzakelijke cultuuromslag. Dit wetsvoorstel heeft twee hoofdoelen: het verankeren van de menselijke maat in besluitvormingsprocedures en het leidend maken van een realistisch burgerbeeld bij procedures met betrekking tot besluitvorming en rechtsbescherming. Eén van de voorgestelde wijzigingen betreft het toekomstige artikel 2:4a Awb. Dit artikel bevat het zogenoemde 'dienstbaarheidsbeginsel' dat als volgt luidt: 'Het bestuursorgaan stelt zich bij het uitoefenen van zijn dienstbaar op.'

Uiteraard roept dit beginsel (ook) vragen op. Want hoe verhoudt dienstbaar zijn in een individuele situatie zich tot het algemeen belang? En hoe dienen 'starre' procedures of regels in dit licht te worden gezien en toegepast? Juist vanuit dit perspectief het gesprek aan gaan - niet alleen binnen de overheidsorganisatie, maar ook mét de burger - en hierop te reflecteren, is van belang om de benodigde cultuuromslag te bewerkstelligen met als doel het vertrouwen te herstellen van de burger in de overheid.

De Commissie Ombudsman is er van overtuigd dat het vóóraf meenemen van de 22 behoorlijkheidsnormen uit het klachtrecht of de 11 beloften uit het Handvest bij het handelen van de overheid veel kan opleveren, zeker in het licht van het dienstbaarheidsbeginsel dat aanstaande is. Vanaf het moment dat het Wetsvoorstel versterking waarborgfunctie Awb aangenomen is, is dienstbaar handelen namelijk niet meer vrijblijvend.

Het gesprek hierover nú aangaan, is de uitnodiging die de Commissie Ombudsman u graag mee wil geven en misschien is dit jaarslag een mooie aanleiding daartoe. Immers het herstellen van het vertrouwen van de burger in de overheid blijft nog steeds een belangrijke opgave waaraan de Commissie ook dit jaar weer graag onze bijdrage vanuit het ombudswerk zal leveren. Dat kan de Commissie Ombudsman niet alleen, maar enkel samen met die overheid.

---

## COMMISSIE OMBUDSMAN

[mail@commissieombudsman.nl](mailto:mail@commissieombudsman.nl)

Postbus 9620  
4801 LS BREDA

## Algemeen

Het klachtrecht voorziet burgers in de mogelijkheid om beklag te doen over de bejegening door een bestuurder of een ambtenaar. De wettelijke basis van dit klachtrecht is vastgelegd in hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht 'Klachtbehandeling'. In de verordening kan de gemeente nadere regels vastleggen.

Artikel 9:1 van de Algemene Wet Bestuursrecht verwoordt het in lid 1 en 2 aldus:

*Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.*

*Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.*

De burger dient de bejegeningklacht eerst te melden bij de organisatie zelf. Op deze wijze kan de organisatie voorzien in een adequate en passende oplossing daar waar een burger de houding en/of het gedrag van een bestuurder of ambtenaar bespreekbaar wil maken.

Op het moment dat de burger niet tevreden is met de uitkomst van deze zogenoemde 'eerste lijn klachtbehandeling' bestaat de mogelijkheid om beroep in te stellen bij een onafhankelijke instantie, de ombudsman geheten.

Conform artikel 9:17 van de Algemene Wet Bestuursrecht is deze ombudsman de Nationale Ombudsman, dan wel een lokale ombudsman of ombudscommissie die krachtens de wet daartoe is ingesteld. Nadat de ombudsman de klacht heeft onderzocht, bestaat er geen mogelijkheid meer tot hoger beroep.

### *Taak van de Commissie Ombudsman*

Het is de taak van de Commissie Ombudsman om een aan haar voorgelegde klacht over het gedrag van ambtenaren of bestuurders te onderzoeken en hierover een oordeel te geven aan verzoeker en de beklagde overheid.

De commissie onderzoekt of de ambtenaar of de bestuurder zich in de voorgelegde kwestie naar behoren heeft gedragen. Met het onderzoek probeert de commissie een goede verstandhouding tussen de burger en de overheid te bewerkstelligen of zo nodig te herstellen. Het eindoordeel kan in een rapportage opgenomen worden waarin de gegrondheid van een klacht wordt beoordeeld en aanbevelingen kunnen worden gegeven als daar aanleiding voor is.

---

## COMMISSIE OMBUDSMAN

[mail@commissieombudsman.nl](mailto:mail@commissieombudsman.nl)

Postbus 9620  
4801 LS BREDA

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

### *Hulpvraag*

Een klacht is dan ook niet alleen een kritisch signaal, maar veel eerder een hulpvraag van de burger en vooral ook 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?

De Commissie Ombudsman ziet dat de interventies in de klachtbehandeling, die gericht zijn op bemiddeling inmiddels een nadrukkelijker rol hebben gekregen en zeer goed inzetbaar zijn om de hiervoor beschreven doelstellingen van het klachtrecht te behalen. Immers, een verzoeker is niet zo zeer gediend met het eindoordeel beschreven in een rapportage, maar is veeleer op zoek naar het vinden van gehoor voor zijn of haar beklag. Het herstel van de betrekking tussen verzoeker en de overheid kan veelal juist daardoor plaatsvinden: begrijpt de overheid mij daadwerkelijk, 'verstaat' ze mij in mijn hulpvraag, of hoort ze me alleen?

Ook de onderliggende wens van de burger dat de organisatie met het beklag 'zijn voordeel doet', de dienstverlening verbetert en er van leert, kan via een interventie op een veel meer organische wijze plaatsvinden dan (enkel) afgedwongen via een oordeel over de bejegening en eventueel één of meerdere aanbevelingen in een rapportage.

### *Ruim klachtbegrip en wettelijke kader*

Voor de Commissie is elke uiting van ongenoegen een klacht. Hiermee gaat de Commissie uit van een ruim klachtbegrip, waarbij de beleving van de burger voorop staat. 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 onnodig formele vragen. De burger wil namelijk met zijn klacht een signaal afgeven. Dit signaal in een hokje stoppen van 'klacht', 'melding' of 'verzoek om informatie' kan er toe leiden dat de organisatie er van weerhouden wordt aandacht te geven aan de essentie van het afgegeven signaal en bijgevolg een lerende organisatie te zijn.

---

## COMMISSIE OMBUDSMAN

[mail@commissieombudsman.nl](mailto:mail@commissieombudsman.nl)

Postbus 9620  
4801 LS BREDA

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 of te beïnvloeden. Ook klachten over algemeen regeringsbeleid of algemeen verbindende voorschriften mogen niet in behandeling genomen worden.

De Commissie beoordeelt het handelen op basis van de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman. Hierin zijn 4 kernwaarden opgenomen: (1) 'open en duidelijk', (2) 'respectvol', (3) 'betrokken en oplossingsgericht' en (4) 'eerlijk en betrouwbaar'. Deze kernwaarden zijn vervolgens uitgeschreven in 22 behoorlijkheidsnormen. Hieraan toetst de Commissie Ombudsman de bij haar aangedragen verzoeken als er daadwerkelijk een onderzoek wordt gestart.

### *Hoeveelheid klachten niet bepalend*

Als er weinig klachten leiden tot een verzoek aan de Commissie om in beroep een onderzoek te doen, wil dat overigens niet automatisch zeggen dat de organisatie het daarom goed doet. Dit kán samenhangen met een goede, informele en adequate behandeling van problemen en klachten door de organisatie zelf. Maar ook de afhankelijke positie van de burger ten opzichte van de overheid kan debet zijn de terughoudendheid om te klagen.

Anderzijds betekent een toename van het aantal verzoeken in beroep niet automatisch dat een organisatie 'het niet goed doet'. Dit kán samen hangen met een gebrek aan vertrouwen van burgers in de overheid en ook met toegenomen mondigheid.

Op basis van een kritische blik op het overheidshandelen kan de overheid zelf tijdig haar dienstverlening of procedures optimaliseren; dit moet de overheid initiëren en ook omarmen. Deze zogenoemde georganiseerde 'tegenmacht' kan een belangrijk tegenwicht bieden, tegen een al te voortvarende overheid die – soms tegen beter weten in – de regels handhaaft.

De ongelijke positie van burgers ten opzichte van die overheid, op allerlei gebied, moet steeds gewaardeerd worden en van de juiste middelen worden voorzien om de zogenoemde 'gelijkwaardigheid' te organiseren. Een burger kan dat niet altijd en alleen zelf. Daarvoor zijn procedures vereist zoals het klachtrecht dat bijvoorbeeld biedt. Daar gaat het ombudswerk over en daar zet de Commissie Ombudsman zich graag voor in.

---

## COMMISSIE OMBUDSMAN

[mail@commissieombudsman.nl](mailto:mail@commissieombudsman.nl)

Postbus 9620  
4801 LS BREDA

## **Klachtrecht binnen de organisatie**

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

In 2023 zijn 9 verzoeken bij de Commissie Ombudsman binnen gekomen. 3 Verzoekers konden na informatie-inwinning doorverwezen worden naar het juiste proces en voor 3 klachtbehandelingen was een interventie voldoende om de klacht af te doen. Ten aanzien van 1 verzoek is een gesprek onder leiding van de Commissie gearrangeerd. Dit zorgde voor de nodige duidelijkheid én aandacht voor datgene wat verzoeker wilde weten. Na dit gesprek is het dossier gesloten. 1 Verzoek loopt nog en zal in het jaarverslag over 2024 worden teruggekoppeld.

In 1 onderzoek heeft de Commissie een verslag opgemaakt waarin het oordeel over de bejegeningklachten werd opgenomen. Kort weergegeven beklagde verzoeker zich bij de Commissie dat hij onvoldoende informatie verkreeg van de BWB om te kunnen herleiden hoe zij tot een afweging kwamen ten aanzien van zijn kwijtscheldingsaanvraag. Deze klacht achtte de Commissie ongegrond. De BWB had herhaald en steeds gemotiveerd aangegeven welke wet- en regelgeving leidend waren en daarbij tevens herhaald de berekeningen gevoegd. Daarnaast gaf de BWB aan waar verzoeker informatie over de vigerende wet- en regelgeving kon vinden en had zij herhaald voorgesteld om met verzoeker in gesprek te gaan. Verzoeker maakte daar geen gebruik van, maar herhaalde enkel dat hij het onvoldoende vond. De handelwijze van de BWB achtte de Commissie onder de gegeven omstandigheden gerechtvaardigd en derhalve niet onheus. De BWB trachtte verzoekers individuele belang zo zorgvuldig mogelijk te dienen. Daar zit evenwel ook een grens aan. Redelijke voorstellen van de BWB om uit de impasse te geraken, werden namelijk door verzoeker van de hand gewezen. Na het opstellen van een eindoordeel sloot de Commissie Ombudsman het dossier.

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

De Commissie Ombudsman heeft naast de Belastingssamenwerking West-Brabant ook werkzaamheden verricht ten aanzien van het klachtrecht voor de gemeenten Breda, Dongen, Etten-Leur, Moerdijk, Oosterhout, Rucphen en Roosendaal en voor het Werkplein Hart van West-Brabant, het CJG Breda, het CJG Drimmelen – Geertruidenberg 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.

---

# COMMISSIE OMBUDSMAN

[mail@commissieombudsman.nl](mailto:mail@commissieombudsman.nl)

Postbus 9620  
4801 LS BREDA