

Klachtenbehandeling jaarverslag 2025



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 |
| 1.4. | KLACHTBEHANDELING IN DE PRAKTIJK | 3 |
| 2. | ONTVANGEN KLACHTEN 2025 | 4 |
| 2.1 | AANTAL KLACHTEN TEN OPZICHTE VAN 2025 | 4 |
| 2.2. | AANTAL KLACHTEN PER TEAM | 4 |
| 2.3 | OVERZICHT ONTVANGEN KLACHTEN | 5 |
| 2.4 | SAMENVATTING EN DUIDING VAN HET KLACHTENBEELD | 8 |
| 3. | COMMISSIE OMBUDSMAN | 9 |

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag klachtenbehandeling gedurende het jaar 2025. 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.

1.4. Klachtbehandeling in de praktijk

Ondanks het gestegen aantal klachten en de officiële afhandeltermijn van 4 weken, is vaak binnen een paar dagen al contact met de klager, telefonisch of schriftelijk in de vorm van een ontvangstbevestiging waarbij de verwachte afhandeltermijn wordt aangegeven. De klachtencoördinator onderhoudt intensief contact met de teammanagers over de behandeling van de klacht, om deze zo zorgvuldig mogelijk af te handelen binnen een zo kort mogelijke termijn.

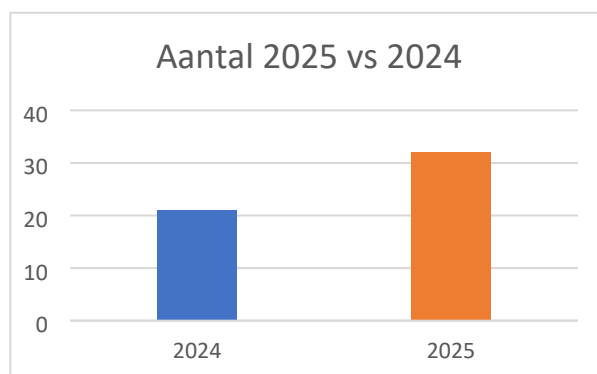
Naast de geregistreerde klachten ontvangt de klachtencoördinator ook vragen en signalen van burgers waarbij de daarvoor bedoelde kanalen niet zijn bereikt, bijvoorbeeld buiten de telefonische openingstijden, of een onderwerp dat niet exact matcht met de onderwerpen in het contactformulier. In deze situaties fungeert de klachtencoördinator als tussenpersoon. In dergelijke gevallen wordt het bericht doorgestuurd naar het juiste team, en wordt gemonitord op opvolging ervan.

2. Ontvangen klachten 2025

In 2025 heeft de BWB in totaal 32 klachten ontvangen die zijn behandeld volgens het klachtrecht. Alle klachten zijn binnen de in de klachtenregeling gestelde afdoeningstermijn van zes weken afgehandeld.

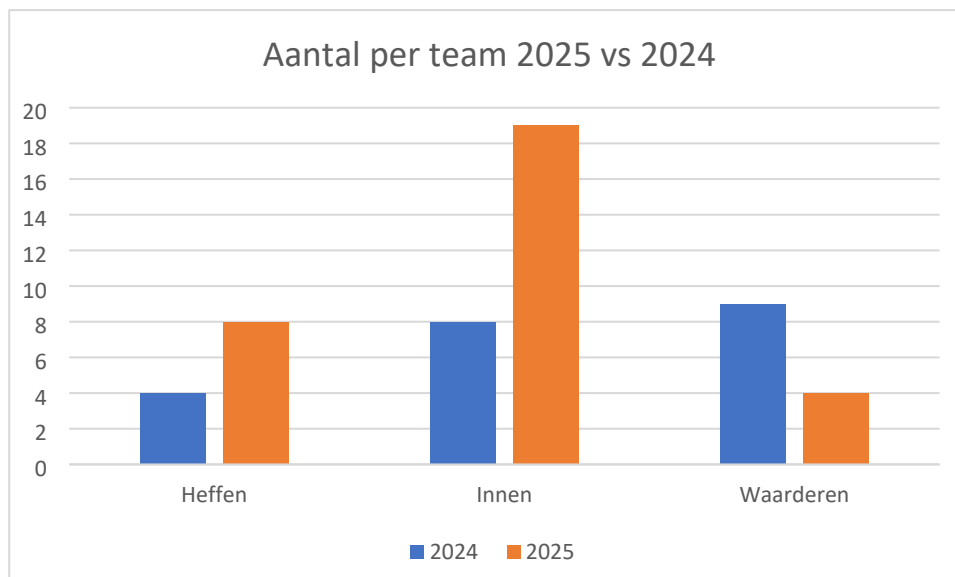
2.1 Aantal klachten ten opzichte van 2025

