



Rapport

Datum: 2 augustus 2001
Rapportnummer: 2001/034

Klacht

Op 29 mei 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer K. te Krommenie, met een klacht over een gedraging van de Dienst Centrale Omslagheffing (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 Dienst Centrale Omslagheffing (DCO) Belastingdienst Waterschappen Hollands Noorderkwartier in de correspondentie die over zijn klachten werd gevoerd:

1. niet is ingegaan op zijn klacht dat de toezegging van 25 februari 1998 om de hem opgelegde aanslag waterschapsbelasting 1994 te corrigeren niet werd nagekomen;
2. heeft opgemerkt dat niet op al zijn brieven hoefde te worden gereageerd.

Voorts klaagt verzoeker er over dat een medewerkster van de DCO in een gesprek, dat naar aanleiding van de meningsverschillen tussen hem en de DCO werd gevoerd, een door hem opgevraagd document uit zijn dossier heeft verscheurd.

Achtergrond

Wet openbaarheid van bestuur (Wet van 31 oktober 1991, Stb. 703)

Artikel 1, aanhef en sub a, b, c en f:

"In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

- a. document: een bij een bestuursorgaan berustend schriftelijk stuk of materiaal dat gegevens bevat;
- b. bestuurlijke aangelegenheid: een aangelegenheid die betrekking heeft op beleid van een bestuursorgaan, daaronder begrepen de voorbereiding en de uitvoering ervan;
- c. intern beraad: het beraad over een bestuurlijke aangelegenheid binnen een bestuursorgaan, dan wel binnen een kring van bestuursorganen in het kader van de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor een bestuurlijke aangelegenheid;

f. persoonlijke beleidsopvatting: een opvatting, voorstel, aanbeveling of conclusie van een of meer personen over een bestuurlijke aangelegenheid en de daartoe door hen aangevoerde argumenten;"

Artikel 3, eerste lid:

"Een ieder kan een verzoek om informatie neergelegd in documenten over een bestuurlijke aangelegenheid richten tot een bestuursorgaan of een onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan werkzame instelling, dienst of bedrijf."

Artikel 7:

"1. Het bestuursorgaan verstrekt de informatie met betrekking tot de documenten die de verlangde informatie bevatten door:

- a. kopie ervan te geven of de letterlijke inhoud ervan in een andere vorm te verstrekken;
- b. kennisneming van de inhoud toe te staan;
- c. een uittreksel of een samenvatting van de inhoud te geven, of;
- d. inlichtingen daaruit te verschaffen.

2. Bij het kiezen tussen de vormen van informatie, genoemd in het eerste lid, houdt het bestuursorgaan rekening met de voorkeur van de verzoeker en met het belang van een vlotte voortgang van de werkzaamheden."

Artikel 11, eerste en tweede lid:

"1. Ingeval van een verzoek om informatie uit documenten, opgesteld ten behoeve van intern beraad, wordt geen informatie verstrekt over daarin opgenomen persoonlijke beleidsopvattingen.

2. Over persoonlijke beleidsopvattingen kan met het oog op een goede en democratische bestuursvoering informatie worden verstrekt in niet tot personen herleidbare vorm. Indien degene die deze opvattingen heeft geuit of zich erachter heeft gesteld, daarmee heeft ingestemd, kan de informatie in tot personen herleidbare vorm worden verstrekt."

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd het dagelijks bestuur van 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.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd het dagelijks bestuur van het hoogheemraadschap van Uitwaterende Sluizen in Hollands Noorderkwartier een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

Naar aanleiding van de reactie van het dagelijks bestuur van het hoogheemraadschap van Uitwaterende Sluizen in Hollands Noorderkwartier werd het verslag aangevuld.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. In een brief van 29 oktober 1995 schreef verzoeker de Dienst Centrale Omslagheffing (DCO) onder meer het volgende:

"De Gemeente Zaanstad heeft op 3 juli j.l. de heffingsgrondslag voor 1994 op f 146.000 vastgesteld (uitspraak op bezwaarschrift).

