



# Rapport

**Datum: 1 februari 2011**

**Rapportnummer: 2011/029**

## **Klacht**

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

## **Beoordeling**

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

## **Conclusie**

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

## **AANBEVELING**

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

## **Onderzoek**

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

## **Bevindingen**

### **Klacht**

Verzoekster klaagt erover dat het ministerie van Financiën haar schadeclaim heeft afgewezen. Zij begrijpt dit vooral niet gezien de afhandeling en de behandeldingsduur van haar aanvraag huurtoeslag 2007.

### Feiten

De voormalige echtgenoot van verzoekster was aanvrager en ontvanger van de huursubsidie, later huurtoeslag, voor de gezamenlijk bewoonde woning. Op zijn verzoek werd de subsidie/toeslag aan de verhuurder van de woning overgemaakt. Verzoekster en haar echtgenoot verbraken hun relatie en hij vertrok in maart 2007 uit de gezamenlijke woning. Hij noch verzoekster informeerden de Belastingdienst/Toeslagen (hierna: de Belastingdienst) hierover. Daarom bleef de Belastingdienst de, op naam van de voormalige echtgenoot aangevraagde en toegekende, huurtoeslag doorbetalen aan de verhuurder van de woning waarin verzoekster nu alleen met haar kind woonde.

Op 22 oktober 2007 vroeg verzoekster op haar naam zorgtoeslag 2007 aan. Toen zag de Belastingdienst dat er sprake was van dubbele toeslagbetrokkenheid: verzoekster stond op dat moment nog steeds geregistreerd als toeslagpartner van haar inmiddels vertrokken

ex-echtgenoot op wiens naam de zorgtoeslag (berekend voor twee personen) en huurtoeslag over 2007 was uitbetaald. Vervolgens verwerkte de Belastingdienst op 20 november 2007 de nieuwe situatie. Hierdoor wijzigden de toeslagen van de voormalige partner: zijn huurtoeslag werd per 1 april 2007 beëindigd, zijn zorgtoeslag per zelfde datum gewijzigd en verzoeksters aanvraag voor zorgtoeslag 2007 werd in behandeling genomen. Vervolgens honoreerde de Belastingdienst op 24 december 2007 verzoeksters aanvraag en vorderde van de ex-echtgenoot de huurtoeslag en zorgtoeslag 2007 terug die vanaf 1 april 2007 te veel aan hem of (namens hem) aan de verhuurder was uitbetaald. De verhuurder stortte op 20 maart 2008 op verzoek van de voormalige echtgenoot de, namens hem, onterecht ontvangen huurtoeslag terug naar de Belastingdienst (rond € 1.935). Dit bedrag kwam de verhuurder vervolgens tekort aan huur over 2007. Daarom sprak de verhuurder verzoekster aan om het ontstane huurtekort te voldoen. In juli 2008 schakelde de verhuurder een gerechtsdeurwaarder in en ontstonden voor het eerst buitengerechtelijke incassokosten.

Verzoekster vroeg op 14 maart 2008 de Belastingdienst om toekenning van huurtoeslag op haar naam ingaande per 8 maart 2007. Omdat zij niets hoorde, belde zij de Belastingdienst/Telefoon. Deze vertelde haar op 25 juli 2008 dat zij de verwerking van haar aanvraag moest afwachten en dat bespoediging niet mogelijk was. Op 31 juli 2008 bevestigde de Belastingdienst verzoekster dat haar (telefonische) wijziging huurtoeslag 2007 in behandeling was genomen. Omdat zij vervolgens niets hoorde, klaagde verzoekster op 16 oktober 2008 bij de Belastingdienst over de lange behandelingsduur van haar aanvraag en vroeg om vergoeding van de inmiddels ontstane buitengerechtelijke incassokosten (deze kosten bedroegen eerst € 350, vervolgens € 900 en zijn tot slot verlaagd tot ongeveer € 300). De Belastingdienst bood op 26 november 2008 schriftelijk zijn verontschuldiging aan voor de opgetreden vertraging. Vervolgens wezen op 9 december 2008 en 28 juli 2009 de Belastingdienst respectievelijk de minister van Financiën het verzoek om schadevergoeding af. Tot slot kende de Belastingdienst verzoekster op 16 december 2008 de huurtoeslag 2007 toe (€ 1.945) en maakte dit met heffingsrente (€ 48) omstreeks 18 december 2008 in een keer aan haar over.

