



Rapport

Rapport over een klacht over de gemeente Bergen op Zoom.

Datum: 21 maart 2012

Rapportnummer: 2012/042

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de gemeente Bergen op Zoom:

1. een toezegging, gedaan tijdens een gesprek op 28 april 2009, dat het resultaat van een intern gesprek met de wethouder over een kostenvergoeding naar verzoeker wordt teruggekoppeld voordat de klacht schriftelijk wordt afgehandeld, niet is nagekomen;
2. na de klachtbehandeling, toch weer brieven heeft verzonden naar een onjuist adres;
3. na de klachtbehandeling in 2009 hem onjuiste aanmaningen blijft versturen.

Achtergrond

Verzoeker heeft eind 2009 bij de Nationale ombudsman klachten ingediend over de gemeente Bergen op Zoom. Verzoeker heeft zijn klachten met vele stukken onderbouwd. Nadat een bezoek van medewerkers van de Nationale ombudsman aan de gemeente Bergen op Zoom in 2010 niet doorging is uiteindelijk het dossier opgevraagd. Vervolgens is verzoeker in juni 2010 uitgenodigd voor een intake-gesprek bij de Nationale ombudsman, waarvan hij geen gebruik heeft gemaakt.

Na contact met verzoeker over de kern van zijn klacht heeft de Nationale ombudsman een onderzoek geopend op 18 januari 2011 en daarbij is de klachtformulering vastgesteld.

Nadat de gemeente heeft gereageerd op deze klachten en de vragen hierover heeft beantwoord en verzoeker hierop heeft gereageerd, heeft de Nationale ombudsman besloten om het onderzoek voort te zetten in de vorm van een hoorzitting. Deze heeft plaatsgevonden op 17 oktober 2011 in Bergen op Zoom. Een verslag van deze hoorzitting is als bijlage bijgevoegd. De inhoud wordt als ingelast beschouwd.

Na de zitting heeft verzoeker de Nationale ombudsman benaderd en laten weten er prijs op te stellen om nadere stukken te overhandigen. Op 28 november 2011 heeft verzoeker een aantal stukken in persoon aan de substituut-ombudsman overhandigd. Op 10 januari 2012 heeft op verzoek van verzoeker een telefoongesprek plaatsgevonden met een bekende van verzoeker.

Visie verzoeker

Verzoeker heeft aangegeven dat hij sinds 2002 aanslagen op grond van de WOZ ontvangt van de gemeente Bergen op Zoom voor zijn praktijkruimte. Hij vindt dit, onder meer gezien het feit dat hij de praktijkruimte al sinds 1979 huurt, onterecht. De gemeente is in zijn ogen bovendien begonnen met veel te hoge aanslagen.

Klacht 1

Verzoeker heeft in de periode vanaf 2002 veel gecorrespondeerd met de gemeente en hij heeft klachten over de werkwijze van de gemeente ingediend. Naar aanleiding van verzoekers klachten hierover is in het kader van een klachtprocedure een gesprek gehouden op 28 april 2009. Aan verzoeker zou zijn toegezegd dat er met de wethouder zou worden overlegd over een eventuele kostenvergoeding. De gemeente zou dit volgens verzoekers aan hem terugkoppelen, voordat de gemeente een vervolgstap zou nemen in de richting van verzoeker. Verzoeker klaagt erover dat de gemeente deze toezegging niet is nagekomen.

Klachten 2 en 3

Verzoeker is van mening dat de gemeente na de klachtbehandeling in het voorjaar van 2009 weer de fout in is gegaan door weer brieven te verzenden naar een onjuist adres en ook weer onterechte aanmaningen te verzenden. In het gesprek op 28 april 2009 waren hiervoor excuses aangeboden en was beterschap beloofd.

Overige klachten

Verzoeker is van mening dat met name één medewerker bij herhaling en tegen beter weten in onjuiste beslissingen heeft genomen. Om deze reden heeft verzoeker in de loop van de jaren telkens bezwaar- en beroepsprocedures moeten voeren. Verzoeker heeft vele stukken ter onderbouwing van zijn visie overgelegd. Op 28 november 2011 heeft hij nogmaals een aantal beslissingen overgelegd ter onderbouwing van zijn stelling dat de gemeente in de loop der jaren door is gegaan met het nemen van onjuiste beslissingen. Ook heeft verzoeker een stuk getoond waaruit volgens hem blijkt dat hij de betaling over 2004 heeft verricht.