In uw schrijven van 1 augustus 1994 bericht u mij, dat het waterschap twee maanden na uitspraak door de gemeente zelf uitspraak zal doen, gebaseerd op dezelfde grondslag als de gemeente hanteert.

Tot op heden heb ik nog geen correctie van u ontvangen en neem derhalve aan, dat een en ander aan uw aandacht is ontsnapt.

Voor 1994 en 1995 heb ik op basis van de uitspraak van de Gemeente Zaanstad de aanslagen opnieuw berekend en het verschuldigde bedrag betaald (f 10 minder overgemaakt op de aanslag 1995)."

2. Bij brief van 1 november 1995 deelde de DCO verzoeker, in antwoord op zijn brief van 19 oktober 1995, onder meer het volgende mee:

"Wellicht zal de gemeente deze gegevens binnenkort ook aan de Dienst Centrale Omslagheffing doorgeven. Tot op heden is dat niet geschied.

Wanneer deze gegevens zijn ontvangen zal dezelfde waardegrondslag op uw aanslag waterschapsbelasting van toepassing zijn. Uw aanslag zal dan overeenkomstig worden

aangepast.

De herstelde aanslag zal vervolgens aan u worden toegezonden."

3. In een brief van 22 juni 1997 liet verzoeker de DCO onder meer het volgende weten:

"In mijn schrijven van 29 oktober 1995 vermeld ik, dat f 10 (f 6 voor 1994 en f 4 voor 1995) minder is overgemaakt, zijnde correcties over beide jaren.

Ik verwacht van u dan ook nog een correctie over 1994, zoals gevraagd in dit schrijven.

Mocht u er in uw administratie niet in slagen één en ander in orde te brengen en mij lastig blijft vallen met foutieve opgaven c.q. aanmaningen inzake te betalen bedragen, dan zie ik mij genoodzaakt hierop te reageren en u administratiekosten (f 25 per brief) in rekening te brengen."

4. Op 24 oktober 1997 zond de DCO verzoeker een aanmaning toe in verband met een achterstand in de betaling van de waterschapsbelasting.

5. Bij brief van 28 oktober 1997 liet verzoeker de DCO onder meer het volgende weten:

"Op 16 juni j.l. heb ik van uw dienst (...) een correctie over 1995 ontvangen op basis van f. 146.000.

(...)

Ik verzoek u wederom de waterschapsbelastingjaren 1994, (...) te willen corrigeren op basis van f 146.000, waardoor onnodige correspondentie achterwege kan blijven.

Voor deze administratieve bijstand breng ik uw dienst f 25 in rekening, zoals gemeld in mijn schrijven van 22 juni j.l. Ik verzoek u dit bedrag, binnen 14 dagen na dagtekening, over te maken op rek no. (...). Mocht uw dienst niet tot betaling overgaan, dan zal ik dit bedrag verrekenen met de aanslag 1998."

6. In een brief van 25 februari 1998 deelde de DCO verzoeker onder meer het volgende mee:

"De aanslag waterschapsbelasting 1994 zal worden gecorrigeerd en de teveel betaalde waterschapsbelasting wordt per eind maart 1998 geretourneerd op bankrekeningnr. (...)"

7. Bij brief van 8 mei 1998 deelde verzoeker de DCO onder meer mee dat hij de aanslag waterschapsbelasting over 1998 had voldaan door twee betalingen en door zijn factuur d.d. 28 oktober 1997 van f 25.

8. In een brief van 1 februari 2000 liet verzoeker de DCO onder meer het volgende weten:

"Hedenmorgen ontving ik een acceptgiro voor een nog te betalen bedrag ad fl 25,-- voor 1998.

In mijn brief (28 oktober 1997) aan u, vermeld ik in de laatste alinea dat ik u f 25,-- administratiekosten in rekening breng voor verleende administratieve diensten, met bijgevoegde factuur.

(...)

Ik mocht geen overmaking noch enige reactie op mijn schrijven van u ontvangen. (...)

Ik verzoek u brieven te lezen en te beantwoorden, waardoor onnodige correspondentie/aanmaningen sturen, achterwege kan blijven en uw administratie aan te passen."

9. In een brief van 17 februari 2000 deelde de DCO verzoeker onder meer het volgende mee:

"In uw bovenvermelde brief deelt u mede de openstaande f 25,-- niet te voldoen omdat u hiermee door u geclaimde administratiekosten heeft verrekend.

Naar aanleiding hiervan deel ik u mede dat er geen wettelijke basis aanwezig is voor het in rekening brengen van kosten betreffende het voeren van correspondentie en/of het indienen van bezwaren tegen opgelegde aanslagen en mogelijk daarop volgende invorderingsprocedures.

Op dergelijke opportunistische verzoeken, waarvoor geen enkele rechtsgrond bestaat, wordt in zijn algemeenheid door DCO niet gereageerd."

10. In een brief van 23 februari 2000 schreef verzoeker de DCO onder meer het volgende:

"Ik vraag u (...) alsnog inhoudelijk te reageren op de klachten neergelegd in mijn brief van 27 oktober 1997 (bedoeld is 28 oktober 1997; N.o.) (...).

(...)

Ik vraag u, op welke wettelijke basis, u geen brieven hoeft te beantwoorden (graag ontvang ik van u een kopie van het betreffende wetsartikel)."

11. Bij brief van 5 april 2000 liet de DCO verzoeker onder meer het volgende weten:

"Voor een goede stand van zaken zal ik eerst een korte samenvatting van uw brief van 28 oktober 1997 voor u uiteenzetten.

Bij de brief d.d. 28 oktober 1997 reageert u naar aanleiding van een aanmaning over het jaar 1995 die u op 24 oktober 1997 van mij heeft ontvangen.

U gaf aan welke aanslagen waterschapsbelastingen door de waardevermindering van uw eigendom, aangeduid als (...) ook verminderd dienen te worden en dat daarom de aanmaning d.d. 24 oktober 1997 onterecht aan u is gestuurd.

(...)

Met betrekking tot de waardevermindering van uw eigendom aangeduid als (...), heeft de ambtenaar belast met de heffing u bij brief d.d. 25 februari 1998 in het gelijk gesteld.

De waarde van uw eigendom is voor de jaren 1994 tot en met 1997 verminderd. In de brief aan u van 25 februari 1998 heeft de ambtenaar belast met de heffing u al hierover geïnformeerd en ik was van mening dat dit voor u duidelijk was.

(...)

Betreffende uw vraag op welke wettelijke basis ik geen brieven hoeft te beantwoorden deel ik u het volgende mede.

De ambtenaar belast met de heffing/invordering is verplicht om alle brieven inhoudende een bezwaar of beroep tegen een aanslag te beantwoorden. Uw facturen d.d. 18 oktober 1997 en 8 mei 1998 vallen daar niet onder."

12. In een brief van 12 april 2000 stelde verzoeker de DCO diverse vragen waaronder de volgende:

"Mijn vraag aan u is nu:

Waarom heb ik tot in hoofde genoemde datum nog geen beschikking over 1994 ontvangen?

(...)

Tevens wil ik gebruik maken, op grond van hetzelfde artikel (verzoeker verwijst hier naar artikel 1 Wet openbaarheid van bestuur; N.o.) om inzage in mijn dossier te krijgen."

13. De DCO zond verzoeker op 13 april 2000 de volgende uitnodiging:

"...In uw brief (...) geeft u aan inzicht in uw zaak te willen krijgen. Ik stel u hiertoe in de gelegenheid op 27 april a.s. (...).

Dit lijkt mij tevens een goede gelegenheid onze tegenstrijdige punten en eventuele onduidelijkheden te bespreken..."

Verzoeker ging op deze uitnodiging in en had op 27 april 2000 op het bureau van de DCO een onderhoud met twee medewerkers van de dienst. Bij die gelegenheid verscheurde een van de medewerkers een stuk dat zich bevond in verzoekers dossier.

14. In een brief van 18 mei 2000 deelde de DCO verzoeker onder meer het volgende mee:

"Bij de brief van 10 april 2000 (bedoeld is kennelijk de brief van 12 april 2000; N.o.) heeft u enkele vragen gesteld die, kort samengevat, op het volgende neerkomen.

(...) Zijn de beschikkingen over de vermindering van de omslag 1994, 1995, 1996 tijdig genomen.

(...)

In antwoord op uw vragen deel ik u het volgende mede.

(...) Voor de omslag gebouwd maakt de DCO gebruik van de waardegegevens die door de gemeente worden verstrekt, wat inhoudt dat wij hier voor een groot deel afhankelijk zijn van de gemeente. Dit proces verloopt niet altijd even soepel en het gebeurt regelmatig dat de gemeente deze gegevens met vertraging aan ons verstrekt. Het is dan zo dat wij deze lijn moeten doorvoeren. Dit draagt er dus voor een belangrijk deel aan bij dat er vertraging wordt opgelopen bij de aanpassing van de aanslag.

Ik beschik helaas niet over de gegevens wanneer de waardeverminderingen door de gemeente Zaandam aan ons zijn verstrekt, zodat ik niet in staat ben te beoordelen of de bovengenoemde beschikkingen tijdig zijn genomen. Om dezelfde reden kan ik u geen kopie verstrekken van de mededeling van de gemeente over de waardevermindering van uw eigendom. In behandeling van uw zaak heb ik ook contact opgenomen met de gemeente Zaanstad om vast te stellen of zij in bezit zijn van deze gegevens. Helaas was dit niet het geval.

(...)

In de bovenvermelde brief heeft u nadruk gelegd op de afwezigheid van het antwoord van de ambtenaar belast met de invordering op uw brief van 22 juni 1997. In deze brief heeft u aangekondigd ons f. 25,- per brief administratiekosten in rekening te brengen.

Hierover deel ik u het volgende mede.

De ambtenaar belast met de invordering is niet verplicht te reageren op uw eigen voornemens die al dan niet in strijd zijn met de wettelijke voorschriften. De ambtenaar belast met de invordering is pas (ambtshalve) verplicht in te vorderen als en een schuld openstaat en toen u deze brief naar ons had gestuurd bestond er geen openstaande schuld. In uw geval stond de schuld voor het eerst open op 1 mei 1998 (30 april 1998 was

de tweede vervalddag voor de verontreinigingsheffing en ingezetenenomslag 1998)."

15. In een brief van 25 mei 2000 deelde verzoeker de DCO onder meer het volgende mee:

"Op 27 april j.l. heb ik een uitnodiging aanvaard om inzicht te krijgen in het DCO dossier, waaruit de correspondentie met mij wordt gevoerd. (...) Het dossier werd mij (...) voor inzage overhandigd. In de WOB (Wet openbaarheid van bestuur; N.o.) (art 5) staat dat ik fotokopieën van documenten kan vragen. Bij een bepaald document vroeg ik mevrouw (...) om een fotokopie. Zij vertelde mij dat ik hier geen recht op had, het zat wel in het aan mij overhandigde dossier, waar ik het oneens mee was. Zij pakte het document en verscheurde het op zeer arrogante wijze voor mijn ogen, met de woorden 'zo nu zit het niet meer in het dossier' met een buitenlands accent."

B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker is kort samengevat weergegeven in de klachtformulering onder KLACHT en in zijn onder **A. Feiten** genoemde brieven.

