



Rapport

Datum: 28 juli 2000

Rapportnummer: 2000/254

Klacht

Op 9 maart 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B. te Hoorn, nader aangevuld bij brief van 8 april 1999, met een klacht over een gedraging van de DCO Belastingdienst Waterschappen Hollands Noorderkwartier te Alkmaar.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het dagelijks bestuur van het hoogheemraadschap van Uitwaterende Sluizen in Hollands Noorderkwartier te Edam, werd een onderzoek ingesteld.

Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt er over dat de DCO Belastingdienst Waterschappen Hollands Noorderkwartier op 8 april 1999 nog niet had gereageerd op zijn verzoek van 7 februari 1998 om de waardering van zijn huis te wijzigen en de aanslag te herzien ter zake van de omslag gebouwd 1997, bij brief van 6 november 1998 herhaald en tevens aangevuld voor de omslag 1998. Dit ondanks diverse telefonische en schriftelijke (19 januari en 22 februari 1999) rappels en ondanks een toezegging per fax van 8 maart 1999 van de DCO dat verzoeker begin van week 11 antwoord zou krijgen en dat voor 1999 de herziene waarde van verzoekers huis als uitgangspunt zou worden gehanteerd.

Achtergrond

1. Waterschapswet (Wet van 2 september 1991, Stb. 444)

Artikel 120, eerste en tweede lid

"1. Voor de omslagen ter zake van ongebouwde onroerende zaken geldt als heffingsmaatstaf de oppervlakte.

2. Voor de omslagen ter zake van gebouwde onroerende zaken is, indien de gebouwde onroerende zaak tevens een onroerende zaak is als bedoeld in hoofdstuk III van de Wet waardering onroerende zaken, de heffingsmaatstaf de op de voet van hoofdstuk IV van die wet voor de onroerende zaak vastgestelde waarde voor het tijdvak waarbinnen het desbetreffende belastingjaar valt."

2. Wet waardering onroerende zaken (Wet van 15 december 1994, Stb. 874)

Artikel 2

"In deze wet wordt verstaan onder:

(...)

c. afnemers: overheden die gebruik maken van de ingevolge de wet vastgestelde waarden ten behoeve van de heffing van belastingen."

Artikel 3

"Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden regels gesteld betreffende de verrekening van de kosten die verbonden zijn aan de uitvoering van de wet."

Hoofdstuk III. De waardebepaling

Artikel 18, eerste en tweede lid

"1. De waarde van een onroerende zaak wordt bepaald naar de waarde die de zaak op de waardepeildatum heeft naar de staat waarin de zaak op die datum verkeert.

2. De waardepeildatum ligt twee jaren voor het begin van het tijdvak waarvoor de waarde wordt vastgesteld."

Artikel 20, eerste lid

"De in artikel 1, tweede lid bedoelde ambtenaar van de gemeente waarin de onroerende zaak is gelegen, bepaalt de waarde van die onroerende zaak."

Hoofdstuk IV. De waardevaststelling

Artikel 22

"1. De in artikel 1, tweede lid, bedoelde ambtenaar van de gemeente waarin de onroerende zaak is gelegen, stelt de waarde van de onroerende zaak vast bij een voor bezwaar vatbare beschikking.

2. De bij de beschikking vastgestelde waarde geldt voor een tijdvak van vier achtereenvolgende jaren.

3. De waarde wordt voor het eerst vastgesteld voor het tijdvak dat aanvangt op 1 januari 1997."

Artikel 24, eerste, derde en zevende lid

"1. De beschikking wordt genomen binnen acht weken na het begin van het tijdvak waarvoor zij geldt.

3. De bekendmaking van de beschikking geschiedt terstond door toezending aan:

a. degene die aan het begin van het tijdvak het genot heeft van de onroerende zaak krachtens eigendom, bezit of beperkt recht;

b. degene die aan het begin van het tijdvak de onroerende zaak al dan niet krachtens eigendom, bezit, beperkt recht of persoonlijk recht gebruikt.

Tegelijkertijd met of zo spoedig mogelijk na de bekendmaking wordt van de beschikking mededeling gedaan aan de afnemers.

7. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen met betrekking tot de in het derde lid, slotzin, bedoelde mededeling nadere regels worden gesteld."

Artikel 29, eerste lid

"Indien bij de uitspraak op een bezwaarschrift (...) met betrekking tot een op de voet van dit hoofdstuk genomen beschikking:

a. die beschikking wordt vernietigd;

b. de bij die beschikking vastgestelde waarde wordt verminderd, geschiedt de bekendmaking daarvan aan de belanghebbenden die het aangaat en de mededeling daarvan aan de afnemers met overeenkomstige toepassing van artikel 24, derde tot en met achtste lid (...); mededeling van de uitspraak op een bezwaarschrift aan de afnemers geschiedt eerst indien deze onherroepelijk vaststaat."

Artikel 39

"Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden nadere regels gesteld met betrekking tot het te registreren en te verstrekken gegevens pakket, de periodiciteit en de wijze van verstrekking."

3. Uitvoeringsbesluit kostenverrekening en gegevensuitwisseling Wet waardering onroerende zaken (Amvb van 4 februari 1995, Stb. 67)

Artikel 7

"Ten behoeve van de heffing van belastingen door de afnemers worden met betrekking tot onroerende zaken die ten minste een van de afnemers betreft in de heffing van een belasting naar een waardemaatstaf, door het college van burgemeester en wethouders ten minste de in de bijlage vermelde gegevens geregistreerd."

Artikel 8

"1. Het college van burgemeester en wethouders of de in artikel 1, tweede lid van de wet bedoelde gemeentebestuurder levert de in artikel 7 bedoelde gegevens aan de afnemers.

2. De levering van gegevens aan de afnemers vindt plaats: a. ter zake van een beschikking als bedoeld in de artikelen 22, 25, 26 van de wet: binnen acht weken na de

aanvang van het eerste kalenderjaar waarvoor die beschikking geldt;

b. ter zake van een beschikking als bedoeld in de artikelen 27, 28 en 29 van de wet: binnen vier weken na de vaststelling van de beschikking, met dien verstande dat gegevens betreffende een beschikking die is verminderd krachtens een beslissing op een bezwaarschrift of een rechterlijke uitspraak, worden geleverd binnen twee weken nadat die uitspraak onherroepelijk is komen vast te staan.

3. Het college van burgemeester en wethouders of de in artikel 1, tweede lid, van de wet bedoelde gemeentebestuurder stelt de afnemers binnen vier weken op de hoogte van feiten of omstandigheden met betrekking tot een beschikking, die voor de afnemers van belang zijn in het kader van de heffing en de invordering van hun belastingen."

Artikel 9

"Onze Minister stelt in overleg met de Waarderingskamer een standaard-uitwisselingsformaat voor de levering van gegevens vast."

