



# Rapport

Rapport betreffende een klacht over de wijze van behandeling van een bezwaarschrift tegen de vastgestelde WOZ-waarde door de Belasting Samenwerking Gouwe-Rijnland te Leiden.

**Datum: 17 december 2013**

**Rapportnummer: 2013/194**

## Klacht

Verzoeker klaagt er over dat de Belastingssamenwerking Gouwe-Rijnland de behandeling van bezwaarschriften vooral formeel-juridisch benadert, waardoor bezwaarmakers zich onvoldoende gehoord voelen en de behandeling tot ongewenste of onnodige (juridische) vervolgpcedures leidt.

## Wat is er gebeurd?

Na ontvangst van de WOZ-waardebepaling van zijn woning dient de heer O. een bezwaarschrift in bij de Belastingssamenwerking Gouwe-Rijnland (hierna: BSGR). Hierin voert hij onder andere aan dat in het taxatieverslag referentiepanden ontbreken en dat de verkoopwaarde van woningen daalt, maar de WOZ-waarde van zijn woning desondanks stijgt met 10 %. Een tijdige beslissing op het bezwaarschrift blijft uit en de heer O. stelt de BSGR in gebreke. Kort daarna ontvangt hij een concept-uitspraak op zijn bezwaarschrift. Deze bevat naar zijn mening echter uitsluitend standaardteksten. Ook wordt niet ingegaan op zijn vragen en wordt de stijging van de WOZ-waarde niet beargumenteerd. Het bezwaar wordt ongegrond verklaard en de WOZ-waarde blijft gehandhaafd. Tegen deze beslissing is geen beroep ingesteld.

## Wat vindt verzoeker er van?

De heer O. is zich er van bewust dat de Nationale ombudsman geen inhoudelijk oordeel geeft over de WOZ-waardebepaling. Hij klaagt echter over de algemene handelwijze van de BSGR. Al met al voelt hij zich niet serieus genomen of niet met respect behandeld. Zelf gebruikt hij het woord 'mishandeld'. Hij geeft aan dat er geen goede antwoorden worden gegeven op door hem gestelde vragen of er volgt een onduidelijke of oneigenlijke onderbouwing. Soms reageert de BSGR überhaupt niet meer. En als dat wel zo is, wordt er subjectief gebruik gemaakt van hetgeen door de heer O. is aangevoerd. Wat de BSGR relevant vindt, wordt onderbouwd. Maar wat zij niet relevant vindt, wordt niet onderbouwd.

De heer O. heeft in zijn bezwaarschrift aangegeven te willen worden gehoord. Het maken van een afspraak verloopt echter uiterst moeizaam. Enerzijds, omdat hij ziek is als er een hoorzitting wordt gepland, anderzijds omdat hij eerst een inhoudelijk standpunt wil hebben om zo de hoorzitting goed te kunnen voorbereiden.

Over de gang van zaken heeft hij op 5 mei 2013 een klacht ingediend bij de BSGR. Hierin gaat hij in op zijn ervaringen tot dat moment. Op deze klacht is echter nimmer inhoudelijk

gereageerd.

## **Aard en opzet van het onderzoek van de Nationale ombudsman**

Overheden moeten bij de uitvoering van hun taken op een behoorlijke manier omgaan met burgers en hun belangen. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en met respect behandelt. Overheden moeten niet als onpersoonlijke bureaucratieën werken, maar steeds oog houden voor de menselijke maat. Als het erop aan komt, zoekt de overheid persoonlijk contact. Hoewel de burger voor veel zaken afhankelijk is van de medewerking van of besluitvorming door de overheid, gaan overheid en burger op een gelijkwaardige wijze met elkaar om.