In 2025 heeft BWB 31 klachten ontvangen, ten opzichte van het jaar daarvoor is het aantal met 10 gestegen.



2.2. Aantal klachten per team

Er zijn geen klachten binnengekomen ten aanzien van Team Ondersteuning. Onderstaand overzicht beperkt zich daarom tot de teams die zich bezighouden met de primaire processen binnen BWB.



2.3 Overzicht ontvangen klachten

| | Omschrijving klacht | Team | Hoor-gesprek | Tussenkoms-t commissie Ombudsman | Oordeel/afhandeling | Wijze van afhandelen |
|----|--|-----------|--------------|----------------------------------|----------------------------|---|
| 1 | Klacht over schending van afspraken en onzorgvuldig handelen | Innen | Nee | Ja | Formeel | Klacht ongegrond en bevestigd door de Commissie Ombudsman. Proces is correct gevolgd waarbij binnen de wettelijke mogelijkheden zorgvuldig is gehandeld. |
| 2 | Klacht over bezwaar-procedure | Waarderen | Nee | Nee | Buiten behandeling gesteld | Klacht heeft te maken met procedure waartegen bezwaar loopt. Conform AWB artikel 9.8 daarom niet in behandeling genomen. |
| 3 | Klacht over handhaven bezwaar en afwijzing kwijtschelding | Heffen | Ja | Ja | Formeel | Klacht ongegrond en bevestigd door de Commissie Ombudsman. Proces is correct gevolgd waarbij binnen de wettelijke mogelijkheden zorgvuldig is gehandeld |
| 4 | Klacht over aanmaning zonder herinnering bij lijkbezorgingsrechten | Innen | Nee | Nee | Informeel | Uitleg gegeven en uit coulance aanmaningskosten afgeboekt |
| 5 | Klacht over lange wachttijd aan de telefoon | Heffen | Ja | Nee | Informeel | Betreft incident. Door storing in de telefooncentrale bleef telefoontje onopgemerkt hangen in de wachtrij. Direct teruggebeld en excuses aangeboden, Teammanager heeft nagebeld. |
| 6 | Klacht over onvolledig / onzorgvuldig handelen | Waarderen | Nee | Nee | Buiten behandeling gesteld | Klacht heeft te maken met procedure waartegen bezwaar loopt. Conform AWB artikel 9.8 daarom niet in behandeling genomen. |
| 7 | Klacht over niet ontvangen post | Innen | Nee | Nee | Informeel | Intern proces onderzocht. Blijkt externe oorzaak. Gewezen op onderzoeksmogelijkheid door PostNL |
| 8 | Niet eens met afwijzing kwijtschelding als gevolg van niet toegestuurde informatie | Innen | Nee | Ja | Formeel | Klacht ongegrond en toegelicht dat BWB zonder gevraagde informatie een kwijtscheldingsverzoek niet in behandeling kan nemen. Commissie Ombudsman heeft dossier gesloten na onbeantwoord verzoek aan klager om de zaak toe te lichten. |
| 9 | Niet eens met afwijzing kwijtschelding | Innen | Ja | Nee | Formeel | Klacht ongegrond. Toegelicht dat BWB geen maatwerk kan toepassen bij afhandeling kwijtscheldingsverzoeken |
| 10 | Niet eens met afwijzing kwijtschelding als gevolg van niet toegestuurde informatie | Innen | Nee | Nee | Informeel | Klacht ongegrond. Toegelicht dat BWB zonder gevraagde informatie een kwijtscheldingsverzoek niet in behandeling kan nemen. |