4. Algemene wet inzake rijksbelastingen (Wet van 20 december 1996, Stb. 653)

Artikel 18a

"1. Indien een op de voet van hoofdstuk IV van de Wet waardering onroerende zaken gegeven beschikking tot vaststelling van de waarde, welke ingevolge een wettelijk voorschrift ten grondslag heeft gelegen aan de heffing van belasting, is herzien met als gevolg dat:

a. een aanslag of navorderingsaanslag ten onrechte achterwege is gelaten of tot een te laag bedrag is vastgesteld, dan wel dat een in de belastingwet voorziene vermindering, ontheffing of teruggaaf ten onrechte of tot een te hoog bedrag is verleend, dan kan de inspecteur de te weinig geheven belasting navorderen;

b. een aanslag of navorderingsaanslag ten onrechte of tot een te hoog bedrag is vastgesteld, dan wel dat een in de belastingwet voorziene vermindering, ontheffing of teruggaaf ten onrechte niet of tot een te laag bedrag is verleend, dan vernietigt de inspecteur de ten onrechte vastgestelde aanslag of navorderingsaanslag dan wel vermindert hij de aanslag of navorderingsaanslag, onderscheidenlijk verleent hij alsnog de in de belastingwet voorziene vermindering, ontheffing of teruggaaf.

2. Het vaststellen van de navorderingsaanslag, onderscheidenlijk het nemen van de beschikking tot vernietiging, vermindering, ontheffing of teruggaaf op de voet van het eerste lid geschiedt binnen acht weken na het tijdstip waarop de beschikking of uitspraak strekkende tot de herziene vaststelling van de waarde onherroepelijk is geworden. Eerstbedoelde beschikking is voor bezwaar vatbaar.

3. Indien aan de heffing van belasting een aan een onroerende zaak toegekende waarde ten grondslag ligt en met betrekking tot die onroerende zaak voor een voor die heffing van belang zijnd tijdvak een waarde wordt vastgesteld op de voet van hoofdstuk IV van de Wet waardering onroerende zaken, zijn het eerste en tweede lid van overeenkomstige toepassing."

5. De Wet waardering onroerende zaken (verder: Wet WOZ) is in werking getreden op 1 januari 1995. De wet heeft tot doel om te komen tot één wettelijke regeling voor de bepaling en de vaststelling van de waarde van onroerende zaken voor verschillende belastingen, waaronder de gemeentelijke onroerende-zaakbelastingen en de door de waterschappen geheven waterschapsomslag voor gebouwde onroerende zaken, de zogenaamde waterschapsomslag gebouwd. Met ingang van het belastingjaar 1997 is in de Waterschapswet de WOZ-waarde aangewezen als heffingsmaatstaf voor het opleggen van de omslagen gebouwd. Voor ongebouwde onroerende zaken geldt als heffingsmaatstaf overigens niet de waarde maar de oppervlakte van de zaak. De WOZ-waarden worden aangeleverd door de gemeenten die in het gebied van een waterschap liggen. De gemeenten leveren de gegevens aan de waterschappen of aan de diensten of samenwerkingsverbanden die in gemeenschappelijke regelingen voor de uitvoering van de belastingheffing door een aantal waterschappen in het leven zijn geroepen. De eisen die in het kader van de Wet WOZ aan de gemeenten worden gesteld ten aanzien van de gegevenslevering zijn neergelegd in het Uitvoeringsbesluit kostenverrekening en gegevensuitwisseling (verder: het Uitvoeringsbesluit) en het zogenaamde Standaard uitwisselingsformaat WOZ (verder: Stuf WOZ). Ingevolge de artikelen 7 en 8 van het Uitvoeringsbesluit dienen gemeenten de volgens het besluit noodzakelijke gegevens te registreren en te leveren aan de waterschappen.

Op 16 december 1999 heeft de Staatssecretaris van Financiën een evaluatierapport van de WOZ aan de Tweede Kamer aangeboden. In dit rapport worden de belangrijkste resultaten van de evaluatie besproken, onder meer ten aanzien van uitwisseling van gegevens tussen overheden die deze gegevens gebruiken. Levering en verwerking door de verschillende overheden verlopen niet optimaal. Er wordt gebruik gemaakt van complexe programmatuur en bovendien blijken er interpretatieverschillen te bestaan over de wijze van uitwisselen van gegevens, dit ondanks het bestaan van de Stuf-WOZ. Verder is gebleken van interpretatieverschillen wat betreft de afbakening van gebouwde en ongebouwde onroerende zaken. Dit wordt in het rapport beschouwd als niet ongebruikelijk in de startfase van een groot project zoals de invoering van de Wet WOZ; de verwachting wordt uitgesproken dat deze problemen binnen enkele jaren zullen verdwijnen als gevolg van opgedane ervaringen. Voorts wordt in het rapport een aantal nadere aandachtspunten vermeld, onder andere ten aanzien van de objectafbakening, de waarderingskosten die gepaard gaan met (de invoering van) de Wet WOZ en de onenigheid over de verrekening van de kosten tussen de verschillende betrokken partijen.

In een reactie op het evaluatierapport heeft de Unie van Waterschappen erop gewezen dat de ernst en omvang van de knelpunten er onvoldoende in aan de orde komen en kennelijk worden onderschat. Met name doelt de Unie op de tijdigheid en kwaliteit van de gegevenslevering en op de kostenontwikkeling. De perceptiekosten van heffing van omslagen gebouwd zijn fors gestegen. In veel gevallen was sprake van niet tijdige en kwalitatief gebrekkige levering van gegevens, zowel initiële als mutatiebestanden. Als gevolg hiervan konden de waterschappen pas veel later dan gebruikelijk de waterschapsomslagen opleggen, hetgeen noodzaakte tot extra inspanningen en kosten, en leidde tot renteverlies doordat de aanslagen voor de omslag gebouwd later dan gebruikelijk konden worden verzonden, en tot kasproblemen omdat de belastinginkomsten later binnenkwamen dan voorheen gebruikelijk was.

Gelet op de ervaringen de afgelopen jaren bestaat bij de Unie de vrees dat de problemen die zich hebben voorgedaan, zich ook in de komende jaren zullen manifesteren. Dit geldt te meer daar de gemeenten er zelf niet gerust op zijn dat alle problemen voor de toekomst zullen zijn opgelost. Met name op het gebied van de automatisering, de verwerking van gegevens in de WOZ-bestanden en de behandeling van bezwaar- en beroepschriften worden nog problemen verwacht.

De Unie pleit voor een centrale en structurele aanpak van de geschetste problematiek en is in dit verband van mening dat een nader onderzoek naar de invoering van een doelmatiger systeem evenals een aanpassing van de kostenverdeelsleutel zeer gewenst zijn.