#### Visie verzoekster

Volgens verzoekster waren haar incassoproblemen met haar verhuurder (en de kosten) niet ontstaan, als de Belastingdienst haar aanvraag voor huurtoeslag 2007 van 14 maart 2008 adequaat had verwerkt.

#### Visie Minister

Volgens het ministerie hadden verzoekster en haar voormalige echtgenoot zich moeten realiseren dat op het moment dat één van beide de woning verlaat, dit consequenties kon hebben voor de toegekende huurtoeslag. Als huurder was het hun verantwoordelijkheid om de huur te voldoen. De verhuurder was op zijn beurt verantwoordelijk voor het innen

van zijn huur. De Belastingdienst maakt(e) geen deel uit van deze onderlinge huurverhouding. Daarom bestond volgens de minister geen direct oorzakelijk verband tussen (het ontstaan van) de incassokosten om de achterstallige huur te innen en de trage toekenning van verzoeksters aanvraag voor huurtoeslag 2007.

Als reden voor de trage verwerking van verzoeksters aanvraag verwees de minister naar verzoeksters dubbele toeslagbetrokkenheid. Op het moment van haar aanvraag in 2008 was zij volgens de minister nog steeds als toeslagpartner betrokken bij de toekenning van de huurtoeslag 2007 aan haar voormalige echtgenoot. Daarom werd haar aanvraag van huurtoeslag voor dezelfde woning en over dezelfde periode geblokkeerd. Deze blokkade kon slechts handmatig worden opgeheven, wat extra tijd kostte. Wel had volgens de minister het signaal, dat sprake was van een dubbele aanvraag, sneller moeten worden opgepakt. (Het ontstaan van) de incassokosten en het weinig voortvarend optreden van de Belastingdienst stond(en) volgens de minister niet in zodanig verband dat (dit) die aan de Belastingdienst kon(den) worden toegerekend.

In aanvulling liet de Belastingdienst op 24 augustus 2010 weten dat de dubbele toeslagbetrokkenheid was opgeheven toen de Belastingdienst de (verhuis)mutatie in het systeem had verwerkt. Dat was feitelijk op 20 november 2007.

Oordeel nationale ombudsman

1. De Belastingdienst/Toeslagen (hierna: de Belastingdienst) streeft ernaar om tijdige toeslagaanvragen binnen acht weken te verwerken en te laten volgen door (tijdelijke) voorschot of (definitieve) toekenning (zie Achtergrond onder 1 en 2).
2. Verzoekster had op 14 maart 2008, dat wil zeggen nog op tijd (zie Achtergrond onder 2), voor zichzelf huurtoeslag over 2007 aangevraagd. Toen wist de Belastingdienst dat verzoekster en haar voormalige echtgenoot per april 2007 niet meer samenwoonden. Immers, de Belastingdienst had deze wijziging op 20 november 2007 in zijn systemen verwerkt. Vanaf dat moment waren volgens (de systemen van) de Belastingdienst verzoekster en haar voormalige echtgenoot per april 2007 geen toeslagpartners meer van elkaar. Hierna kon de Belastingdienst verzoeksters aanvraag voor zorgtoeslag 2007 (ingående vanaf april 2007) honoreren. Dit gebeurde op 24 december 2007. Toen wijzigde deze dienst ook de toekenningen aan de voormalige echtgenoot voor zijn zorgtoeslag (van twee- naar eenpersoonstoeslag) en huurtoeslag (terugvordering van het bedrag dat was uitbetaald na zijn vertrek uit de gezamenlijke woning) terugwerkend tot april 2007.
3. Pas op 16 december 2008 honoreerde de Belastingdienst verzoeksters aanvraag voor huurtoeslag 2007. Dat was negen maanden nadat verzoekster haar aanvraag had ingediend. Volgens de Belastingdienst en de minister van Financiën was de dubbele toeslagbetrokkenheid van verzoekster debet voor de opgetreden vertraging. De Nationale ombudsman kan beide hierin niet volgen. Immers, verzoekster was vanaf 20 november

2007 feitelijk noch administratief toeslagpartner van haar voormalige echtgenoot. De in 2007 verstuurde toekenningen aan verzoekster (zorgtoeslag 2007) en aan haar voormalige echtgenoot (zorg- en huurtoeslag 2007) duiden erop dat de Belastingdienst de gewijzigde situatie op 20 november 2007 administratief had verwerkt. De Nationale ombudsman ziet verder geen reden die in dit geval een verwerkingstijd van negen maanden zou kunnen rechtvaardigen.

4. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van overheidsinstanties feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Dit betekent onder meer dat een overheidsinstantie in reactie op een schadeclaim voldoende aandacht besteed aan de reden waarom het nadeel voor de burger is ontstaan en met oog daarop passend reageert.

5. Met het toekennen van toeslagen wil de overheid burgers naar draagkracht tegemoet komen in onder meer kosten voor zorg, kinderen en wonen (zie Achtergrond onder 1). Toeslaggerechtigden zijn vaak mensen die door hun financieel kwetsbare positie een beroep moeten doen op de overheid. Uitblijven van toeslagen heeft in die situatie snel (grote) financiële consequenties (zie Achtergrond onder 3 en 4). Het is volgens de Nationale ombudsman belangrijk, voor een goed onderling begrip en vertrouwen, dat de overheid in haar contacten met toeslaggerechtigden dit besef meedraagt en ernaar handelt.

6. In zijn reactie op de schadeclaim verwijst de minister naar een systeemblokkade die was ontstaan door de dubbele toeslagbetrokkenheid van verzoekster, als reden voor de trage verwerking van haar aanvraag. Dit valt niet te rijmen met de verwerkte verhuismutatie op 20 november 2007 en de hierna verzonden beschikkingen aan verzoekster en haar voormalige echtgenoot (zie hiervoor punt 2 en 3). Op dit punt kan de motivatie van de minister niet worden gevolgd.

7. In het onderhavige geval vorderde de verhuurder van verzoekster dat deel van de huur dat haar voormalige echtgenoot eerder als huurtoeslag toegekend had gekregen en dat na zijn vertrek uit de gezamenlijke woning onterecht aan hem was uitbetaald. Verzoekster op haar beurt had juist recht op de huurtoeslag ter grote van datzelfde deel vanaf het moment dat haar voormalige echtgenoot vertrok. In zover is het innen van (het toeslagdeel van) de huur verbonden met het toekennen van de huurtoeslag voor dezelfde woning, te meer in dit geval de huurtoeslag geclusterd was uitbetaald (dat wil zeggen: de Belastingdienst heeft de huurtoeslag rechtstreeks aan de verhuurder overgemaakt). In dat licht is het moeilijk vol te houden dat het niet of traag toekennen van de terechte huurtoeslag aan verzoekster geen directe gevolgen zou hebben (gehad) voor het betalen/innen van haar huur.

Onderdak is een primaire levensbehoefte. De huurtoeslag geeft mensen met minder draagkracht de mogelijkheid goed te kunnen wonen. Juist dan is een tijdige uitbetaling het voornaamste belang (zie ook Achtergrond onder punt 4). In het geval van verzoekster, een

alleenstaande bijstandsmoeder, heeft de Belastingdienst zonder reden een terechte huurtoeslag pas negen maanden na aanvraag uitbetaald. Dat is niet hoe het hoort. In zijn reactie op de claim liet de minister dit en de nadelige gevolgen daarvan voor verzoekster onderbelicht. De minister heeft daardoor de kans gemist om zich conflictoplossend op te stellen (zie Achtergrond onder 5 en 6).