C. Standpunt dagelijks bestuur hoogheemraadschap van Uitwaterende sluisen in hollands noorderkwartier

In reactie op de klacht van verzoeker liet het hoogheemraadschap van Uitwaterende Sluisen in Hollands Noorderkwartier onder meer het volgende weten:

"Klacht (...): niet is ingegaan.....nagekomen.

Antwoord: in de aan de door (verzoeker; N.o.) aan de ombudsman overlegde brief van de ambtenaar belast met de invordering gezonden brief met bijlagen d.d. 23 februari 2000 (bedoeld is 5 april 2000; N.o.) is uitgebreid ingegaan op de brief van (verzoeker; N.o.) d.d. 28 oktober 1997.

Op 28 mei 1998 is een bedrag van f 6,- overgemaakt op rekeningnummer (...) t.n.v. (verzoeker; N.o.). Het betrof een vermindering op de aanslag over het belastingjaar 1994 (Het aanslagbedrag was f 145,- en werd f 139,-).

De klacht is ons inziens onterecht.

Klacht (...): heeft opgemerkt dat niet op al zijn brieven behoefde te worden gereageerd.

Antwoord: gedoeld wordt op de brief van de klachtcoördinator van de DCO d.d. 17 februari 2000, gericht aan (verzoeker; N.o.), waarin de volgende passage is vermeld: "Op dergelijke opportunistische verzoeken, waarvoor geen enkele rechtsgrond bestaat, wordt in zijn algemeenheid door DCO niet gereageerd".

Ik kan mij voorstellen dat deze passage bij (verzoeker; N.o.) hard en formeel is overgekomen. Een andere stijl en woordkeuze had meer voor de hand gelegen.

Klacht (...): heeft opgemerkt.....heeft verscheurd.

Antwoord: navraag bij de betrokken medewerkster heeft geleerd, dat het hier een handgeschreven memo betrof van de klachtencoördinator aan die medewerkster met het verzoek de zaak snel te behandelen of woorden van gelijke strekking. Het stuk, niet zijnde een document als bedoeld in de Wet openbaarheid van bestuur, had voor (verzoeker; N.o.) geen enkele waarde."

D. Reactie verzoeker

Naar aanleiding van het standpunt van het hoogheemraadschap van Uitwaterende Sluizen in Hollands Noorderkwartier liet verzoeker onder meer het volgende weten:

"Over 1994 heb ik tot in hoofde genoemde datum, nog steeds geen beschikking ontvangen (wel 1995/6/7), het bedrag is door mij ontvangen.

(...) De medewerkster (...) overhandigde mij het dossier voor inzage. Ik mocht er derhalve vanuit gaan dat ik van alle bescheiden, indien nodig, fotokopieën kon vragen. Het bewuste document bevatte mijn inziens relevante informatie. Mevrouw (...) is voor mij op de stoel van de rechter gaan zitten, hetgeen voor mij, gezien het verloop van het gesprek, een volstrekt onverteerbare gang van zaken is geweest. (De behandelend medewerker van het hoogheemraadschap; N.o.) kan wel schrijven dat het een niet zijnde document is, mijn inziens dient de rechter hierover te beslissen."

E. Reactie dagelijks bestuur hoogheemraadschap van uitwaterende sluizen in hollands noorderkwartier

Naar aanleiding van nadere vragen van de Nationale ombudsman liet het hoogheemraadschap van Uitwaterende Sluizen in Hollands Noorderkwartier onder meer weten dat in de brief van 5 april 2000 en in de brief van 18 mei 2000 was ingegaan op de klacht over het uitblijven van een gecorrigeerde aanslag over 1994 en dat in laatstgenoemde brief uitvoerig mededeling was gedaan omtrent de herziening van de waardebeschikking over 1994.

F. Reactie op het verslag van bevindingen

Naar aanleiding van het verslag van bevindingen liet het hoogheemraadschap over het derde klachtonderdeel onder meer nog weten dat verzoeker niet had vermeld dat hij het gescheurde stuk wel had gelezen en had moeten begrijpen dat het ging om een kladblaadje met als aanhef: "Aan Liljana en Dirk-Jan". Voorts wees het hoogheemraadschap er op dat het stuk geen enkele relevantie voor verzoeker had.