Overigens blijkt uit een deevaluatierapport dat naar aanleiding van een onderzoek naar de ervaringen van waterschappen met de Wet WOZ is uitgebracht dat behalve met de gegevensaanlevering door de gemeenten, er ook overigens het een en ander niet juist is verlopen. Een deel van de waterschappen heeft moeilijkheden ondervonden bij de invoering van de Wet WOZ doordat de software die is benodigd om de gegevensaanlevering door de gemeenten volgens het Stuf-WOZ te kunnen verwerken, niet tijdig beschikbaar of van onvoldoende kwaliteit was.

Voorts komt uit de deevaluatie naar voren dat gemeenten, hoewel hiertoe krachtens het Uitvoeringsbesluit verplicht, niet maandelijks alle gegevenswijzigingen doorgeven aan de waterschappen. Onder wijzigingen vallen ook de uitkomsten van bezwaar- of beroepschriftprocedures. Voorts hebben de waterschappen achterstanden in de verwerking van de geleverde mutatiebestanden.

Op grond van artikel 18a van de Algemene wet inzake rijksbelastingen (AWR) is een waterschap verplicht om binnen acht weken nadat een bezwaar heeft geleid tot de vaststelling van een lagere WOZ-waarde, de aanslag omslag gebouwd ambtshalve te verminderen. Deze termijn wordt als gevolg van genoemde achterstanden in de levering en vervolgens verwerking van mutatiebestanden, veelal niet gehaald.

Het genoemde deelevaluatierapport vermeldt verder dat alle waterschappen de belastingplichtigen hebben geïnformeerd over de wijzigingen als gevolg van de Wet WOZ. Dit gebeurde door middel van folders (apart of bij de aanslag) of de regionale en huis-aan-huisbladen.

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd het hoogheemraadschap van Uitwaterende Sluizen in Hollands Noorderkwartier verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tevens werd het hoogheemraadschap en de gemeente Hoorn een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van het hoogheemraadschap van Uitwaterende Sluizen in Hollands Noorderkwartier gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen. Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie. De reactie van de gemeente Hoorn gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen of aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Bij brief van 7 februari 1998 schreef verzoeker de DCO Belastingdienst Waterschappen Hollands Noorderkwartier (verder: de DCO) het volgende:

"...Betreft: aanslagnummer (...) bel. jaar 1997 (...)

(...)

Op mijn bezwaarschrift aan de gemeente Hoorn d.d. 04.03.1997 i.v.m. de te hoge vaststelling onroerend goed, kreeg ik op 23.01.1998 bericht van genoemde gemeente dat de waarde van het object bepaald is op f 144.000 i.p.v. f 152.000.

Mijn verzoek derhalve is, wilt U vermelde aanslag dientengevolge wijzigen..."

2. Op 6 november 1998 schreef verzoeker de DCO de volgende brief:

"...Heden ontving ik uw aanslag waterschapsbelasting 1998. Voor de maatstaf van perceel M.straat (de woning van verzoeker; N.o.) hanteert u een bedrag van f 152.000. Dit moet echter zijn f 144.000 volgens gemeente-opgave. (...)

Met mijn brief van 7 februari 1998 heb ik U dit al medegedeeld. Ik heb hierover geen reactie uwerzijds ontvangen en derhalve ook geen correctie-aanslag.

Ik heb U hedenmorgen telefonisch trachten te bereiken, maar blijkt zo moeilijk te zijn. Het is alle keren: "Personeel is nog bezig." Net zo lang tot dat het 12.00 uur is en dan moet men lunchen.

(...)

Mag ik omgaand iets van u vernemen..."

3. Vervolgens schreef verzoeker de DCO bij brief van 19 januari 1999:

"...Ingevolge uw verzoek in het telefoongesprek van 8 januari 1999 doe ik U bijgaand toekomen (voor de 2e maal) een afschrift van de nota ORZB van de gemeente Hoorn en verzoek U uw nota inzake waterschapsbelasting te corrigeren..."

4. Verzoeker schreef de DCO nogmaals bij brief van 22 februari 1999:

"...Vanaf 7 februari 1998 heb ik U kennis gegeven dat de waarde van de (woning van verzoeker; N.o.) te Hoorn gewijzigd is in f 144.000 i.p.v. f 152.000.

Tot op heden heb ik op al mijn brieven, waarbij een opgave van de gemeente Hoorn, niets van U vernomen. Over beleefd gesproken!

Ik verzoek U mij deze week van antwoord te dienen..."

5. Op 8 maart 1999 berichtte de DCO verzoeker in reactie op diens brief van 22 februari 1999 als volgt:

"...hedennacht worden de ozb-wijzigingen over 1997 door de computer verwerkt. Eind van de week 1998. U krijgt begin volgende week antwoord. Over 1999 zal waarde ad f 144.000 worden berekend bij aanslag gebouwd..."

Omdat verzoeker verder niets vernam van de DCO, wendde hij zich met een klacht tot de Nationale ombudsman.

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder klacht.

C. Standpunt Hoogheemraadschap van Uitwaterende Sluizen in Hollands Noorderkwartier

1. Als reactie op de klacht van verzoeker verwees het hoogheemraadschap van Uitwaterende Sluizen in Hollands Noorderkwartier (verder: het hoogheemraadschap) naar een brief van de DCO van 7 juni 1999 die was bijgevoegd en die als volgt luidt:

"...De reden van het uitblijven van een reactie ondanks de toezeggingen in de (...) brief d.d. 8 maart 1999 (...) komt door storing in de programmatuur, die hardnekkiger bleek te zijn dan aanvankelijk was verwacht.

Al sinds november 1998 wordt hiermee geworsteld en met de softwareleverancier wordt naarstig gezocht naar het oplossen van de storing.

Voor 1999 is evenwel de juiste herziene waarde berekend bij aanslagbiljet gedagtekend 31 mei 1999.

(...)

Bij gewijzigde aanslag d.d. 7 april 1999 is de waardewijziging over 1997 verwerkt. Bij gewijzigde aanslag d.d. 16 april 1999 is de waardewijziging over 1998 verwerkt..."

2. De reactie van het hoogheemraadschap gaf de Nationale ombudsman aanleiding tot het stellen van nadere vragen. Het hoogheemraadschap verwees voor zijn reactie naar een brief van de DCO van 21 juli 1999 die als volgt luidt:

"Vraag 1: Sinds november 1998 wordt geworsteld met storingen in de programmatuur aldus de brief aan de Ombudsman. De zaak (van verzoeker; N.o.) speelde echter al in februari 1998. Was de storing toen al bekend en/of bleek naar aanleiding van klachten dat er een structurele fout zat in de programmatuur?