Het is juist, zoals de minister opmerkte, dat de inning van de huur in handen lag van de verhuurder. Echter had de verhuurder geen invloed op de verwerkingstijd van verzoeksters aanvraag bij de Belastingdienst. De minister gaf aan dat de Belastingdienst buiten de relatie 'huurder - verhuurder' stond en daarom niets te maken had met de kosten die in dit geval waren ontstaan voor het innen van de huur. Dat is in de ogen van de Nationale ombudsman te kort door de bocht. Met zijn standpunt miskent de minister de samenhang tussen toeslag en huur en het belang van een tijdige uitbetaling. Tevens geeft hij geen blijk van besef van de behoefte en kwetsbaarheid van toeslaggerechtigden in het algemeen en verzoekster in het bijzonder. Ook in dat opzicht schiet de motivering van de minister te kort.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

8. Nadat de Belastingdienst in december 2007 aan verzoekster en haar voormalige echtgenoot beschikkingen had verstuurd, waaruit blijkt dat beide vanaf april 2007 voor het toekennen van toeslagen geen partners (meer) waren, mocht verzoekster in 2008 redelijkerwijs van de Belastingdienst verwachten dat haar terechte en op tijd ingediende aanvraag voor huurtoeslag 2007 adequaat en binnen een redelijke termijn zou worden verwerkt. Dat verzoekster zich bij vertrek van haar voormalige echtgenoot had moeten realiseren dat niet zij, maar hij, de huurtoeslag ontving, die via verrekening op haar huur in mindering werd gebracht, doet hieraan niet af. Met het oog op wat onder punt 7 is overwogen brengt dit de Nationale ombudsman tot het doen van een aanbeveling over het betalen van een gepaste compensatie van het nadeel dat verzoekster heeft ervaren.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de minister van Financiën is gegrond wegens schending van het motiveringsvereiste.

### **Aanbeveling**

De minister van Financiën wordt in overweging gegeven om bij de beoordeling van schadeclaims in de toeslagensfeer voldoende aandacht te besteden aan de reden waarom het nadeel voor de burger is ontstaan met het oog op diens primaire belang bij de betreffende toeslag.

De minister wordt in overwegingen gegeven om het nadeel van verzoekster te compenseren en haar € 300 te betalen.

## Onderzoek

Op 26 augustus 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van verzoekster met een klacht over een gedraging van de minister van Financiën.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Financiën, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de minister verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tijdens het onderzoek kregen de minister en verzoekster de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan de minister en verzoekster.

Beide reageerden hierop. Naar aanleiding daarvan werd het verslag op twee punten aangepast.

### Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie.

Verzoekschrift aan de Nationale ombudsman van 24 augustus 2009;

Aanvullend verzoekschrift aan de Nationale ombudsman van 12 januari 2010;

Brief van de minister aan de Nationale ombudsman van 6 juli 2010,

Brief van verzoekster aan de Nationale ombudsman van 29 juli 2010;

Verschillende telefoongesprekken en e-mailberichten met/van de gemachtigde van verzoekster, de Belastingdienst; en de minister,

## Achtergrond

1. Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (*Memorie van Toelichting*)

"...

Het kabinet streeft ernaar, zoals ook in het Hoofdlijnenakkoord is vastgelegd, om inkomensafhankelijke regelingen, met name voor zorg, kinderen en wonen, verder te stroomlijnen. Deze stroomlijning moet leiden tot meer transparantie voor de burger, vermindering van uitvoeringskosten en een meer effectieve aanpak van de armoedeval (De situatie waarin aanvaarding van betaalde arbeid een gering of zelfs negatief effect heeft op het besteedbaar inkomen door het verlies van inkomensafhankelijke vergoedingen.)

...

## 1. Indiening aanvraag

### 3.3.1 Behandeling aanvraag

In beginsel wordt binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag de beschikking tot verlening van een voorschot op de tegemoetkoming gegeven. De Belastingdienst Toeslagen gaat daarbij in eerste instantie uit van de in de aanvraag verstrekte gegevens. Beschikt de Belastingdienst Toeslagen over afwijkende gegevens dan wordt daarover contact opgenomen met de aanvrager.

De wijze waarop aan een aanvraag gevolg wordt gegeven hangt af van het moment van indiening. Daarin zijn vier verschillende perioden te onderkennen:

...

### *3. Indiening vanaf acht weken voor het einde van het berekeningsjaar maar uiterlijk 1 april volgend op het berekeningsjaar*

De aanvraag die wordt ingediend vanaf acht weken voor het einde van het berekeningsjaar zal niet meer leiden tot uitbetaling van een voorschot op de tegemoetkoming in het berekeningsjaar zelf. In dat geval wordt het voorschot steeds in een keer uitbetaald in het jaar erna. Uiteindelijk volgt ook in dit geval een toekenning op basis van de definitieve gegevens, waarmee het voorschot wordt verrekend. In deze situatie is het overigens ook mogelijk dat toekenning van de tegemoetkoming plaatsvindt zonder een daaraan voorafgaand voorschot.

..."

## 2. Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen *(geldend op 1 januari 2007)*

### *Artikel 15. Aanvraag tegemoetkoming*

"1. Een aanvraag om een tegemoetkoming met betrekking tot een berekeningsjaar kan tot 1 april van het jaar volgend op het berekeningsjaar worden ingediend bij de Belastingdienst/Toeslagen. Indien de belanghebbende, diens partner of een medebewoner



voor de in de eerste volzin genoemde datum is uitgenodigd om over het berekeningsjaar aangifte inkomstenbelasting te doen binnen een termijn die na die datum verloopt, wordt de in die volzin bedoelde termijn verlengd tot de laatste dag van de door de inspecteur voor het indienen van die aangifte gestelde termijn. Indien meer dan een van de personen, bedoeld in de tweede volzin, is uitgenodigd om aangifte inkomstenbelasting te doen, wordt voor de toepassing van die volzin uitgegaan van de aangifte waarvan de indieningstermijn het laatst verloopt.

2. ..."

*Artikel 16. Voorschot op tegemoetkoming*

1. Indien de tegemoetkoming naar verwachting niet binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag zal worden toegekend, verleent de Belastingdienst/Toeslagen de belanghebbende een voorschot tot het bedrag waarop de tegemoetkoming vermoedelijk zal worden vastgesteld.

2. Ingeval de belanghebbende voor het gehele berekeningsjaar aanspraak heeft op een tegemoetkoming wordt het voorschot verleend:

a. indien de aanvraag ten minste acht weken vóór het berekeningsjaar is ingediend of indien de tegemoetkoming wordt toegekend met toepassing van artikel 15, vierde lid: vóór de aanvang van het berekeningsjaar;

b. in andere gevallen: binnen acht weken na de ontvangst van de aanvraag.

3. Indien de Belastingdienst/Toeslagen voor de beoordeling van de aanspraak op of de bepaling van de hoogte van de tegemoetkoming informatie nodig heeft van buiten Nederland kunnen de in het tweede lid genoemde termijnen worden verlengd met ten hoogste zes maanden. De Belastingdienst/Toeslagen stelt de belanghebbende schriftelijk van deze verlenging in kennis.

4. De Belastingdienst/Toeslagen kan het voorschot herzien.

5. Een herziening van het voorschot kan leiden tot een terug te vorderen bedrag.

3. Van aanslag naar toeslag Over de uitvoering van de Wet op de huurtoeslag en de Wet op de Zorgtoeslag door de Belastingdienst

*(Rapport Nationale ombudsman 2006/395, 12 december 2006)*

4. Reactie van de minister van Financiën op het rapport: Van aanslag naar toeslag

*Brief van 13 december 2006 aan de Tweede Kamer (nr DGB06-6547)*

“ ...

### 3. Belang van de burger

Het belang van de individuele burger dreigt in massale processen soms in het gedrang te komen. Bij toeslagen is er welbewust voor gekozen om gedurende de aanvangsfase oplossingen te kiezen juist uitgaande van het belang van de burger. De burger heeft bij de toeslagen primair belang bij tijdige uitbetaling, zodat hij zijn financiële verplichtingen kan nakomen.

...

### 4. Gevolgen fouten voor de burger

Ik erken, en in die zin val ik de Ombudsman bij, dat niet alle fouten en problemen in de toeslagsfeer geheel naar wens zijn opgelost. Elke fout is er één en kan voor een individuele burger vervelende (financiële) gevolgen hebben.

...”