Beoordeling

I. Ten aanzien van het niet reageren op verzoekers klacht dat de aanslag over 1994 niet is gecorrigeerd

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat de Dienst Centrale Omslagheffing Belastingdienst Waterschappen Hollands Noorderkwartier te Alkmaar (DCO) niet heeft gereageerd op zijn klacht over het feit dat de aanslag waterschapsbelasting over 1994

- anders dan was toegezegd - niet was gecorrigeerd.

2. Bij brief van 28 oktober 1997 had verzoeker de DCO onder meer gevraagd om de aanslag waterschapsbelasting over 1994 te corrigeren.

In een brief van 25 februari 1998 had de DCO verzoeker vervolgens de toezegging gedaan dat de aanslag zou worden gecorrigeerd en dat de teveel betaalde waterschapsbelasting per eind maart 1998 zou worden geretourneerd.

Nadat de correspondentie over de kwestie na enige tijd werd hervat, vroeg verzoeker de DCO in een brief van 12 april 2000 waarom hij nog geen beschikking over 1994 had ontvangen.

3. In reactie op de klacht liet het hoogheemraadschap van Uitwaterende Sluizen in Hollands Noorderkwartier te Edam (verder: het hoogheemraadschap) weten dat de DCO in de brieven van 5 april en 18 mei 2000 was ingegaan op hetgeen verzoeker over het corrigeren van de aanslag over 1994 naar voren had gebracht.

In de brief van 5 april 2000 verwees de DCO naar de brief van 25 februari 1998.

Genoemde brief bevat echter niet méér dan de toezegging dat de aanslag zou worden gecorrigeerd en dat de teveel betaalde belasting zou worden teruggestort (dit laatste gebeurde overigens op 28 mei 1998).

In de brief van 18 mei 2000 gaf de DCO, voor zover van belang, een uiteenzetting over de uitwisseling van gegevens met de gemeente Zaandam en over de vraag of de beschikkingen over de vermindering van de aanslagen over de jaren 1994 tot en met 1996 tijdig waren genomen.

Het hoogheemraadschap heeft in de correspondentie met verzoeker niet (althans: niet voldoende duidelijk) aangegeven waarom hem geen herziene beschikking met betrekking tot het jaar 1994 is toegezonden. Zeker nadat verzoeker daar in zijn brief van 12 april 2000 uitdrukkelijk om had gevraagd, mocht van het hoogheemraadschap worden verwacht dat verzoeker daarover opheldering zou worden verschaft.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de mededeling dat niet op alle brieven van verzoeker hoefde te worden gereageerd

1. Verzoeker klaagt er verder over dat de DCO hem heeft meegedeeld dat niet op al zijn brieven hoefde te worden gereageerd.

2. Bij brief van 28 oktober 1997 had verzoeker de DCO onder meer laten weten dat hij de DCO een bedrag van f 25 in rekening bracht. De DCO ging daar aanvankelijk op geen enkele wijze op in. In de brief van 1 februari 2000 deelde de DCO verzoeker vervolgens mee dat er geen wettelijke basis was voor het in rekening brengen van het bedrag van f 25 en dat de DCO in zijn algemeenheid niet op dergelijke opportunistische verzoeken reageerde.

In de correspondentie die daarop volgde, deelde de DCO verzoeker bij brief van 5 april 2000 onder meer mee dat de ambtenaar belast met de heffing/invordering verplicht is om alle brieven inhoudende een bezwaar of beroep tegen een aanslag te beantwoorden en dat verzoekers facturen daar niet onder vielen.

In de brief van 18 mei 2000 voegde de DCO daar aan toe dat de ambtenaar belast met de invordering niet verplicht was te reageren op verzoekers voornemens die al dan niet in strijd met wettelijke voorschriften waren, alsmede dat de ambtenaar belast met de invordering pas actie hoefde te nemen wanneer er een schuld openstond.