Antwoord:

a. ten aanzien van de aanslag gebouwd over 1997 werd de economische waarde door de gemeente Hoorn in december 1997 aan de Dienst Centrale Omslagheffing (DCO) geleverd. Direct daarna is met dagtekening 31 december 1997 de aanslag aan (verzoeker; N.o.) toegezonden. Naar later bleek is de waardeverlaging niet door de gemeente Hoorn in het aangeleverde bestand verwerkt.

b. Ook in 1998 bleek de gemeente Hoorn niet in staat correcte waardemutatatiebestanden aan te leveren. Bewust is toen uit bedrijfseconomische motieven gekozen om in juli en oktober 1998 aanslagen te verzenden, wetende, dat een aantal aanslagen gebouwd niet was gebaseerd op een juiste (verminderde) economische waarde. Ook (verzoeker; N.o.) bleek daaronder te vallen. Het niet verzenden van deze aanslagen zou het verlaat binnenkomen van omslag van enkele miljoenen tot gevolg hebben. Dit is voor de in de gemeenschappelijke regeling DCO deelnemende waterschappen niet acceptabel.

Door aanleveringproblemen zullen over het belastingjaar 1997 dit jaar (1999; N.o.) nog aanslagen gebouwd met een totale opbrengst van 3 miljoen gulden worden opgelegd.

Vraag 2: Komen storingen nog steeds voor of zijn zij inmiddels structureel verholpen?

Antwoord: Helaas werkt de programmatuur o.a. zowel bij de gemeente Hoorn als bij de DCO in het kader van de gegevensuitwisseling nog steeds niet naar behoren.

Vraag 3: Wat is precies de oorzaak van het te laat verminderen van de omslag gebouwd nadat bij de gemeente is gebleken, dat de vastgestelde WOZ waarde niet juist is en hoe is het tijdpad tussen het verminderen van de WOZ waarde door de gemeente en het zenden van de beschikking tot vermindering van de omslag gebouwd door de DCO aan de belastingplichtige?

Antwoord: Mede gelet op het antwoord op vraag 2 is in december 1998 bij de DCO begonnen met het handmatig verwerken van de correcties van de WOZ waarden o.a. afkomstig van de gemeente Hoorn. De waardevermindering van het object (de woning van verzoeker; N.o.) te Hoorn kwam daardoor pas in april 1999 voor een waardeverminderingmutatie in aanmerking. Hierbij merk ik nog op, dat thans nog enkele duizenden genoemde correcties dienen plaats te vinden. Gelet op het bovenstaande is een tijdpad, dat bij iedere waardevermindering gehanteerd wordt, nog niet te geven..."

d. Nadere reactie HOOGHEEMRAADSCHAP VAN UITWATERENDE SLUIZEN IN HOLLANDS NOORDERKWARTIER

1. De Nationale ombudsman stelde het hoogheemraadschap vervolgens nog enige vragen:

"1. Waarom heeft de DCO niet gereageerd op verzoekers brieven van 7 februari en 6 -november 1998 en van 19 januari 1999?

2. Naar eigen zeggen heeft de DCO sedert november 1998 te kampen met problemen in de programmatuur die de waardebepaling van de woningen registreert en verwerkt op basis waarvan de omslagen waterschapsbelasting worden vastgesteld, respectievelijk is de structurele aard ervan toen aan het licht gekomen.

Waarom heeft de DCO verzoeker hierover niet geïnformeerd, met name niet naar aanleiding van diens brieven van 19 januari en 22 februari 1999?

3.a. Wanneer vindt in de regel de verzending plaats van de omslagen over een bepaald jaar aan de belastingplichtigen?

b. Wanneer ontvangt de DCO vervolgens de opbrengst over de omslagen?

4. Als ik het goed zie, zou in 1998 een alternatief zijn geweest om ervoor te kiezen het opleggen van de omslagen over dat jaar uit te stellen totdat zeker zou zijn gesteld dat de waardebeoordelingen waarvan werd uitgegaan de juiste waren, of zelfs totdat zou zijn voorzien in een correct(e) gegevensbestand en aanlevering en verwerking van gegevenswijzigingen. Gezien het feit dat in het voorafgaande jaar 1997 de omslag voor verzoeker pas eind december werd verzonden, zou hier kennelijk tot het einde van het jaar 1998 gelegenheid voor zijn geweest zonder dat dit tot een binnenkomst van de opbrengst van de omslagen zou hoeven te leiden die (onaanvaardbaar veel) later was in vergelijking met het voorgaande jaar 1997.

Kunt u hier op ingaan? Hierbij doel ik onder meer op het gewicht van de door de DCO aangevoerde bedrijfseconomische overwegingen om te kiezen voor het verzenden van omslagen waarvan een aantal was gebaseerd op een onjuiste waardering van de woning. Het gewicht van deze overwegingen is in het zojuist geschetste scenario naar mijn mening minder groot. Verder verdient in dit verband aandacht of en zo ja op welke wijze de DCO een afweging heeft gemaakt tussen de genoemde bedrijfseconomische overwegingen en de verplichting tot het betrachten van zorgvuldigheid bij het opleggen van belastingaanslagen.

5. Wat heeft de DCO ondernomen om de betrokkenen vóór, tegelijk met of na het versturen van de omslagen 1998 te attenderen op de mogelijke onjuistheden in de aan de omslagen ten grondslag liggende waardebeoordelingen van de woningen, te informeren over de oorzaken hiervan en om hen voor te lichten over de te volgen procedure in de gevallen waarin inderdaad sprake zou blijken te zijn van een onjuiste waardebeoordeling?

6.a. Had de DCO een overzicht van de aantallen waarom het vermoedelijk zou gaan?

b. Zo nee, waarom had de DCO hier geen schatting van gemaakt?

c. Zo ja, hoe luidde deze?

7. Hoe verloopt een en ander wat betreft de aanslagen voor 1999?

8. Welke stappen onderneemt de DCO of heeft de DCO ondernomen in de richting van de gemeente Hoorn om te bewerkstelligen dat de gegevensaanlevering voortaan correct zal verlopen?

9. Welke maatregelen neemt de DCO of heeft de DCO genomen om ervoor zorg te dragen dat de gegevensverwerking binnen de DCO voortaan correct verloopt?

10. Op welke termijn is er uitzicht op het bereiken van een definitieve oplossing van de problemen zoals deze zich tot op heden voordoen?"

2. Het hoogheemraadschap verwees voor zijn antwoord naar de bijgevoegde brief van de DCO van 7 oktober 1999, die onder meer het volgende inhoudt:

"...op vraag 1: de DCO heeft in de afgelopen jaren mondjesmaat gegevens over de door de gemeente Hoorn gehonoreerde waardebezwaren ontvangen. De DCO was in de veronderstelling dat alle waardeverminderingbeschikkingen, die normaliter ook leiden tot beschikkingen tot vermindering van de omslag gebouwd, tegelijk en binnen afzienbare termijn door de gemeente aan ons ter beschikking zouden worden gesteld.