| | | | | | | |
|----|--|-----------|-----|-----|-----------|---|
| 11 | Niet eens met afwijzing kwijtschelding | Innen | Nee | Nee | Informeel | Klacht ongegrond. Toegelicht dat BWB geen maatwerk kan toepassen bij afhandeling kwijtscheldingsverzoeken |
| 12 | Niet eens met uitsluitend aanleveren gegevens via portaal onvermogen | Innen | Nee | Nee | Informeel | Klacht gegrond. Er is geen beleid over verplicht gebruik van portaal. Alsnog de aangeleverde stukken in behandeling genomen. Inmiddels is beleid hieromtrent opgenomen in het besluit Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv). |
| 13 | Klacht over bezwaar-procedure | Waarderen | Nee | Ja | Formeel | Klacht heeft te maken met procedure waartegen bezwaar loopt. Conform AWB artikel 9.8 daarom niet in behandeling genomen. Commissie Ombudsman oordeelde dat BWB in had moeten gaan op de vragen. Vragen alsnog beantwoord. |
| 14 | Klacht over invorderingsactie ondanks afspraak uitstel van betaling | Innen | Nee | Nee | Informeel | Registratie uitstel en deurwaardersactie heeft elkaar gekruist. Proces onderzocht en verbeterd. Excuses aangeboden en uitstel van betaling bevestigd. |
| 15 | Klacht over onrechtmatig handelen bij beslaglegging | Innen | Nee | Ja | Formeel | Klacht ongegrond. Bevestigd door de Commissie Ombudsman. Proces is correct gevolgd waarbij binnen de wettelijke mogelijkheden zorgvuldig is gehandeld. |
| 16 | Klacht over aanmaning en niet ontvangen aanslag | Innen | Nee | Nee | Informeel | Betreft aanslag via mijn overheid, waarbij de burger dit zelf aanvinkt. Uitleg hierover gegeven. |
| 17 | Klacht over bezwaarproces. BWB houdt geen rekening met mensen op leeftijd | Waarderen | Ja | Nee | Informeel | Door Teammanager telefonisch met klager besproken. Alsnog afspraken gemaakt over indienen foto's en inpanidige opname |
| 18 | Klacht over telefoongesprek waarbij medewerker verwijst naar bezwaarmogelijkheid | Heffen | Ja | Nee | Informeel | Medewerker verwees naar bezwaarmogelijkheid, maar klager weigerde om bezwaar te maken. Telefonisch nogmaals het proces uitgelegd met verwijzing naar rechten en plichten voor de burger bij bezwaar. |
| 19 | Klacht over aanslagoplegging bij bedrijfsunits | Heffen | Nee | Ja | Informeel | Signaal opgepakt, proces geëvalueerd en verbeterd |
| 20 | Klacht over ontvangen van meerdere identieke brieven | Heffen | Nee | Ja | Informeel | Klacht gegrond. Excuses aangeboden. Blijkt incidentele menselijke fout in een proces waardoor meerdere identieke brieven zijn verzonden. Proces geëvalueerd en aangepast |
| 21 | Dwangbevel illegaal zijn en onrechtmatig | Innen | Nee | Nee | Informeel | Klacht ongegrond, uitleg gegeven over aanslagoplegging en bevoegdheden. |