Verzoeker is van mening dat in de periode 2004 tot 2009 veel fout is gegaan en dat hij veel moeite heeft moeten doen om ieder jaar opnieuw de WOZ-waarde te corrigeren. Hij vindt dan ook dat hij over die periode financieel gecompenseerd moet worden. De rechter heeft hem immers gelijk gegeven dat de oorspronkelijke aanslagen te hoog waren.

Verzoeker heeft via de rechter in 2010 een uitspraak gekregen over de financiële vergoeding voor het voeren van bezwaar, echter hierin ziet hij onvoldoende compensatie.

Verder voert verzoeker aan dat de gemeente ten onrechte het klachtdossier niet aan hem ter inzage wil geven. Ondanks pogingen daartoe heeft de gemeente hem dat dossier niet gegeven. Hij beroept zich in dit kader op de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). Ook stelt verzoeker dat de gemeente bepaalde brieven niet heeft beantwoord.

Verzoeker heeft zijn klachten tijdens de hoorzitting van 17 oktober 2011 nader toegelicht. Hiervoor wordt verwezen naar het verslag.

Visie gemeente

Klacht 1

De gemeente Bergen op Zoom heeft in haar reactie aangegeven dat er tijdens het bewuste gesprek op 28 april 2009 is gezegd dat de wethouder op de hoogte gesteld zou worden van de situatie. Wellicht dat dan nog iets zou kunnen worden gedaan ter compensatie van de gegrond verklaarde klachten, iets ludieks waren de letterlijke woorden. Hierbij zijn de woorden "kostenvergoeding" of "financiële vergoeding" niet gebruikt, aldus de gemeente. In het gesprek is ook niet toegezegd dat de klachtenprocedure pas zou worden afgerond na dit gesprek met de wethouder, omdat het toegezegde interne gesprek met de wethouder enkel bedoeld zou zijn om hem op de hoogte te brengen en om te bekijken of een symbolisch gebaar mogelijk was. Dit zou geen enkel verschil maken in de uitkomst van de klachtbehandeling. De brief is dan ook op 14 mei 2009 verzonden.

Klacht 2

Er blijkt uit het systeem niet dat er sinds de klachtbehandeling nog geregistreerde correspondentie is verzonden naar verzoeker op het praktijkadres in Bergen op Zoom.

Klacht 3

Na 14 mei 2009 zijn er een tweetal aanmaningen verzonden met dagtekening 30 mei 2009. Deze beide aanmaningen hebben de in de verminderingnota's genoemde termijn tot betaling echter gekruist en zijn derhalve ingetrokken. Aan verzoeker is een brief gestuurd met toelichting, waaruit tevens blijkt dat de aanmaningskosten zijn ingetrokken.

Verder is de gemeente op de hoorzitting van 17 oktober 2011 ingegaan op overige grieven van verzoeker. Hiervoor wordt verwezen naar het verslag.

Dossierstukken

In de stukken die door verzoeker en de gemeente zijn overgelegd bevinden zich enkele correctiefacturen waaruit valt af te leiden dat de waarde van zijn bedrijfsruimte (en het te betalen bedrag aan OZB) in 2009 een aantal malen is verlaagd na een procedure:

- Over 2005 verlaagd van € 40.500 naar € 31.000
- Over 2006 verlaagd van € 40.500 naar € 31.000
- Over 2008 verlaagd van € 63.000 naar € 32.000
- Over 2009 verlaagd van € 64.000 naar € 32.000

Verder bevinden zich daarin enkele beslissingen op bezwaar en een vijftal rechterlijke uitspraken:

- Hof Den Bosch d.d. 17 november 2005 (in eerste aanleg): hierin wordt de beslissing op bezwaar van de gemeente betreffende de waarde over de jaren 2001 t/m 2004 (en de aanslagen 2001 t/m 2003) vernietigd wegens schending van de hoorplicht en de zaak terugverwezen naar de gemeente om opnieuw op bezwaar te beslissen. De waarde was door de gemeente in eerste instantie bepaald op € 37.500 en na bezwaar verlaagd naar € 26.999.