### 5. Vijftien spelregels voor behoorlijk omgaan met schadeclaims

*(Rapport Nationale ombudsman 2009/135 "Behoorlijk omgaan met schadeclaims )*

Spelregel 1 en 2

*"Conflictoplossende opstelling*

1. De overheid onderzoekt zoveel mogelijk welk conflict er achter een claim schuilgaat, en probeert dat conflict op een passende manier op te lossen.
2. De overheid is zich er steeds van bewust dat een financiële genoegdoening slechts een deel van de oplossing is: tijdig reageren, voldoende aandacht besteden aan de reden waarom het nadeel voor de burger is ontstaan, overtuigend motiveren van gemaakte keuzes en het aanbieden van een excuus zijn minstens zo belangrijk.”

6. Brief van 15 maart 2010 van de minister van Justitie namens het kabinet aan de Tweede Kamer *(in reactie op het rapport van de Nationale ombudsman 2009/135 "Behoorlijk omgaan met schadeclaims )*

" ...

Het kabinet beschouwt de spelregels als praktische handreiking aan de rijksoverheid voor de omgang met schadeclaims en hecht eraan, daarmee zijn instemming uit te spreken. Het kabinet constateert dat de spelregels zodanig zijn geformuleerd, dat voldoende ruimte wordt gelaten voor een op bijzondere gevallen toegespitste wijze van behandeling en

afweging van belangen en omstandigheden. De omgang met claims vergt immers veelal maatwerk, waarbij standaardoplossingen tekortschieten. Het is goed om daarbij te benadrukken dat de rijksoverheid gebonden is aan het recht, zoals dat voor schadeclaims grotendeels is geregeld in het Burgerlijk Wetboek, het Wetboek van burgerlijke rechtsvordering, de Algemene wet bestuursrecht en de daarop gegronde jurisprudentie, alsmede in bijzondere wetgeving. De spelregels komen niet in de plaats van - en zijn niet van gelijke orde als - de juridische regels waaraan de overheid en de

wederpartij zijn gebonden. Zoals hiervoor al aangegeven, beschouwt het kabinet de spelregels dan ook als praktische handreiking voor de wijze waarop de overheid omgaat met schadeclaims.

...

#### Conflictoplossende opstelling

*1. De overheid onderzoekt zoveel mogelijk welk conflict er achter een claim schuilgaat en probeert dat conflict op een passende manier op te lossen.*

2. De overheid is zich er steeds van bewust dat een financiële genoegdoening slechts een deel van oplossing is; tijdig reageren, voldoende aandacht besteden aan de reden waarom het nadeel voor de burger is ontstaan, overtuigend motiveren van gemaakte keuzes en het aanbieden van een excuus zijn minstens zo belangrijk.

Spelregel 1 sluit nauw aan bij een van de uitgangspunten van het kabinetsbeleid, zoals neergelegd in de brief over de Rechtsbijstand (Kamerstukken II 2008/09, 31 753, nr.1). Het kabinet stelt zich ten doel om minder geschillen voor de rechter te laten komen en voldoende oog te hebben voor de belangen die achter een claim schuil gaan. Natuurlijk zijn er talloze claims waarbij geen sprake is van een achterliggend 'conflict' dat moet worden opgelost. Als een burger een vergoeding vraagt van zaaksschade die is veroorzaakt door feitelijk optreden van de overheid, gaat het hem niet om een daarachter liggend conflict, maar om de financiële genoegdoening. Maar de overheid moet erop alert zijn of achter een financiële claim een dieperliggend conflict schuilgaat.

Dan moet dat achterliggende conflict onderwerp van aandacht en overleg zijn en niet - in ieder geval niet in de eerste plaats - de financiële claim.

Spelregel 2 sluit hierbij aan: er is méér dan alleen het betalen van een geldbedrag. Aandacht, een goede communicatie en het aanbieden van excuses kunnen minstens zo belangrijk zijn. In de juridische praktijk wordt grote voorzichtigheid betracht met het aanbieden van excuses. Maar als daadwerkelijk een fout is gemaakt, is er alle reden om daarvoor excuses aan te bieden. Daarnaast komt het voor dat de overheid weliswaar geen fout heeft gemaakt maar door zijn optreden wel schade of ongemak heeft toegebracht aan een burger. In zo'n geval kan het buitengewoon zinnig zijn en van respect jegens de

betrokken burger getuigen, als de overheid laat blijken begrip te hebben voor de positie waarin de burger zich bevindt.

..."

## **Achtergrond**

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.