| | | | | | | |
|----|---|--------|-----|-----|-----------|---|
| 22 | Klacht over aanslag 2024 later ontvangen dan 2025 | Heffen | Nee | Nee | Informeel | Intern proces onderzocht. Blijkt externe oorzaak. Fout in bron (Basisregistratie Personen). Uitleg gegeven over oorzaak en gevolg. Mogelijkheden gespreide betaling aangegeven. |
| 23 | Niet eens met afwijzing kwijtschelding | Innen | Nee | Ja | Formeel | Klacht ongegrond en bevestigd door de Commissie Ombudsman. Proces is correct gevolgd waarbij binnen de wettelijke mogelijkheden is gehandeld. |
| 24 | Niet eens met afwijzing kwijtschelding | Innen | Nee | Nee | Informeel | Klacht ongegrond. Toegelicht dat BWB zonder gevraagde informatie een kwijtscheldingsverzoek niet in behandeling kan nemen. Alsnog in de gelegenheid gesteld om informatie te leveren. |
| 25 | Klacht over termijn afhandeling bezwaar | Heffen | Nee | Ja | Informeel | Klacht ongegrond. Termijn is niet overschreden. Uitleg over termijn afhandeling en input aan Commissie Ombudsman gegeven. |
| 26 | Klacht over automatische incasso | Innen | Nee | Nee | Formeel | Klacht ongegrond. Incasso is bevestigd met DigiD. DigiD houder is verantwoordelijk voor het gebruik ervan door eventuele andere personen. |
| 27 | Klacht over proces automatische incasso bij Marktgeden | Heffen | Nee | Nee | Formeel | Intern proces onderzocht. Blijkt dat gedane toezegging niet juist is. Proces geëvalueerd en aangepast. Excuses aangeboden met attentie |
| 28 | Klacht over snoeien bomen door gemeente, weigert daarom de aanslag te betalen. | Innen | Nee | Nee | Formeel | Klacht ongegrond. Uitgelegd dat uitvoeringstaken gemeente los staan van het betalen van belastingen. |
| 29 | Klacht over afhandeling kwijtschelding bij voertuigen op naam om aan te sleutelen zonder te rijden | Innen | Nee | Nee | Formeel | Klacht ongegrond. Toegelicht dat BWB geen maatwerk kan toepassen bij afhandeling kwijtscheldingsverzoeken. Voertuigen op naam staan ter beschikking |
| 30 | Niet eens met afwijzing kwijtschelding | Innen | Nee | Nee | Informeel | Klacht ongegrond. Toegelicht dat BWB zonder gevraagde informatie een kwijtscheldingsverzoek niet in behandeling kan nemen. Alsnog in de gelegenheid gesteld om informatie te leveren. |
| 31 | Klacht tegen deurwaarder over verkeerd geadresseerde (afgegeven)brief. Bedrijf is niet meer op het adres gevestigd. | Innen | Ja | Nee | Formeel | Klacht gegrond. Proces geëvalueerd en aangepast. Aan klager excuses aangeboden. |

2.4 Samenvatting en duiding van het klachtenbeeld

In 2025 zijn 8 klachten ontvangen die betrekking hadden op team Heffen, 19 op team Innen en 4 klachten hadden betrekking op team Waardenen.

Het merendeel van de klachten is informeel afgehandeld. Vaak met uitleg, excuses en/of een herstelactie. In een aantal gevallen zijn interne processen geëvalueerd, bijgestuurd en verbeterd naar aanleiding van de signalen die vanuit de klachten kwamen. Formele afhandeling vond plaats bij complexere klachten of wanneer de Commissie Ombudsman werd betrokken. In een aantal procedures is de klacht buiten behandeling gesteld omdat de klacht feitelijk ging over een onderwerp waartegen bezwaar of beroep mogelijk is of loopt.

Ondanks het gestegen aantal klachten en de officiële afhandeltermijn van 4 weken, is vaak binnen een paar dagen al contact met de klager, telefonisch of schriftelijk in de vorm van een ontvangstbevestiging waarbij de verwachte afhandeltermijn wordt aangegeven. De klachtencoördinator onderhoudt intensief contact met de teammanagers over de behandeling van de klacht.

De grootste stijging van het aantal klachten is te zien binnen team Innen, en dan voornamelijk bij het terugkerend onderwerp kwijtschelding.

De overgang naar KWS 3.0 van Bureau Informatiediensten Nederland (voorheen Stichting Inlichtingenbureau) heeft geleid tot minder geautomatiseerde kwijtschelding. Dit betekent dat BWB de verzoeken die niet automatisch zijn toegekend alsnog in behandeling moet nemen.