- Rechtbank Breda d.d. 3 augustus 2007: hierin wordt de (tweede) beslissing op bezwaar betreffende de jaren 2001 t/m 2004 opnieuw vernietigd. De gemeente had in de tweede bezwaarprocedure de waarde weer verhoogd van € 26.999 naar € 31.000. De rechtbank stelt vast dat deze verhoging na de terugverwijzing door het Hof niet was toegestaan en bepaalt de waarde weer op € 26.999. De gemeente wordt in de kosten van verlet ad € 100 veroordeeld.

- Hof Den Bosch d.d. 12 december 2008 (in hoger beroep): hierin wordt de uitspraak van de rechtbank van 3 augustus 2007 vernietigd doch uitsluitend voor wat betreft de kostenveroordeling. De verletkosten worden door het Hof bepaald op € 272,45 (eerste aanleg) en € 272,75 (hoger beroep). Het Hof verwierpt alle overige grieven van verzoeker die hij aanvoerde om onder de belastingplicht uit te komen.

- Twee uitspraken van rechtbank Breda d.d. 3 mei 2010: deze uitspraken hebben betrekking op de waardevaststelling voor de aanslagen 2008 en 2009. In bezwaar was de waarde verlaagd van € 63.000 naar € 32.000. De uitspraken van de rechtbank hebben alleen betrekking op de weigering van de gemeente om de kosten van bezwaar te vergoeden. De rechtbank wijst in plaats van het standaardbedrag de werkelijke kosten toe (tweemaal € 192,75). De gemeente heeft daar ter zitting mee ingestemd. Verder stelt de rechtbank vast dat de gemeente al bij het vaststellen van de beschikking had kunnen weten dat de waarde te hoog was.

Beoordeling

Klacht 1 Niet nakomen toezegging

Het vereiste van betrouwbaarheid houdt in dat de overheid binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht handelt, doet wat zij zegt en gevolg geeft aan rechterlijke uitspraken. Dat betekent onder meer dat wanneer een overheidsinstantie een toezegging doet, zij de toezegging behoort na te komen.

Vastgesteld wordt dat verzoeker en de gemeente een andere versie hebben over hetgeen tijdens het gesprek op 28 april 2009 is afgesproken.

Verzoeker geeft aan dat ten tijde van het gesprek expliciet door één van de aanwezige ambtenaren is gezegd dat hij het punt van de kostenvergoeding zal meenemen naar het

gesprek met de wethouder over deze zaak. Ook stelt verzoeker dat de bewuste ambtenaar heeft toegezegd dat hij de uitkomst van het gesprek met de wethouder aan verzoeker zal terugkoppelen. Tot die tijd zou de gemeente niets ondernemen.

Deze toezegging is vervolgens niet nagekomen, aldus verzoeker.

De bewuste ambtenaar van de gemeente heeft tijdens de hoorzitting van de Nationale ombudsman verklaard dat hij aan verzoeker heeft toegezegd de zaak met de wethouder te bespreken. Hij heeft niet toegezegd dat hij de kostenvergoeding zou bespreken, hij heeft gesproken over iets ludieks als tegemoetkoming. Ook de toezegging dat verzoeker een terugkoppeling hierover zou krijgen en dat er zolang niets vanuit de gemeente zou gebeuren, is niet gedaan, aldus de bewuste ambtenaar.

De Nationale ombudsman ziet zich gesteld voor twee tegenstrijdige en onverenigbare versies over wat er precies is toegezegd op 28 april 2009 over het gesprek met de wethouder. Schriftelijk hebben beide personen een toelichting gegeven op de toezegging. Aangezien de hoorzitting op 17 oktober 2011 hierover niet meer duidelijkheid heeft gegeven en partijen hier beiden een ander verhaal hadden, kan de Nationale ombudsman over deze klacht niet tot een oordeel komen. De mondelinge toelichting van beide personen heeft geen aanleiding gegeven om aan één versie meer waarde te kunnen hechten dan aan de andere. De Nationale ombudsman zal zich op dit punt dan ook onthouden van een oordeel.

