

Rapport

Het belang van een goede motivering

Een onderzoek naar aanleiding van een klacht over het Gemeenschappelijk Belastingkantoor Locosensus-Tricijn (GBLT) te Zwolle.

Oordeel: gegrond

Publicatiedatum
3 oktober 2017
Rapportnummer
2017/108

WAT IS DE KLACHT?

Verzoeker klaagt erover dat het GBLT weigert om gemaakte telefoonkosten te vergoeden.

WAT IS ER GEBEURD?

Verzoeker belt met het GBLT. Hij vindt dat hij vervolgens te lang moet wachten, alvorens hij te woord wordt gestaan. Verzoeker dient bij het GBLT een klacht in over de telefonische bereikbaarheid. Ook vraagt hij het GBLT om de gemaakte telefoonkosten te vergoeden. Deze telefoonkosten schat hij op € 10,00.

Het GBLT erkent in de reactie op de klacht dat er sprake was van een tijdelijk slechte telefonische bereikbaarheid vanwege onvoorziene drukte, waarvoor niet direct een oplossing beschikbaar was. Het GBLT biedt hiervoor zijn verontschuldigheden aan en verklaart de klacht gegrond. Hij weigert echter om de gemaakte telefoonkosten te vergoeden. Vervolgens dient verzoeker over die weigering een klacht in bij het GBLT. Ook in de reactie op deze klacht stelt het GBLT zich op het standpunt dat hij de gemaakte telefoonkosten niet aan verzoeker zal vergoeden. Het GBLT verklaart de tweede klacht van verzoeker ongegrond.

WAT IS DE VISIE VAN VERZOEKER?

Verzoeker vindt het onbegrijpelijk en (juridisch) onverenigbaar dat het GBLT weigert om de gemaakte telefoonkosten te vergoeden, terwijl zijn klacht over de telefonische bereikbaarheid gegrond wordt verklaard. Hij vindt dat het GBLT hiermee geen verantwoordelijkheid neemt voor zijn fouten. Verzoeker voelt zich door deze gang van zaken niet gehoord en serieus genomen.

WAT IS DE VISIE VAN HET GBLT?

In de reacties op de klachten stelt het GBLT zich op het standpunt dat de klachtenprocedure geen regeling voor kostenvergoeding kent. Het GBLT ziet daarom geen mogelijkheid om de gemaakte telefoonkosten aan verzoeker te vergoeden.

WAT IS DE VISIE VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

De Nationale ombudsman behandelt klachten over de afwijzing van een schadeclaim doorgaans terughoudend. Hij geeft geen beslissing over de juridische aansprakelijkheid van de overheid. Op grond van de wet kan alleen de rechter een bindende uitspraak doen over de aansprakelijkheid voor schade en de verplichting tot schadevergoeding. Wel beoordeelt de Nationale ombudsman of een overheidsinstantie een claim behoorlijk heeft behandeld. Hij toetst dat aan de hand van de spelregels in de Schadevergoedingswijzer¹ en de behoorlijksvereisten. De spelregels zijn een handreiking voor de overheid voor het behoorlijk omgaan met schadeclaims in de praktijk. Eén van deze spelregels – en dit is ook een behoorlijksvereiste – is dat de overheidsinstantie daarbij een coulante opstelling heeft.

Over het burgerperspectief

De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat de overheid zich in haar handelen rekenschap geeft van het perspectief van de burger. Voor de behandeling van schadeclaims betekent dit dat de overheidsinstantie zich ervan bewust is dat de burger erop vertrouwt dat er op een redelijke manier wordt omgegaan met zijn schadeclaim. Daarbij dient de overheidsinstantie voor ogen te hebben dat een schadeclaim niet enkel aan de hand van juridische uitgangspunten moet worden beoordeeld, maar dat ook aandacht moet worden besteed aan een goede relatie met de burger. Op die manier voelt een burger zich serieus genomen en kan dit bijdragen aan het vertrouwen in de overheid in het algemeen

en in de desbetreffende overheidsinstantie in het bijzonder.

WAT IS DE REACTIE VAN HET GBLT TIJDENS HET ONDERZOEK?

Tijdens het onderzoek heeft het GBLT een nadere toelichting op zijn standpunt in de reacties op de klachten gegeven. Hij schrijft het volgende:

"GBLT kent geen regeling voor kostenvergoeding in de klachtprocedure. Dat wil niet zeggen dat er nooit kosten worden vergoed of dat er nooit een gebaar naar belastingplichtigen wordt gemaakt. Er zijn zaken waarbij GBLT belastingplichtigen wel tegemoet is gekomen met een vergoeding of een boeket bloemen. Deze uitzondering wordt alleen gemaakt bij complexe dossiers en is afhankelijk van de impact op de belastingplichtige. Dit wordt per zaak apart beoordeeld. Een tijdelijke slechte bereikbaarheid valt mijns inziens niet onder deze uitzonderingen. GBLT verstuurt haar aanslagen verspreid om op die manier een betere bereikbaarheid te bewerkstelligen. Wanneer het druk is aan de telefoon past GBLT haar bezetting aan door direct extra medewerkers in te zetten. GBLT is hier erg alert op, de drukte wordt gedurende de gehele werkdag continue gemonitord. Wanneer het, ondanks een maximale bezetting, druk blijft wordt er een bandje in het keuzemenu geactiveerd waarop wordt aangegeven dat het erg druk is met het verzoek om later terug te bellen. Dergelijke piekperiodes duren meestal enkele uren tot maximaal 1 à 2 dagen. GBLT zet op die momenten al haar middelen in voor de bereikbaarheid, helaas zit er een grens aan die middelen. Gezien bovenstaande is er mijns inziens geen sprake van een situatie waarbij GBLT overgaat tot het vergoeden van kosten. GBLT biedt bij dergelijke klachten altijd haar excuses aan en betreurt het dat op dat moment niet de gebruikelijke dienstverlening geleverd kon worden."

WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

Het vereiste van een goede motivering houdt in dat de overheid haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uitlegt. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

Dit betekent dat wanneer een overheidsinstantie een schadeclaim afwijst, al dan niet in een reactie op een klacht, het voor de burger duidelijk moet zijn waarom de claim wordt afgewezen. In de motivering van die afwijzing moet inzichtelijk zijn dat de overheidsinstantie heeft onderzocht of en hoe zij ruimte ziet om de burger uit coulance tegemoet te komen.

De coulante opstelling die de overheid bij de beoordeling van een schadeclaim moet hebben, brengt mee dat zij zich coulant opstelt als zij fouten heeft gemaakt. Er kan dan aanleiding bestaan om een coulance betaling te verrichten. Dit betreft veelal een betaling zonder juridische rechtsgrond, maar niet een betaling zonder reden. Het enkele feit dat hiervoor geen juridische grondslag is, mag daaraan dan niet in de weg staan. Een coulante opstelling beslaat overigens meer dan een betaling uit coulance. Ook de houding van de overheid is van belang. Een welwillende en oplossingsgerichte houding ten opzichte van de burger moet daarbij het uitgangspunt zijn.

Zoals aangegeven, beoordeelt de Nationale ombudsman niet of het GBLT de gemaakte telefoonkosten moet vergoeden. Daarbij komt dat de overheid niet in alle gevallen alle gemaakte kosten aan de burger hoeft te vergoeden. Bepaalde kosten, zoals administratie- of telefoonkosten, kunnen gelet op hun aard en omvang in het maatschappelijk verkeer voor eigen rekening komen.

De Nationale ombudsman constateert dat het GBLT de tijdelijk slechte telefonische bereikbaarheid en

het door verzoeker als gevolg daarvan ondervonden nadeel niet ontkent. Integendeel: het GBLT erkent dit door zijn verontschuldiging aan te bieden en de klacht over de telefonische bereikbaarheid gegrond te verklaren. De Nationale ombudsman vindt het aanbieden van verontschuldiging getuigen van een coulante opstelling. Van het GBLT mag echter daarnaast worden verwacht dat hij onderzoekt of in aanvulling op de erkenning en de aangeboden verontschuldiging, de vergoeding van de gemaakte telefoonkosten bij wijze van coulance betaling een passende oplossing zou zijn om de relatie met verzoeker te herstellen.

Het GBLT stelt in beide reacties op de klachten dat de reden waarom hij niet tot vergoeding kan overgaan, het ontbreken van een regeling in het klachtrecht voor kostenvergoeding is. Pas tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman geeft het GBLT aan dat hij wel degelijk de mogelijkheid van een coulance betaling heeft onderzocht. Het GBLT licht toe wat hij heeft gedaan om de vervelende situatie voor verzoeker te voorkomen en dat hij in dit geval geen ruimte ziet voor een coulance betaling.

Naar het oordeel van de Nationale ombudsman laat de gegeven nadere toelichting onverlet dat het GBLT ten onrechte tot twee keer toe heeft nagelaten om in de reacties op de klachten duidelijk en volledig te motiveren waarom de gemaakte telefoonkosten niet worden vergoed, ook niet bij wijze van coulance betaling. Verzoeker krijgt zo geen goed beeld van de gemaakte afweging. Door de enkele verwijzing naar het ontbreken van een wettelijke grondslag is bij verzoeker de indruk ontstaan dat het GBLT zich verschanst achter een muur van juridische afweermogelijkheden. De onvrede van verzoeker over de gang van zaken is daardoor juist groter geworden. Het GBLT heeft dit perspectief van verzoeker onvoldoende voor ogen gehad. Dit vindt de Nationale ombudsman een gemiste kans in de klachtbehandeling.

Op grond van het voorgaande is de Nationale ombudsman van oordeel dat het GBLT zijn weigering om de gemaakte telefoonkosten te vergoeden onvoldoende heeft gemotiveerd. De onderzochte gedraging van het GBLT is dan ook niet behoorlijk.

CONCLUSIE

De klacht over de onderzochte gedraging van het GBLT is gegrond, wegens strijd met het vereiste van een goede motivering.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

Notes

[\[← 1\]](#)

De Schadevergoedingswijzer behoort bij de rapporten "Behoorlijk omgaan met schadeclaims" (rapport 2009/135 van 24 juni 2009) en "Behoorlijk omgaan met schadeclaims door gemeenten" (rapport 2011/025 van 15 februari 2011). Deze rapporten en de Schadevergoedingswijzer zijn te raadplegen via www.nationaleombudsman.nl.