Voor het behandelen van deze kwijtscheldingsverzoeken heeft BWB diverse gegevens nodig van de aanvrager zoals inkomen en vermogen. BWB heeft hiervoor op de website een checklist staan.

Desondanks wordt vaak niet of niet volledig aan dit informatieverzoek voldaan, ook niet na een herhaaldelijk verzoek. Dit resulteert dan in een afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek. Tegen een afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek staat een administratieve beroepsmogelijkheid open. Als deze doorlopen wordt, en het resultaat niet wijzigt is er geen verdere rechtsgang mogelijk. Het indienen van een klacht wordt dan nog als laatste optie gezien. De klachtencoördinator onderzoekt dan of het proces correct verlopen is.

In de wijze waarop klachten worden ingediend zien we een kentering. Met de komst van digitale en AI-hulpmiddelen zien we dat de klachten vaak uitgebreider zijn. En daarnaast is mogelijk met deze hulpmiddelen de drempel om een klacht in te dienen lager. Wat positief is. Immers een klacht is een uiting van ontevredenheid. Deze signalen zijn voor BWB een kans om de dienstverlening te optimaliseren en te verbeteren. Daarnaast is er met de recente komst van de digitale assistent op de website, een extra mogelijkheid gecreëerd voor burgers en bedrijven om vragen te stellen en de juiste informatie te vinden.

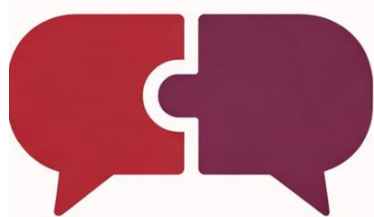
3. Commissie Ombudsman

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 2025 zijn 11 verzoeken bij de Commissie Ombudsman binnengekomen. Na informatie-inwinning kon de commissie 6 verzoeken direct doorverwijzen naar het juiste proces. Voor 3 klachtbehandelingen was een korte interventie voldoende. Bij 1 verzoek is een onderzoek gestart waaruit geen onbehoorlijkheid in de gedragingen en afwegingen van BWB bleek. 1 klacht bleek buiten behandeling gesteld omdat er ook een beroepsprocedure liep. In die zaak oordeelde de Commissie dat de klacht apart behandeld kon worden waarna BWB voorzien heeft in afhandeling.

Bijlage: Jaarverslag 2025 commissie Ombudsman in West-Brabant

Jaarverslag 2025



**Commissie
Ombudsman**
in West-Brabant

6 februari 2026

Commissie Ombudsman:

Mevrouw mr. D.G. Smiers, voorzitter

Mevrouw drs. J. Verbiesen, plaatsvervangend voorzitter

De heer mr. T.J. Vink, lid

Jaarverslag Commissie Ombudsman

Hierbij volgt het verslag van de onafhankelijke Commissie Ombudsman over het afgelopen jaar. Een jaar waarin de wereldorde een andere werkelijkheid heeft gekregen en de regering dubbel demissionair is geworden. Dit heeft helaas allerminst bijgedragen aan het herstel van het vertrouwen van de burger in de overheid. Al sinds jaren een belangrijke opgave voor onze democratische rechtsstaat.

Op lokaal niveau verleent de Commissie Ombudsman haar onafhankelijke en onpartijdige bijdrage aan dit doel: het herstel van het vertrouwen tussen burger en overheid. In dit jaarverslag over 2025 volgt informatie over de werkwijze van de commissie en de hoeveelheid en aard van de klachten die zijn ontvangen, inclusief aanbevelingen. De ombudsfunctie geeft daarmee haar kritische geluid als daar aanleiding toe is.

Dat kan zij niet alleen. Dit kan zij enkel samen met die overheid. En die wil daar ook haar bijdrage aan verlenen. Niet alleen via het klachtrecht, maar ook door het organiseren van bijvoorbeeld 'professionele tegenspraak'. Dit geeft medewerkers – van beleid tot uitvoering – de ruimte om kritische signalen te delen, vragen te stellen en nieuwe perspectieven te brengen óók wanneer dat schuurt met bestaande plannen of bestuurlijke verwachtingen. Deze tegenspraak vanuit verschillende perspectieven, draagt bij aan een rechtvaardigere, betere en zorgvuldiger besluitvorming en hierdoor blijft de macht in balans.

De oproep om professionele tegenspraak te versterken heeft bestuurlijk gewicht gekregen door het expliciet op te nemen in de CAO voor gemeenten 2024-2025. Uit onderzoek van het A&O fonds Gemeenten¹ blijkt dat gemeenten het belang breed delen én dat er al veel gebeurt, maar dat het onderwerp blijvende aandacht nodig heeft.

In het rapport worden concrete handvatten gedeeld als ook een overzicht van interventies die in gemeenten daadwerkelijk succesvol blijken om te (kunnen) voorzien in het organiseren van ruimte voor het professionele tegengeluid.

Immers, blijvende aandacht voor het organiseren van de kritische massa vanuit verschillende invalshoeken zorgt voor een stevig, open en lerend gemeentebestuur én organisatie. Deze professionele tegenspraak sluit helemaal aan bij het doel van het ombudswerk, reden waarom wij een en ander delen met u.

¹ Zie rapport "Professionele tegenspraak – je moet het maar durven" van het A&O fonds Gemeenten d.d. 24 november 2025

Algemeen

Het klachtrecht geeft burgers de mogelijkheid om te klagen 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 moet de klacht eerst bij de gemeente zelf indien zodat de gemeente kan voorzien in een adequate reactie en passende oplossing. Op het moment dat de burger niet tevreden is met de uitkomst van deze eerstelijns klachtbehandeling bestaat de mogelijkheid om beroep in te stellen bij een onafhankelijke instantie, de ombudsman.

Conform artikel 9:17 van de Algemene Wet Bestuursrecht is deze ombudsman de Nationale Ombudsman, dan wel een lokale ombudsman of ombudscommissie die op grond van de wet daartoe door de gemeenteraad 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. 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.

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 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 worden?

De Commissie Ombudsman ziet dat de interventies in de klachtbehandeling, die gericht zijn op bemiddeling inmiddels een belangrijke rol hebben gekregen. Immers, een klager is vaak niet zo zeer uit op een eindoordeel beschreven in een rapportage, maar is eerder op zoek naar het vinden van gehoor voor zijn of haar klacht. Het herstel van de verhouding tussen verzoeker en de overheid kan daardoor plaatsvinden.

Ook de onderliggende wens van de burger dat de organisatie met de klacht 'zijn voordeel doet', de dienstverlening verbetert en ervan 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 wettelijk 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.

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 als er 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 (regerings-)beleid 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 niet automatisch zeggen dat de organisatie het daarom goed doet. Dit kan 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 gemeente 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 kan samenhangen met een gebrek aan vertrouwen van burgers in de gemeente 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.

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 2025 zijn 11 nieuwe verzoeken bij de Commissie Ombudsman binnengekomen. 6 Verzoekers konden na informatie-inwinning doorverwezen worden naar het juiste proces, te weten de klachtafhandeling door de BWB zelf.

Ten aanzien van 3 verzoeken bleek een interventie afdoende en is er derhalve geen rapport opgemaakt. Bij 1 verzoek is een onderzoek gestart, waaruit geen onbehoorlijkheid in de gedragingen en afwegingen door de BWB bleek.

1 Klacht bleek niet opgepakt te zijn door de BWB omdat er ook een beroepsprocedure liep. De commissie heeft in die zaak geoordeeld dat de klacht apart behandeld kon worden van de beroepsprocedure, waarna de BWB alsnog heeft voorzien in een afhandeling.

Organisaties waarvoor de Commissie Ombudsman klachten behandelt

De Commissie Ombudsman heeft in wisselende samenstelling in 2025 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 CJG Breda, het CJG Drimmelen – Geertruidenberg, het Werkplein Hart van West-Brabant 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 vormgeeft.