Klacht 2 Brieven naar onjuist adres

De Nationale ombudsman stelt vast dat in het verleden de adressering van de brieven van de gemeente niet correct is geweest, aangezien verzoeker heeft gevraagd de correspondentie aan hem op zijn adres in Tilburg te richten. Dat dit na het gesprek op 28 april 2009 ook weer fout is gegaan, heeft de Nationale ombudsman niet kunnen constateren.

Klacht 3 Onjuiste aanmaningen

Na het gesprek op 28 april 2009 heeft verzoeker weer automatisch aangemaakte aanmaningen ontvangen, ondanks de toezegging dat dit niet meer zou gebeuren. De Nationale ombudsman stelt vast dat de gemeente, na telefonisch verzoek om informatie hierover van verzoeker, op 17 juni 2009 een brief heeft gestuurd.

Hierin wordt ingegaan op twee verminderingnota's naar aanleiding van bezwaren van verzoeker. Ook wordt uitgelegd dat de aanmaningen over 2008 en 2009 als automatisch vervaardigde aanmaningen zijn verstuurd voordat de betaaltermijn van de verminderingnota's is verstreken. De aanmaningen moeten als niet verzonden worden beschouwd, aldus de gemeente. Tegelijkertijd heeft de gemeente in de brief van 17 juni 2009 een overzicht gegeven van nog openstaande saldi, na verrekening van gegronde

bezwaren en rechtbankuitspraken.

De Nationale ombudsman stelt vast dat de gemeente ten onrechte de aanmaningen naar verzoeker heeft verzonden en hiermee niet conform de toezegging heeft gehandeld.

In zoverre heeft de gemeente niet behoorlijk gehandeld. Wel heeft de gemeente verzoeker korte tijd later hierover een brief gestuurd waarin een toelichting wordt gegeven op de gang van zaken.

Of het in die brief gegeven overzicht van openstaande bedragen juist is, kan de Nationale ombudsman niet met zekerheid vaststellen. Weliswaar heeft verzoeker na de hoorzitting aan de substituut-ombudsman een stuk getoond waaruit zou kunnen worden afgeleid dat hij de betaling over 2004 heeft verricht, maar nu de gemeente niet in staat is geweest van dat bewijsstuk kennis te nemen, kan de Nationale ombudsman daarover geen oordeel geven.

Overige overwegingen

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid zich coulant opstelt als zij fouten heeft gemaakt. Zij heeft oog voor claims die redelijkerwijs gehonoreerd moeten worden en belast de burger niet met onnodige en ingewikkelde bewijsproblemen en procedures. Dat betekent in dit geval dat de gemeente zich coulant dient op te stellen in situaties waarin een gemeente beslissingen blijft nemen, die telkens onjuist blijken te zijn, waardoor een burger telkens procedures moet starten.

Verzoeker is van mening dat in de periode 2004 tot 2009 zo veel fout is gegaan en hij zo veel moeite heeft moeten doen om ieder jaar de WOZ-waarde te corrigeren, dat hij over die periode financieel gecompenseerd moet worden.

De Nationale ombudsman constateert dat de gemeente in het gesprek op 28 april 2009 en de daaruit voortkomende brief heeft erkend dat er in zijn zaak rondom de vaststelling van de WOZ-waarde veel is misgegaan. Hiervoor zijn mondeling en schriftelijk excuses aangeboden. Ook heeft de gemeente gemeend verzoeker een paraplu, als ludieke actie, te moeten doen toekomen, hetgeen verzoeker niet heeft gewaardeerd.

Vastgesteld wordt dat in de jaren 2001 tot en met 2004 door de gemeente niet is voldaan aan de hoorplicht in de eerste bezwaarprocedure. Voor dezelfde jaren heeft de gemeente de waarde verhoogd, ondanks de uitspraak van het Hof, waarna verzoeker opnieuw moest procederen. Ten aanzien van de jaren 2008 en 2009 heeft de gemeente de WOZ-waarde verdubbeld, waardoor verzoeker weer bezwaar moest maken. Ook heeft de rechtbank geconstateerd dat de gemeente bij het nemen van een beschikking had kunnen weten dat de waarde te hoog was.