In de praktijk kreeg verzoeker van de gemeente eerst een gewijzigde waardebeschikking, en pas elf maanden later kreeg de DCO van de gemeente de relevante gegevens aangeleverd. Overigens kreeg de DCO de informatie pas nadat in november 1998 de gemeente Hoorn mondeling was benaderd met het verzoek de verminderingbeschikkingen te leveren.

De DCO heeft verzuimd het bovenstaande aan verzoeker mede te delen.

Op vraag 2: de DCO heeft verzoeker over de problemen met de programmatuur niet geïnformeerd, omdat bij brief van 28 maart 1999 verzoeker is toegezegd, dat in week 19 (bedoeld wordt: 11; N.o.) tot verwerking van de gewijzigde waarde zal worden overgegaan. Informatie over genoemde problemen lag dan ook niet in de rede.

Op vraag 3a: als regel vindt de toezending van de omslagen als volgt plaats:

1. gebruikersbelasting (WVO-heffing en ingezetenenomslag): toezending in januari met dagtekening 31 januari;
2. omslag (on)gebouwd: toezending in het tweede kwartaal, doorgaans in mei met dagtekening 31 mei.

Op vraag 3b: de opbrengsten komen als volgt bij de DCO binnen:

1. bij automatische incasso's: in tien termijnen, waarvan de eerste maandtermijn vervalt een maand na de dagtekening van de aanslag;
2. bij niet-automatische incasso's: binnen drie maanden na de dagtekening van de aanslag.

Op vraag 4: in 1997 werd noodgedwongen een uitzondering gemaakt op het tijdstip van verzending van de aanslagen (on)gebouwd zoals bij vraag 3a aangegeven. De eerste aanslagen werden in 1997 verzonden met dagtekening 31 juni 1997. Vervolgens zijn in de loop van het tweede halfjaar van 1997 en in 1998 aanslagen over 1997 verzonden. Ook dit jaar zijn en worden nog aanslagen over 1997 opgelegd. De vertraging in de aanslagoplegging had te maken met de niet tijdige en onvolledige aanlevering van de

WOZ-waardegegevens door de gemeenten.

In het tweede kwartaal van 1998 werd duidelijk dat, gelet op de ervaringen uit 1997, dezelfde problematiek zich zou gaan voordoen. Mede omdat er op korte termijn geen uitzicht was op verbetering werd overgegaan tot het opleggen en verzenden van aanslagen (on)gebouwd over 1998 met dagtekening 31 mei 1998. Een belangrijke overweging daarbij was dat $\pm 95\%$ van het bestand voldeed aan de eisen voor een verantwoorde aanslagoplegging.

Bovendien speelden de volgende factoren een rol:

1. de wetenschap dat er geen inzicht kon worden verkregen in het tijdpad van levering van de geautomatiseerde waardewijzigingsbestanden door gemeenten waaronder de gemeente Hoorn;
2. de plicht van de DCO om maandelijks aan de gemeenschappelijke regeling deelnemende waterschappen belastingafdrachten te doen;
3. het ontstaan van extra rentelasten in verband met de voorfinanciering van afdrachten als niet op het gebruikelijke tijdstip de aanslagen zouden worden opgelegd;
4. de wens, dat aanslagen op het gebruikelijke tijdstip zouden worden verzonden.

Ter toelichting op 3. vermeld ik dat over het belastingjaar 1997 wegens voorfinanciering van de afdrachten aan de deelnemende waterschappen fl. 480.000 aan rente moest worden betaald en over het belastingjaar 1998 fl. 2.100.000.

Gelet op het hiervoor gestelde is mede op bedrijfseconomische gronden/overwegingen (zoveel mogelijk voorkomen van rentekosten) gekozen voor het verzenden van omslagen (on)gebouwd waarbij het risico werd gelopen dat een beperkt aantal aanslagen was gebaseerd op een onjuiste waardering van de woning.

Op vraag 5: de mogelijke onjuistheden zijn niet onder de aandacht van de 280.000 belastingplichtigen voor de omslag gebouwd gebracht. Dergelijke informatie zou een tamelijk abstract en specifiek karakter hebben en naar verwachting meer vragen oproepen dan duidelijke antwoorden geven. Waren de belastingplichtigen, die mogelijk een onjuiste aanslag zouden krijgen bekend geweest, dan waren deze aanslagen uiteraard niet opgelegd en verzonden.

Op vraag 6a: neen, omdat de bestanden niet tijdig of helemaal niet zijn aangeleverd. De verwerking wordt handmatig gedaan.

Op vraag 6b: behoeft geen beantwoording gelet op het antwoord op vraag 6a.

Op vraag 6c: de DCO schat dat het gaat om enkele duizenden aanslagen gebouwd op een bestand van 500.000 objecten gebouwd.

Op vraag 7: inmiddels zijn de meeste verminderingbeschikkingen bij de DCO bekend en noodgedwongen handmatig verwerkt.

Op vraag 8: (...)

Momenteel doen zich nog steeds problemen voor. De aangeleverde gegevens zijn nog steeds niet 100% volledig en juist. Dit geldt overigens ook voor andere gemeenten.

Op vraag 9: als gemeenten aanleveren conform de uitvoeringsvoorschriften van de Wet WOZ, verloopt de gegevensverwerking bij de DCO correct. De DCO moet nu na de aanlevering van de gegevens nog teveel corrigeren op de geleverde bestanden.

Op vraag 10: de DCO ziet helaas op korte termijn geen oplossing voor de problematiek. Het is kennelijk voor de gemeenten niet mogelijk op grond van de Wet Waardering Onroerende Zaken tot levering van gegevens te komen, die de toets der kritiek kunnen doorstaan. De hier behandelde materie is voor de gemeenten dermate complex gebleken, dat genoemde wet geen oplossingen biedt.

Wij vrezen dan ook, dat de huidige problematiek zich zal gaan herhalen bij de nieuwe taxatieronde van onroerende zaken per 1 januari 1999, waarvan de waarderingsuitkomsten zullen gaan gelden voor de aanslagen gebouwd ingaande 2001.

Wel wordt door de DCO samenwerking gezocht met 20 gemeenten om te komen tot een gezamenlijke database, die centraal wordt aangestuurd en bestemd is voor het opleggen van belastingen voor de lagere overheden..."

3. Deze reactie vormde voor de Nationale ombudsman aanleiding tot het stellen van aanvullende vragen:

"1. In de brief van de DCO van 7 oktober 1999 (hierboven weergegeven onder **D.2.**; N.o.) vermeldt de DCO dat in 1998 aanslagen voor 1998 met dagtekening van 31 mei 1998 zijn opgelegd.

In zijn brief van 21 juli 1999 (zie hierboven, onder **C.2.**; N.o.) deelt de DCO mee dat in 1998 in juli en oktober aanslagen zijn opgelegd.

Hoe verhouden deze twee mededelingen zich tot elkaar?

2. De DCO laat in zijn brief van 7 oktober 1999 weten dat ongeveer vijftien procent van het bestand aan objecten (on)gebouwd voldeed aan de eisen voor een verantwoorde aanslagoplegging.

Wat houden deze eisen in?

(...)

4. De DCO deelt in zijn brief van 7 oktober 1999 mee dat als de gemeenten aanleveren conform de uitvoeringsvoorschriften van de WOZ, de gegevensverwerking bij de DCO correct verloopt.

Kan hieruit worden afgeleid dat de storing in de computerprogrammatuur waarmee de DCO blijkens zijn brief van 21 juli 1999 op dat moment nog steeds had te kampen, inmiddels is opgelost?

(...)

6. De DCO heeft in zijn brief van 7 oktober 1999 ten slotte aangegeven dat de vrees bestaat dat de huidige problematiek zich zal herhalen in vervolg op de taxatieronde per 1 januari 1999, waarvan de waarderingsuitkomsten de basis zullen vormen voor de aanslagen gebouwd ingaande 2001.

a. Wat zijn de verwachtingen voor de aanslagoplegging voor 2000?

b. Ziet u aanleiding om maatregelen te treffen om de belastingplichtigen te informeren over de problematiek? Zo ja, welke? Zo nee, waarom niet?"

4. Het hoogheemraadschap verwees voor zijn antwoord naar de bijgevoegde brief van de DCO van 1 februari 2000, die onder meer het volgende inhoudt:

"...vraag 1:

de grootste groep aanslagen voor gebouwde eigendommen zijn met dagtekening 31 mei 1998 opgelegd. Daarnaast zijn ook nog suppletioire aanslagen opgelegd, o.a. met dagtekening 31 juli en 31 oktober. Het betreft aanslagen over 1997, dan wel aanslagen over 1998, die nog niet met dagtekening 31 mei 1998 waren opgelegd.

(...) vraag 2:

de eisen/te stellen vragen om te komen tot een verantwoorde aanslagoplegging (...) verwoord ik als volgt:

a. zijn de onderliggende kostentoedelingsverordeningen/belastingverordeningen vigerend en op de wettelijke wijze afgekondigd;

b. is de tenaamstelling conform de door het kadaster aangeleverde gegevens en is gehandeld conform het beleid inzake aanwijzing belastingplichtigen;

- c. zijn alle onroerende gebouwde objecten op het aanslagbiljet vermeld;
- d. wordt de belastingplichtige aangeslagen voor de juiste taken van het waterschap/de waterschappen;
- e. is het gehanteerde tarief conform de omslagverordening van het betreffende waterschap;
- f. ligt het kadastrale perceel al dan niet in een gebied, waarin de omslagklassenverordening van het betreffende waterschap van toepassing is en is die verordening juist gehanteerd qua percentage/tarief;
- g. komt de maatstaf van het gebouwde eigendom overeen met de door de gemeente aangeleverde economische waarde op grond van de Wet waardering onroerende zaken;
- h. kloppen de subtotalen van de diverse aanslagen met het uiteindelijk op het aanslagbiljet genoemde totaalbedrag en is dit bedrag naar beneden op hele guldens afgerond;
- i. wordt het aanslagbiljet verzonden voor de op het aanslagbiljet vermelde dagtekening.

(...)

(...) vraag 4:

Inderdaad, inmiddels zijn de problemen opgelost.

(...)

(...) vraag 6a:

het bange vermoeden bestaat dat de waarderingsuitkomsten, voortvloeiende uit de taxatieronde per 1 januari 1999 wederom handmatig zullen moeten worden verwerkt in onze bestanden. Ik baseer dat onder meer op diverse publicaties - zie bijlagen - en uit meerdere contacten met collega waterschappen en met gemeenten.

(...) vraag 6b:

Neen, het gaat hier om een problematiek tussen gemeenten en waterschappen. Informatie aan de belastingplichtigen geeft geen meerwaarde, maar eerder verwarring. Bovendien betreft de problematiek niet alle belastingplichtigen. Gestreefd moet worden naar een situatie waarbij de belastingplichtigen niet worden geconfronteerd met deze problemen..."

E. INFORMATIE GEMEENTE HOORN

1. De Nationale ombudsman stelde de gemeente Hoorn bij brief van 11 januari 2000 in de gelegenheid om te reageren op de informatie van het hoogheemraadschap en om hierover zijn standpunt kenbaar te maken. Voorts stelde de Nationale ombudsman de gemeente Hoorn de volgende vragen:

"1. In welke mate heeft naar uw mening de uit de correspondentie (met het hoogheemraadschap; N.o.) blijkende problematiek met betrekking tot de gegevensaanlevering door (onder meer) de gemeente Hoorn bijgedragen aan de handelwijze van de DCO die aanleiding vormt voor verzoekers klacht (...)?

2. Hoe luiden de voorschriften van de Wet waardering onroerende zaken?

3. Waardoor wordt een tijdige en juiste gegevensaanlevering belemmerd?

4. Volgens de DCO zijn de problemen nog niet opgelost en zullen zij in 2001 opnieuw het tijdig en juist opleggen van de omslagen gebouwd belemmeren. Wat is uw visie met betrekking tot deze verwachting van de DCO?

5. Welke maatregelen zijn of worden in dit verband getroffen?"

2. Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Hoorn reageerde bij brief van 14 februari 2000 als volgt:

"...1. De uitspraak op het bezwaarschrift van (verzoeker; N.o.) is vastgesteld op 23 januari 1998. De eerst volgende uitlevering van het Stuf (Standaard uitwisselingsformaat; N.o.)-WOZ bestand heeft plaatsgevonden op 19 oktober 1998, dus bijna drie weken voordat (verzoeker; N.o.) zijn te hoge aanslag ontving. Uit een analyse die de DCO zelf heeft gemaakt op deze uitlevering blijkt dat in de uitlevering ook de verlaging van de waarde van (de woning van verzoeker; N.o.) is verwerkt. De stelling van de DCO dat slechts na een mondeling verzoek in november 1998 voor het eerst kennis is genomen van de gewijzigde waarde is dus niet juist.

Omdat er in 1998 nog veel problemen waren met de uitwisselingen van bestanden is in samenspraak met medewerkers van de DCO gekozen voor een aantal praktische oplossingen om waardewijzigingen door te geven zodat deze snel konden worden verwerkt.

Hierbij waren drie mogelijkheden:

- belanghebbende stuurt een kopie van de uitspraak naar DCO
- de gemeente Hoorn stuurt een kopie naar de DCO
- de DCO verzoekt de gemeente Hoorn telefonisch om bevestiging van de aangepaste waarde.

Van deze praktische oplossingen is in 1998 door zowel de DCO als onze gemeente veel gebruik gemaakt. Helaas is dit met het verzoek van (verzoeker; N.o.) niet gebeurd. Wij zijn daarom van mening dat de late reactie op de verzoeken van (verzoeker; N.o.) niet slechts aan de late aanlevering van het Stuf-WOZ bestand te wijten zijn. Bij veel belastingplichtigen die in Hoorn wonen is wel de waarde aangepast, ondanks de late aanlevering. De eerste brief met bijlagen die (verzoeker; N.o.) heeft geschreven was ons inziens voldoende aanleiding voor een reactie van de DCO richting de gemeente. De gemeente had de waardevermindering dan per omgaande kunnen bevestigen.

2. Voor de uitwisseling van gegevens met de afnemers zijn van belang de artikelen 3 en 39 Wet waardering onroerende zaken, het Besluit kostenverrekening en gegevensuitwisseling (bedoeld wordt: het Uitvoeringsbesluit kostenverrekening en gegevensuitwisseling; N.o.) en de Regeling standaarduitwisselingsformaat. Op grond van artikel 8 van het Besluit kostenverrekening en gegevensuitwisseling wordt een wijziging van een waardebeschikking binnen vier weken gemeld aan de afnemers. Met de DCO is de afspraak gemaakt dat er elk kwartaal een bestand wordt geleverd.

3. Een tijdige uitwisseling met de afnemers werd belemmerd door een aantal factoren:

- er zijn veel aanloopproblemen geweest met de module Stuf-WOZ waardoor de gegevens niet of niet goed aan de afnemers geleverd konden worden.
- het lukt niet om de gegevens die van het taxatiebureau kwamen geautomatiseerd in onze administratie in te lezen. Daarom is in de zomer van 1998 besloten om alle waardewijzigingen handmatig aan te passen.
- de gemeente werd geconfronteerd door een piekbelasting van werkzaamheden door het grote aantal ingediende bezwaarschriften.

Vanaf de uitwisseling van het Stuf-WOZ bestand van 19 oktober 1998 heeft onze gemeente ieder kwartaal een bestand aan de DCO geleverd. Zodoende zijn wij van mening dat de problemen van de gegevensaanlevering zijn opgelost.

4. De stelling van de DCO dat in 2001 de gegevensuitwisseling weer niet goed zal verlopen delen wij niet. Het grootste gedeelte van de herwaardering moet voor 1 oktober 2000 zijn afgerond. In onze gemeente ligt de herwaardering op planning zodat wij verwachten dat voor 1 oktober 2000 het grootste gedeelte getaxeerd is. Per 1 januari 2000 moet er gebruik gemaakt gaan worden van een nieuw uitwisselingsformaat, te weten Stuf-WOZ2. Om problemen te voorkomen is er op initiatief van de DCO afgesproken om het jaar 2000 te benutten om Stuf-WOZ2 te testen. Zowel de voortgang van de herwaardering als de stand van zaken van de invoering van Stuf-WOZ2 geven ons geen aanleiding tot ongerustheid over de uitlevering in 2001..."

3. In de toelichting bij de beschikking waarin de waarde van de onroerende zaak ingevolge de Wet WOZ wordt vastgesteld, verschaft de gemeente Hoorn de volgende informatie:

"...Met "onroerende zaken" worden bijvoorbeeld woningen, bedrijfsgebouwen en stukken grond bedoeld. De waarde daarvan is de basis van een aantal belastingen en heffingen: de gemeente gebruikt de waarde voor het vaststellen van de hoogte onroerende-zaakbelastingen (OZB), het Waterschap voor de waterschapslasten, de Belastingdienst voor de aanslagen inkomsten- en vermogensbelasting.

Voorheen had elk van deze instantie een eigen manier om de waarde van een onroerende zaak te berekenen. In de Wet WOZ is nu vastgelegd dat de waardebepaling een gemeentelijke taak is en dat het Waterschap en de Belastingdienst ook van deze gegevens gebruik moeten maken. Dat is niet alleen goedkoper maar ook eerlijker.

(...)

De waarde van uw onroerende zaak wordt u meegedeeld in een beschikking, een brief waarin staat wat de waarde van uw pand op de waardepeildatum is.

(...)

Kon u vroeger nog bij elke aanslag bezwaar maken tegen de waarde, vanaf nu kan dat dus nog maar één keer: tegen de WOZ-beschikking. Zoals gezegd de gemeente, maar ook de Belastingdienst en het Waterschap maken gebruik van deze gegevens..."

F. REACTIE HOOGHEEMRAADSCHAP VAN UITWATERENDE SLUIZEN IN HOLLANDS NOORDERKWARTIER

Het hoogheemraadschap reageerde als volgt naar aanleiding van de informatie die de gemeente Hoorn had verstrekt:

"...Ik kan mij enerzijds maar moeilijk verenigen met de inhoud van de brief van de gemeente Hoorn en heb anderzijds begrip voor uw standpunt dat u niet in de positie bent, gelet op de wettelijke taak van de Ombudsman, om een reactie van de gemeente Hoorn in uw beschouwingen rond de behandeling van de klacht te betrekken..."

Beoordeling

I. Inleiding

1. Verzoeker klaagt erover dat de DCO Belastingdienst Waterschappen Hollands Noorderkwartier (verder: de DCO) op 8 april 1999 niet had gereageerd op zijn verzoek van 7 februari 1998 tot wijziging van de waardering van zijn woning en herziening van de aanslag ter zake van de omslag gebouwd 1997, bij brief van 6 november 1998 herhaald en

tevens aangevuld voor de omslag gebouwd 1998, ondanks diverse telefonische en schriftelijke rappels.

2. In de loop van het onderzoek bleek dat het ontstaan van de klacht van verzoeker zijn oorsprong vond in een meeromvattende problematiek die samenhang met perikelen rondom de uitvoering van de Wet waardering onroerende zaken (verder: Wet WOZ). De werking van de Wet WOZ en de problemen bij de uitvoering hiervan worden beschreven in punt 5. van de achtergrond. De klacht van verzoeker wordt beoordeeld tegen de achtergrond van de aldaar geschetste problematiek.

II. Ten aanzien van de klacht van verzoeker

1. Bij brief van 7 februari 1998 verzocht verzoeker de DCO om de aanslag waterschapsbelasting voor 1997 aan te passen overeenkomstig de waardevaststelling van zijn woning zoals die door de gemeente Hoorn naar aanleiding van een bezwaarschrift van verzoeker tegen de oorspronkelijke waardevaststelling was aangepast. Verzoeker ontving hierop geen reactie van de DCO. Op 6 november 1998 ontving hij een aanslag waterschapsbelasting omslag gebouwd voor 1998 van de DCO. Hierin werd uitgegaan van de oorspronkelijke, voorheen vastgestelde waarde van zijn woning. Verzoeker verzocht de DCO bij brief van 6 november 1998 om een reactie. Op 19 januari 1999 verzocht hij de DCO opnieuw om correctie. Hij rappelleerde de DCO bij brief van 22 februari 1999. Voorts rappelleerde verzoeker de DCO diverse malen telefonisch. De DCO berichtte verzoeker op 8 maart 1999 dat die nacht de wijzigingen onroerende zaakbelasting over 1997 door de computer zouden worden verwerkt en aan het einde van die week die over 1998, en deelde hem voorts mee dat voor 1999 de gewijzigde waarde van de woning van verzoeker zou worden gebruikt bij de aanslag gebouwd. Vervolgens vernam verzoeker niets van de DCO.

2. In reactie op de klacht van verzoeker deelde de DCO mee dat de gemeente Hoorn in december 1997 de gegevens over de waarde van verzoekers woning aan de DCO had aangeleverd. De DCO had verzoeker vervolgens met dagtekening 31 december 1997 een aanslag gebouwd over 1997 verzonden. Volgens de DCO was de waardemutatatie van de woning van verzoeker niet in het door de gemeente Hoorn geleverde bestand verwerkt. Opgemerkt wordt dat dit ook niet mogelijk zou zijn geweest, aangezien eerst op 23 januari 1998 door de gemeente Hoorn uitspraak is gedaan op het bezwaarschrift dat verzoeker op 4 maart 1997 tegen de waardevaststelling van zijn woning had ingediend, derhalve na de genoemde verzending van de waardebeschikkingen door de gemeente Hoorn.

Volgens de DCO was de gewijzigde waardebeschikking pas in november 1998 van de gemeente ontvangen, nadat de DCO de gemeente had verzocht om de waardeverminderingbeschikkingen te leveren.

Daarnaar gevraagd sprak de gemeente Hoorn dit tegen en stelde op 19 oktober 1998 de eerstvolgende levering na de genoemde levering van december 1997 te hebben verricht, waarin de verlaging van de waarde van verzoekers woning wel degelijk was verwerkt. Hoe dit ook zij, ten aanzien van de handelwijze van de DCO in dezen wordt het volgende opgemerkt.

3. In reactie op de klacht van verzoeker heeft de DCO geen reden aangegeven waarom niet is gereageerd op de brieven van verzoeker. Vanuit een oogpunt van voortvarendheid en dienstverlening mag van een bestuursorgaan evenwel worden verwacht dat het binnen een redelijke termijn reageert op brieven van burgers en deze hetzij inhoudelijk beantwoordt hetzij, wanneer dit niet mogelijk is, de betrokkene hierover onder vermelding van redenen bericht en aangeeft wanneer een inhoudelijk reactie wel is te verwachten. Dat de DCO behalve op de brief van 22 februari 1999, voor het overige in het geheel niet heeft gereageerd op de brieven van verzoeker is dan ook niet juist.

4. Voor laatstgenoemde brief geldt dat hierop weliswaar is gereageerd door middel van een bericht van 8 maart 1999, doch de hierin gedane toezegging dat verzoeker in het begin van de daaropvolgende week antwoord zou ontvangen met betrekking tot de gewijzigde aanslagen over 1997 en 1998, werd vervolgens niet eerder gestand gedaan dan op 7 respectievelijk 16 april 1999. Ook dit is vanuit oogpunt van voortvarendheid en dienstverlening niet juist te noemen. De reden voor het uitblijven van bericht ondanks de toezegging in de brief van 8 maart 1999 was volgens de DCO gelegen in een storing van de computerprogrammatuur waarmee men sinds november 1998 kampte. Deze verklaring kan tegenover verzoeker echter niet dienen ter rechtvaardiging van het uitblijven van actie na de gedane toezegging. Een storing van de computerprogrammatuur is immers een omstandigheid die voor rekening van de DCO komt.

De DCO gaf voorts aan dat hij verzoeker niet over de problemen met de programmatuur had geïnformeerd omdat dit niet in de rede lag gezien de toezegging in de brief van 8 maart 1999 dat op de daarin aangegeven termijn tot verwerking van de gewijzigde waarde zou worden overgegaan. Nu er sprake was van een storing waarvoor men al sinds november 1998 naar een oplossing zocht zonder dat deze was gevonden op het moment waarop de DCO genoemde toezegging deed, had het voor de hand gelegen verzoeker hier wel over in kennis te stellen. Omdat de storing op dat moment nog niet was verholpen, was het immers onzeker of de toegezegde verwerking van de waardewijziging tijdig en juist zou worden uitgevoerd. Dit bleek vervolgens niet het geval te zijn.

Overigens gaf de DCO in de loop van het onderzoek door de Nationale ombudsman daarnaar gevraagd aan dat de problemen met de computerprogrammatuur inmiddels waren verholpen. De gegevensverwerking bij de DCO verloopt nu correct, mits de gemeenten aanleveren conform de uitvoeringsvoorschriften van de Wet WOZ, zo verklaarde de DCO.

5. De omstandigheid dat de gemeente Hoorn de gewijzigde gegevens met betrekking tot de waardering van de gebouwde onroerende zaken niet eerder dan in oktober of november 1998 aan de DCO had geleverd, doet aan het bovenstaande niet af. Hetzelfde geldt voor het feit dat kennelijk eveneens als gevolg van de zojuist vermelde storing van de computerprogrammatuur bij de DCO, het geleverde mutatiebestand niet tijdig en zodanig kon worden verwerkt dat de aanslag voor de omslag gebouwd voor 1998 die verzoeker in november 1998 ontving, wel was gebaseerd op een juiste, aangepaste waardering van zijn woning. Als de DCO adequaat had gereageerd op de eerdere brieven van verzoeker - bijvoorbeeld door de gegevensverstrekking door verzoeker te verifiëren bij de gemeente Hoorn - zou de juiste waardering van diens woning immers al veel eerder verwerkt zijn geweest.

Uit het bovenstaande volgt dat de onderzochte gedraging niet behoorlijk is.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de DCO Belastingdienst Waterschappen Hollands Noorderkwartier te Alkmaar, die wordt aangemerkt als een gedraging van het hoogheemraadschap van Uitwaterende Sluizen in Hollands Noorderkwartier te Edam, is gegrond.