3. Het hoogheemraadschap heeft laten weten dat een andere woordkeuze met betrekking tot de passage over het niet beantwoorden van opportunistische verzoeken voor de hand had gelegen. Nog afgezien van de woordkeuze, was de desbetreffende passage inhoudelijk principieel onjuist. Dit geldt ook voor de andere hierboven aangehaalde passages waarin de DCO heeft gesuggereerd dat niet hoefde te worden gereageerd op verzoekers brief van 28 oktober 1997. Het is een vereiste van zorgvuldigheid dat een

bestuursorgaan binnen een redelijke termijn behoort te reageren op een brief of verzoek van een burger. Het had in de rede gelegen dat de DCO verzoeker in reactie op de brief van 28 oktober 1997, waarin hij de DCO een bedrag van f 25 in rekening bracht, binnen enkele weken had meegedeeld dat en waarom zijn rekening niet zou worden voldaan.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van het verscheuren van een stuk uit het dossier met betrekking tot de met verzoeker gevoerde correspondentie

1. Op 27 april 2000 vond er in het kantoor van de DCO, naar aanleiding van de meningsverschillen die tussen verzoeker en de DCO waren gerezen, een gesprek plaats

tussen twee medewerkers van de DCO en verzoeker, waarbij verzoeker ook inzage werd verleend in het dossier over de met hem gevoerde correspondentie. Verzoeker klaagt er over dat een van de betrokken medewerkers van de DCO in dat gesprek een stuk uit het dossier heeft verscheurd. Verzoeker wees er in dat verband op dat hij op grond van de Wet openbaarheid van bestuur een afschrift van het stuk had willen ontvangen.

2. Het hoogheemraadschap heeft laten weten dat het stuk in kwestie een handgeschreven memo van de klachtcoördinator was, met het verzoek de zaak snel te behandelen of woorden van gelijke strekking. Verzoeker heeft dit niet tegengesproken.

Anders dan het hoogheemraadschap stelt, valt niet in te zien waarom het stuk geen document in de zin van het Wet openbaarheid van bestuur zou zijn. Het stuk bevatte immers gegevens over de afwikkeling van een bestuurlijke aangelegenheid. Ook de stelling van het hoogheemraadschap dat het stuk voor verzoeker geen enkele waarde had, miskent dat krachtens de Wet openbaarheid van bestuur het specifieke belang van de verzoeker bij de gevraagde informatie er niet toe doet. Mocht het hoogheemraadschap van oordeel zijn geweest dat op het gevraagde stuk de uitzonderingsgrond "intern beraad" van toepassing was, dan volgt uit artikel 11, eerste lid van de Wet openbaarheid van bestuur dat een verzoek om informatie uit documenten die zijn opgesteld ten behoeve van intern beraad in beginsel wordt ingewilligd, maar dat op grond van artikel 11, tweede lid van de Wet openbaarheid van bestuur informatie over persoonlijke beleidsopvattingen slechts wordt verstrekt in een niet tot personen herleidbare vorm, dan wel wanneer de betrokken persoon daarmee heeft ingestemd (zie ACHTERGROND).

Bovendien mocht van de betrokken medewerkster worden verwacht dat zij in het gesprek met verzoeker de nodige professionaliteit en zelfbeheersing aan de dag zou leggen. Het was te voorzien dat haar aanpak - het voor de ogen van verzoeker verscheuren van het opgeëiste stuk - niet ten goede zou komen aan een oplossing van de gerezen meningsverschillen.

Ook op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Dienst Centrale Omslagheffing (DCO) Belastingdienst/Waterschappen Hollands Noorderkwartier te Alkmaar, die wordt aangemerkt als een gedraging van het dagelijks bestuur van het hoogheemraadschap van Uitwaterende Sluizen in Hollands Noorderkwartier te Edam, is gegrond.