Gelet op de gehele gang van zaken, constateert de Nationale ombudsman dat verzoeker in de loop der tijd veel procedures heeft moeten voeren tegen aanslagen die uiteindelijk moesten worden bijgesteld. Weliswaar zijn door de gemeente excuses aangeboden voor alles wat is misgegaan, maar onder deze omstandigheden komt de vraag naar voren of in redelijkheid kosten moeten worden gecompenseerd bovenop de standaard vergoedingen. Geconstateerd wordt dat verzoeker van de rechter in 2010 een uitspraak heeft gekregen over de financiële vergoeding voor het voeren van bezwaar.

Gelet op de gang van zaken waarbij verzoeker meerdere malen opnieuw naar de rechter is gegaan, terwijl hij - zoals de rechter in 2010 heeft geconstateerd - ten aanzien van de jaren 2008 en 2009 in redelijkheid een lagere beschikking van de gemeente had mogen verwachten, ziet de Nationale ombudsman reden om een passende vergoeding aan te bevelen voor het voeren van de diverse procedures in het verleden. De Nationale ombudsman vindt een bedrag van € 240 als tegemoetkoming redelijk. Dit laat onverlet dat verzoeker de WOZ-aanslagen die nog niet betaald zijn, alsnog dient te betalen.

Slotwoord

Vastgesteld kan worden dat de onvrede van verzoeker is gestoeld op wat er gebeurd is in de jaren 2004 tot en met 2009. Gezien de gehele gang van zaken waarbij over een lange periode meerdere malen onjuist gebleken aanslagen zijn opgelegd, en de rechter van oordeel is dat de gemeente had kunnen weten dat de in de beschikking vastgestelde waarde te hoog was, kan de Nationale ombudsman begrijpen dat verzoeker weinig vertrouwen meer heeft in de gemeente Bergen op Zoom. Dat een overheid als de gemeente Bergen op Zoom zo halsstarrig door de jaren heen onjuiste beslissingen neemt, is onbegrijpelijk.

Deze ervaringen hebben verzoeker gesterkt in zijn gedachte dat een ambtenaar het op hem heeft gemunt en hem bewust jarenlang heeft benadeeld.

Gezien alle stukken en hetgeen is besproken op de hoorzitting vindt de Nationale ombudsman het echter niet aannemelijk dat de gemeente, dan wel de genoemde ambtenaar, verzoeker bewust heeft willen benadelen, of dat de ambtenaar het op verzoeker persoonlijk heeft gemunt. Dit neemt niet weg dat er voor verzoeker alle reden is om zijn vertrouwen in de gemeente te verliezen.

In een eerder dit jaar verschenen rapport van de Nationale ombudsman (rapport 2012/16) is geconstateerd dat de WOZ-waardebepaling veel vragen en ook wel twijfels bij belastingplichtigen oproept. De Nationale ombudsman wijst er in dat rapport op dat gemeenten zich bij vragen over de WOZ-waardebepaling moeten inspannen om een zo goed mogelijk antwoord op de vraag van een burger over de waardebepaling te geven. Dat

is in dit geval onvoldoende gebeurd.

De Nationale ombudsman acht het op zijn plaats dat verzoeker alsnog een compensatie ontvangt voor de onjuiste behandeling die hij heeft ervaren. Ook geeft de Nationale ombudsman de gemeente in overweging om concrete stappen te zetten om het vertrouwen van verzoeker weer te winnen. Wenselijk is dat verzoeker zijn nog openstaande rekeningen betaalt en dat deze langdurige kwestie kan worden afgesloten.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging is niet gegrond voor wat betreft het verzenden van correspondentie naar een onjuist adres na het gesprek van 28 april 2009;

De klacht is gegrond voor wat betreft het verzenden van onjuiste aanslagen na het gesprek van 28 april 2009 wegens schending van het vereiste van betrouwbaarheid;

De Nationale ombudsman geeft over de klacht aangaande de toezegging gedaan tijdens het gesprek van 28 april 2009 geen oordeel.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman beveelt de gemeente Bergen op Zoom aan om verzoeker een vergoeding te betalen van € 240.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer