

Overzicht verzoeken Commissie Ombudsman Belastingssamenwerking West-Brabant

Hieronder volgt het onafhankelijke verslag van de Commissie Ombudsman aan het Algemeen Bestuur inzake de bevindingen ten aanzien van het klachtrecht over 2020.

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 gemeente met de leerpunten en aanbevelingen uit de klachtbehandeling doet: wordt de dienstverlening hier op aangepast of geoptimaliseerd?

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.

COMMISSIE OMBUDSMAN

mail@commissieombudsman.nl
Postbus 9620
4801 LS BREDA

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 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.

Burger en overheid in 2020

De coronacrisis heeft sinds maart vorig jaar behoorlijk ingegrepen op het dagelijks leven van iedereen. Veel burgers hebben de overheid sindsdien extra hard nodig. Ondernemers voor financiële ondersteuning, mensen die hun baan verloren voor een uitkering en kinderen voor een laptop bijvoorbeeld, omdat zij voor een groot deel onderwijs online moeten volgen. Tegelijkertijd is voor veel burgers de overheid moeilijker te bereiken. Loketten zijn gesloten; dienstverlening van de overheid is opeens niet 'live' beschikbaar.

Behoorlijk overheidshandelen op basis van behoorlijkheidsnormen zoals toegankelijkheid, verantwoordelijkheid en betrouwbaarheid komen in crisistijd onder een vergrootglas te liggen. Sommige processen lopen spaak, terwijl andere met stoom en kokend water opeens wel mogelijk zijn omdat in crisistijd regels soepeler toegepast kunnen worden.

Deze pandemie doet een beroep op ons allemaal: op de overheid om de dienstverlening zo in te richten dat het begrijpelijk blijft én rekening houdt met de menselijke maat. Maar ook op de burger om de regels die worden opgelegd na te leven en geduld te betrachten met het zo gewenste 'terug naar normaal', omdat we dat zo graag op de meest korte termijn zouden willen.

De Commissie Ombudsman heeft in samenwerking met de Nationale Ombudsman vanaf maart vorig jaar in het oog gehouden of bij de bij haar aangesloten organisaties als gevolg van de pandemie beklag is ontstaan, dat hiermee rechtstreeks verband heeft. Daarvoor heeft de commissie géén aanleiding gevonden. Burgers hebben de commissie niet specifiek aangeschreven met klachten die een relatie hebben met of een gevolg zijn van de corona-maatregelen. Dat is opvallend, maar mogelijk te verklaren uit het feit dat de meeste mensen begrijpen dat de overheid naar beste kunnen handelt.

Begrip van de burger naar de overheid ten aanzien van haar handelen is een belangrijke voorwaarde voor het kunnen hebben van vertrouwen in die overheid.

COMMISSIE OMBUDSMAN

mail@commissieombudsman.nl
Postbus 9620
4801 LS BREDA

Maar ook het tegenovergestelde is van belang; het daadwerkelijke begrip willen opbrengen door de overheid voor het handelen van de burger, ook als de regels niet helemaal (tijdig en/of kunnen) worden opgevolgd. Het is de zogenoemde 'menselijke maat' die op deze wijze ingebracht kan worden in de processen waarbij 'het systeem' vaak leidend is.

Op landelijk niveau hebben we in het afgelopen jaar kunnen zien wat het doet met mensen als het hieraan schort. In de zogenoemde 'toeslagenaffaire' blijkt dat het vertrouwen van vele burgers in de overheid ernstig geschonden wordt als het handelen van de overheid niet op een open, adequate en proportionele wijze plaatsvindt, maar op een wijze waarvoor geen enkel ter zake doende excuus is. De overheid had geen begrip voor het handelen van de burger en deed daar overigens onvoldoende onderzoek naar uit eigen beweging. De schade die deze affaire op de betrokkenen heeft, is immens.

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.

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 2020 zijn 14 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.

10 Verzoekers kon de commissie na informatie-inwinning direct doorverwijzen naar het juiste proces. Deze klachten waren nog niet door de BWB zelf behandeld.

COMMISSIE OMBUDSMAN

mail@commissieombudsman.nl
Postbus 9620
4801 LS BREDA

1 Verzoek is eind 2020 voorgelegd bij de commissie, maar de afhandeling is eerst voorzien in 2021. Ten aanzien van 2 verzoeken heeft de commissie met de klachtenfunctionaris van de BWB contact gehad, waarna is voorzien in het verstrekken van nadere informatie. Een uitgebreid onderzoek bleek vervolgens niet aan de orde.

Ten aanzien van 1 verzoek heeft de Commissie Ombudsman een onderzoek uitgevoerd en een afrondend rapport geschreven. Hieronder volgt een samenvatting.

1. Klacht over uitleg Leidraad invordering

Verzoekster was het niet eens met de afhandeling van haar klacht over de terugbetaling van een gedeelte van de reeds afgeschreven betaalde termijnen, terwijl verzoekster meende recht te hebben op kwijtschelding van het gehele bedrag over het belastingjaar 2019, een en ander conform artikel 26.1.1. van de Leidraad Invordering.

Het bleek de commissie dat het betreffende artikel van de Leidraad voor meerdere uitleg vatbaar was. Na bespreking van het artikel door de BWB in het landelijke overleg van de Commissie Invordering van de LVLB op 23 oktober 2020 werd dit bevestigd.

De BWB bleef ook na een nadere beschouwing bij haar lezing van het artikel, maar achtte het evenwel gepast om de tekst van de Leidraad te verduidelijken. Juridisch gezien werd de klacht over het niet terug betalen van de reeds betaalde termijn maart 2019 derhalve afgewezen door de BWB.

De Commissie Ombudsman oordeelde dat de beoordeling en motivering van de BWB deugdelijk was, hoewel de onderbouwing gaandeweg de klachtenprocedure verder gevormd en getoetst was. De redenering over het terugbetalingsartikel in de Leidraad Invordering bleek daarmee geen gemeengoed; niet voor de zogenoemde 'gemiddelde Nederlander', maar dus ook niet voor de specialisten in Nederland die beroepsmatig uitvoering gaven aan het artikel. Dit werkte rechtsongelijkheid in de hand. De tekst van de Leidraad zal bij de eerstvolgende wijziging derhalve aangepast worden.

Het blijkt de commissie eens te meer dat klachten - ook over gevoelige kwesties als kwijtschelding - zeer belangrijk zijn voor een kritische blik op het handelen van de overheid en het optimaliseren van de dienstverlening. De vasthoudendheid die verzoekster ten toon spreidde had de commissie dan graag ook gehonoreerd gezien door middel van het bieden van een passende oplossing. De BWB heeft echter aangegeven dat zij al voldoende coulant had toegepast in de specifieke situatie van verzoekster. De informatie over de uitleg van het artikel van de Leidraad is inmiddels op de website van de BWB toegevoegd.

COMMISSIE OMBUDSMAN

mail@commissieombudsman.nl
Postbus 9620
4801 LS BREDA

Organisaties waarvoor de Commissie Ombudsman klachten behandelt

De Commissie Ombudsman heeft in 2020 naast de Belastingssamenwerking West-Brabant 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.

COMMISSIE OMBUDSMAN

mail@commissieombudsman.nl
Postbus 9620
4801 LS BREDA