Uit hetgeen de heer O. aanvoert, komt een beeld naar voren van een formele, vooral juridisch georiënteerde procedure. Op zich begrijpelijk aangezien het de WOZ-waardebepaling betreft. Er zijn de laatste jaren echter diverse projecten geweest waarbij de meerwaarde van informeel, persoonlijk contact is bewezen. Een van die projecten betreft - binnen het Programma 'Prettig contact met de overheid' - het project 'snellere en betere behandeling van WOZ-bezwaren' (uitgave van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Programmadirectie Dienstverlening, Regeldruk en Informatiebeleid, Afdeling Regeldruk en Administratieve lastenverlichting, 2011).

De meerwaarde van een onderzoek door de Nationale ombudsman zit niet zozeer in het beoordelen van de klacht van de heer O., maar in de meer algemene vragen of de BSGR zich herkent in hetgeen de heer O. stelt, hoe de BSGR in het algemeen vragen, klachten en bezwaren rondom de WOZ behandelt en of zij bekend is met het Programma 'Prettig contact met de overheid' en meer specifiek met het project 'snellere en betere behandeling van WOZ-bezwaren'.

## **Wat stelt de BSGR?**

Tijdens een gesprek met medewerkers van de BSGR is ingegaan op voorstaande vragen en geeft men het volgende aan.

Als de indiener van een WOZ-bezwaarschrift wenst te worden gehoord, wordt er een conceptbeslissing op bezwaar toegestuurd. Met daarbij de vraag of men, na kennis te hebben genomen van de conceptbeslissing, nog steeds gehoord wil worden. Als dat zo is

ontvangt men een uitnodiging voor de hoorzitting. Tijdens de hoorzitting wordt ingegaan op de WOZ-waarde en het bezwaarschrift. Bij de hoorzitting is een taxateur aanwezig om op vragen over de taxatie in te gaan. Indien nodig volgt na de hoorzitting nog een in pandige opname. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt, welke afzonderlijk of verwerkt in de uitspraak op bezwaar wordt verzonden.

In de zaak van de heer O. is het volgende gebeurd.

Toen een tijdige beslissing op het door de heer O. ingediende bezwaarschrift uitbleef, stelde hij de BSGR in gebreke. Kort daarna werd de conceptbeslissing opgesteld en verstuurd en wordt hem gevraagd of hij nog steeds wilde worden gehoord. Dit had de heer O. in zijn bezwaarschrift namelijk aangegeven. Omdat de heer O. niet reageerde, werd telefonisch contact opgenomen. De heer O. bleek ziek, waarna er meerdere pogingen zijn gedaan om een hoorzitting te beleggen. Nogmaals zijn per mail concepten toegezonden en is de heer O. gevraagd of hij nog steeds wilde worden gehoord.

Vervolgens ontstond er een mailwisseling tussen hem en de (juridisch) medewerker van de BSGR. De heer O. stelt vragen om te kunnen beslissen of hij gehoord wilde worden. De beantwoording van deze vragen, leverde echter telkens nieuwe vragen op. De medewerker gaf aan niet via e-mails de 'discussie' aan te gaan over de inhoud van het bezwaarschrift, maar daarvoor de hoorzitting te willen gebruiken. De heer O. reageerde niet op de (herhaalde) vraag of hij nog gehoord wilde worden. Uiteindelijk volgde een laatste uitnodiging voor een hoorzitting op 10 juni 2013, maar zonder nadere kennisgeving liet de heer O. verstek gaan. De taxateur heeft deze zitting wel voorbereid. Uiteindelijk is zonder hoorzitting uitspraak op het WOZ-bezwaar gedaan.

De behandelend medewerker heeft de toonzetting en de tegenstrijdige mededelingen in de e-mails als vervelend ervaren. In een e-mail gaf de heer O. aan geen aanleiding te zien voor een hoorzitting, terwijl hij in de bijlage bij diezelfde email aangaf dolgraag gehoord te worden. De heer O. wilde voorafgaand aan de hoorzitting allerlei zaken, onder andere betreffende de WOZ-waarde besproken en uitgezocht hebben terwijl de hoorzitting juist is bedoeld om voor beide partijen helderheid te krijgen.

De heer O. heeft naar aanleiding van de gang van zaken een klacht ingediend. De klachtencoördinator heeft getracht hierover met hem in gesprek te komen, maar ook hierop reageerde de heer O. afwijzend.

Ten slotte geeft men aan dat de BSGR goed bekend is met het programma 'Prettig contact met de overheid'. Een groot deel van de medewerkers heeft cursussen gesprekstechnieken gevolgd, terwijl het andere deel die nog gaat volgen. De BSGR is een groot voorstander van het informeel behandelen van verzoeken, klachten en bezwaarschriften en zet dit in de praktijk bij klachten ook zo veel mogelijk in. De bezwaarschriftprocedure heeft echter ook een formeel juridische component waardoor het

belangrijk blijft om helderheid te hebben – en te houden – over wat verzoeker, klager of bezwaarmaker voor ogen heeft of verwacht. Als daar onduidelijkheden over ontstaan, bestaat het risico dat ook de behandeling van het verzoek, klacht of bezwaarschrift tot onduidelijkheden leidt.

De BSGR stelt dat de ingebrekestelling wellicht een rol heeft gespeeld bij de behandeling van het bezwaarschrift van de heer O. De ingebrekestelling zet meer druk op de afhandeling en een hoorzitting moet dan op korte termijn plaatsvinden. Met de ingebrekestelling wil de bezwaarmaker dat snel uitspraak wordt gedaan. De klacht van de heer O. bij de Nationale ombudsman betreft de formeel-juridische benadering bij de behandeling van het bezwaarschrift. Hierdoor voelt hij zich onvoldoende gehoord. Naar de mening van de BSGR is de heer O. de geboden mogelijkheden om gehoord te worden echter uit de weg gegaan en heeft dit een persoonlijk en informeel contact in de weg gestaan.

## **Wat is de nadere reactie van verzoeker?**

In reactie op het verslag van bevindingen merkt de heer O. op dat door de BSGR niet is ingegaan op zijn stelling dat in de aan hem toegezonden conceptbeslissing niet wordt ingegaan op zijn bezwaar en dat dit bezwaar niet wordt weerlegd. De reactie bestaat uitsluitend uit nietszeggende standaardteksten. Hij heeft steeds op alle uitnodigingen voor een hoorzitting gereageerd, maar daarbij steeds aangegeven dat de inhoud van de conceptbeslissing geen enkele basis kon zijn voor een hoorzitting. En, stelt hij, de BSGR had nog maar één ding voor ogen, een hoorzitting.

Tevens stelt hij dat het enige wat de medewerker probeerde, was hem op een hoorzitting te krijgen. Deze liet echter na het bezwaar inhoudelijk zorgvuldig te behandelen. Zijn bezwaar betrof de exorbitante stijging van de WOZ-waarde en de reactie op het conceptrapport was niet dat hij allerlei zaken besproken en uitgezocht wilde hebben, maar dat hij een rapport wilde dat inging op dit bezwaar. Uit de reactie van de BSGR maakt hij op dat toegegeven wordt dat deze medewerker daar niet capabel toe was en een hoorzitting een hele mooie vluchtweg lijkt te zijn.

Ten slotte merkt de heer O. op als verzoeker, klager of bezwaarmaker heel duidelijk te hebben gemaakt wat hij voor ogen had en verwachtte. Daar kan geen onduidelijkheid over bestaan. In de ogen van de heer O. ontstaan onduidelijkheden als medewerkers worden ingezet die niet in staat zijn een bezwaar inhoudelijk zorgvuldig af te handelen en slechts in staat zijn om de procedure te volgen. De BSGR wist kennelijk niet wat hij voor ogen had of verwachtte. De reden is dat zijn bezwaar niet tijdig ter hand is genomen en kennelijk weet de BSGR niet hoe te reageren op een ingebrekestelling. Met alle onduidelijkheden en onzorgvuldigheden tot gevolg, waarvan hij de dupe is geworden.

# Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

De Nationale ombudsman toetst de onderhavige gedraging aan het vereiste van maatwerk.

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid bereid is om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.

Dit impliceert dat de overheid niet als een onpersoonlijke bureaucratie werkt, maar steeds oog houdt voor de menselijke maat en persoonlijk contact zoekt. Daarbij gaan overheid en burger op een gelijkwaardige wijze met elkaar om.

De heer O. merkt op dat hij zich door de BSGR niet serieus genomen voelt of niet met respect behandeld. Hij gebruikt zelfs het woord 'mishandeld'. Duidelijk is dat hij van mening is dat hij, voorafgaande aan de hoorzitting voor zijn bezwaarschrift tegen de WOZ-waardebepaling een schriftelijke inhoudelijke reactie wilde op de door hem gestelde vragen, zodat hij goed beslagen ten ijs kon komen.

Het is de standaardwerkwijze van de BSGR om de indiener van een WOZ-bezwaarschrift, die heeft aangegeven te willen worden gehoord, een conceptbeslissing op bezwaar toe te sturen. Als men, na daarvan kennis te hebben genomen, nog steeds gehoord wil worden ontvangt men een uitnodiging voor de hoorzitting. Tijdens deze hoorzitting wordt vervolgens ingegaan op de WOZ-waarde en het bezwaarschrift.

Deze procedure acht de Nationale ombudsman alleszins begrijpelijk en redelijk.

De vraag is of en op welke wijze de BSGR van deze procedure had kunnen of moeten afwijken om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.

Tussen de heer O. en de BSGR ontstaat, na ontvangst van de conceptbeslissing, per e-mail een discussie over de inhoud. Uiteindelijk geeft de betrokken medewerker van de BSGR aan niet via e-mails de 'discussie' aan te zullen gaan over de inhoud van het bezwaarschrift, maar daarvoor de hoorzitting te willen gebruiken. De heer O. blijft echter op het standpunt staan dat hij, voorafgaande aan de hoorzitting, eerst een conceptrapport wil ontvangen dat ingaat op de inhoud van zijn bezwaar.

De wens van de heer O. is begrijpelijk, maar dat geldt eveneens voor het standpunt van de medewerker van de BSGR. Terecht wordt aangegeven dat de bezwaarschriftprocedure ook een formeel-juridische component heeft. De hoorzitting, het hoor-en-wederhoor, is een

essentieel onderdeel van deze procedure. Tijdens die hoorzitting kunnen partijen hun visie geven en met elkaar in gesprek gaan of een discussie voeren. Aangezien de inhoud van het bezwaar van verzoeker betrekking had op de waardebeoordeling van de WOZ is het niet onredelijk dat de BSGR in aanwezigheid van een taxateur daarover tijdens de hoorzitting in gesprek wilde gaan en niet in een e-mailwisseling tussen verzoeker en de behandelend ambtenaar.

Uit de reactie van zowel de BSGR als de heer O. maakt de Nationale ombudsman op dat er meerdere malen is getracht te komen tot de vaststelling van een datum voor de hoorzitting. De BSGR is tevens goed bekend met het programma 'Prettig contact met de overheid' en traint zijn personeel in gesprekstechnieken. Uiteraard is hiermee niet gegarandeerd dat er geen fouten gemaakt worden of misverstanden (kunnen) ontstaan, maar uit het onderzoek van de Nationale ombudsman is niet gebleken dat de Belastingssamenwerking Gouwe-Rijnland de behandeling van bezwaarschriften vooral formeel-juridisch benadert en onvoldoende bereid is om af te wijken van de voor de

behandeling van bezwaarschriften afgesproken standaardwerkwijze. Het feit dat door de ingebrekestelling op korte termijn op het bezwaarschrift diende te worden beslist speelde hierbij eveneens een rol.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht is niet gegrond.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer