

- **Te vroeg om te spreken over duurzame trends, maar:**
 - **beduidend meer burenruzies;**
 - **beduidend meer (integriteits)klachten over bestuurders;**
 - **Veel gaat goed bij Sabewa, maar kwijtschelding ook in 2018 hoofdpijndossier**
-

In 2018 ontving de Zeeuwse Ombudsman 203 klachten. De klachten zijn vergelijkbaar met vorige jaren. Opvallend zijn een aantal nieuwe ontwikkelingen.

Burenruzies

Burenruzies zijn op zich geen onderwerp voor de Ombudsman. Het zijn conflicten tussen particulieren en/of bedrijven onderling, conflicten dus voor het burgerlijk recht. Dat wordt anders wanneer één van de partijen aanklopt bij de gemeente met het verzoek om handhavend op te treden tegen de ervaren overlast. Gemeenten stellen dan al dan niet terecht dat hun mogelijkheden om te handhaven beperkt zijn. Dat stuit dan soms weer op onbegrip, leidend tot een klacht en dan kan de Ombudsman in beeld komen. In enkele gevallen is het in 2018 gelukt om dergelijke klachten via bemiddeling op te lossen. Burenruzies vormen voor zowel burgers als gemeenten een lastige kwestie. De Ombudsman constateert dat burgers soms meer verwachten dan de gemeente te bieden heeft. Handhaving is immers alleen mogelijk wanneer er sprake is van een overtreding. Toch kan de gemeente een rol spelen bij burenruzies. Buurtbemiddeling kan soms helpen. Gemeenten wijzen hier soms actief op. Gemeenten doen er goed aan om in hun organisaties na te gaan of het wijzen of begeleiden van burgers naar een buurtbemiddelaar onderdeel vormt van hun klachtenprocedure.

Klachten over bestuurders

Het aantal klachten dat burgers indienden over een bestuurder is opvallend te noemen in 2018. In twee gevallen leidde de klacht tot een formeel onderzoek. De klachten raken op de een of andere wijze aan de integriteit van Zeeuwse burgmeesters of wethouders. Concreet gaat het dan om vooringenomenheid, onvoldoende invulling van wettelijke taken, belangenverstrengeling dan wel de weigering om daartegen in actie te komen. Gevoelige zaken, voor de burgers, voor de beklagde bestuurders en voor de Zeeuwse Ombudsman.

Sabewa Zeeland

Sabewa Zeeland voert ook in 2018 de top tien aan van organisaties waarover geklaagd wordt. Veel processen, zo niet de meeste, verlopen goed bij Sabewa Zeeland. Een vergelijk met andere lokale ombudslieden levert op dat er in Zeeland in verhouding met elders nauwelijks klachten over taxaties en heffing en inning voorkomen. Maar kwijtschelding bleef ook in 2018 het hoofdpijndossier. Voornamelijk de wijze waarop communicatie door Sabewa Zeeland plaatsvond, leidde tot klachten. Nieuwe gesprekken van de Ombudsman met het bestuur van Sabewa hebben mede geleid tot wijzigingen in beleid en organisatie. De Ombudsman blijft rapporteren en de ontwikkelingen nauwgezet volgen.

Digitalisering

In 2017 ontving de Ombudsman nog vragen en klachten over digitalisering. In 2018 ontving hij geen echte klachten. De Ombudsman constateert dat de Belastingssamenwerking Walcheren-Schouwen-Duiveland en Sabewa Zeeland de hulp bij het digitaal aanvragen van kwijtschelding goed hebben georganiseerd.

Gesprek heeft voorkeur

Ook in 2018 stuurt de Ombudsman aan op informele klachtbehandeling en bemiddeling. In 2018 hield hij vier hoorzittingen, uitmondend in een eindrapport. Voor deze klachtdossiers geldt dat de relatie tussen verzoeker en de beklagde overheidsorganisatie dusdanig was bekoeld dat bemiddeling niet meer tot de opties behoorde. Verzoekers wensten een formeel standpunt van de Ombudsman. Dat is hun goed recht. Toch heeft het de voorkeur om burger en overheid samen aan tafel te krijgen om in gezamenlijkheid tot een oplossing te komen. De Ombudsman constateert dat overheidsorganisaties daar in eerste instantie soms huiverig tegenover staan. Er bestaat een zekere angst om het vertrouwde formele en procedurele pad te verlaten en een andere aanpak te beproeven. Wat daarbij kan helpen is de wetenschap dat een informeel gesprek niet gelijk staat aan het opgeven van alle rechten en normen en dat ook informele gesprekken bij succes uiteindelijk formeel worden vastgelegd.

Mr. drs. Gertjan W. van der Brugge
Zeeuwse Ombudsman
06-51384929