



Rapport

Datum: 27 september 2004
Rapportnummer: 2004/373

Klacht

I. Verzoeker klaagt erover dat het waterschap De Brielse Dijkkring:

zijn bezwaarschriften van 25 oktober 1998 en 24 juni 2001 respectievelijk op 7 juni 2002 ongegrond en op 22 november 2002 niet-ontvankelijk heeft verklaard zonder hem in de gelegenheid te hebben gesteld te worden gehoord, terwijl hij daar wel om had verzocht;

een brief van verzoeker met daarin de nadere gronden van het bezwaar door hem in de brievenbus van het waterschapshuis gedaan op 25 december 2002, heeft geregistreerd als zijnde ontvangen op 2 januari 2003;

zich niet heeft gehouden aan zijn geheimhoudingsplicht door een aan een derde gerichte fax op een voor een ieder zichtbare plek op de balie in het waterschapshuis te laten liggen;

hem tegenstrijdige informatie heeft verstrekt door in een ambtshalve beschikking van 6 december 2000 te wijzen op de mogelijkheid om bezwaar te maken en in de schriftelijk reactie van 21 februari 2002 naar aanleiding van zijn bezwaarschrift hem mede te delen dat tegen een ambtshalve beschikking geen bezwaar en beroep openstaat;

in een brief van 30 mei 2002 heeft geschreven dat het waterschap zich niet langer geroepen voelt om op zijn vragen gesteld in zijn brief van 12 maart 2002 in te gaan, omdat hij in de brief van 21 februari 2002 met kenmerk 22.02.421 voldoende was geïnformeerd, terwijl deze brief volgens verzoeker juist vragen opriep en daarin was vermeld dat het waterschap uiteraard bereid was eventuele nadere vragen te beantwoorden;

in de klachtafdoeningsbrief van 1 mei 2003 slechts enkele klachten uit zijn klachtbrief van 17 maart 2003 heeft behandeld en de overige klachten onbehandeld heeft gelaten, omdat het waterschap van mening was dat ten aanzien van deze klachten al was gereageerd in de brief van 30 mei 2002.

II. Verder klaagt verzoeker over hetgeen het waterschap De Brielse Dijkkring in zijn brief van 3 juli 2003 heeft medegedeeld omtrent de termijn waarbinnen bezwaarschriften door het waterschap worden afgedaan.

III. Ten slotte klaagt verzoeker erover dat de secretaris van de klachtencommissie van het waterschap De Brielse Dijkkring dezelfde persoon is als degene die voornoemde brief van 30 mei 2002 heeft opgesteld.

Beoordeling

I.

1a. Ten aanzien van het niet horen naar aanleiding van het bezwaarschrift van 25 oktober 1998

1. Op 25 oktober 1998 diende verzoeker bij het waterschap De Brielse Dijkkring een bezwaarschrift in gericht tegen de waterschapsomslag 1998. Bij brief van 21 februari 2002 verzocht het waterschap verzoeker de motivering van het bezwaarschrift te leveren. In reactie daarop gaf verzoeker aan dat de motivering zou volgen en dat hij wenste te worden gehoord. Bij beschikking op bezwaar van 7 juni 2002 verklaarde het waterschap verzoekers bezwaarschrift ongegrond.

2. Verzoeker klaagt erover dat het waterschap zijn bezwaarschrift van 25 oktober 1998 ongegrond heeft verklaard zonder dat hij in de gelegenheid is gesteld te worden gehoord, terwijl hij daar wel om had verzocht.

3. Het waterschap liet in reactie op de klacht weten dat het ten aanzien van het bezwaarschrift van 25 oktober 1998 erkent dat verzoeker niet was gehoord, hoewel hij daar wel om had verzocht. Het waterschap had geen verklaring voor het feit dat verzoeker niet was gehoord. De klacht is volgens het dagelijks bestuur dan ook terecht.

4. Artikel 7:2 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) bepaalt dat voordat een bestuursorgaan op het bezwaar beslist, het belanghebbenden in de gelegenheid stelt te worden gehoord. Artikel 123 van de Waterschapswet bepaalt echter dat de Algemene wet inzake rijksbelastingen (Awr) van toepassing is bij de heffing en invordering van waterschapsbelastingen. Op grond van artikel 25, vierde lid, van de Awr wordt in afwijking van artikel 7:2 van de Awb de belanghebbende gehoord op zijn verzoek (zie Achtergrond, onder 1, 2 en 3).

Nu vaststaat dat verzoeker heeft verzocht om te worden gehoord, is het niet juist dat het waterschap heeft nagelaten om hem te horen. Het waterschap kan worden gevolgd in zijn oordeel dat verzoekers klacht op dit punt terecht is.

In zoverre is de gedraging niet behoorlijk.

1b. Ten aanzien van het niet horen naar aanleiding van het bezwaarschrift van 24 juni 2001

1. Op 24 juni 2001 diende verzoeker een bezwaarschrift in gericht tegen de waterschapsomslag 2001. Bij brief 7 juni 2002 verzocht het waterschap verzoeker binnen een maand de motivering van het bezwaarschrift te leveren. Bij beschikking op bezwaar van 22 november 2002 verklaarde het waterschap verzoekers bezwaarschrift niet-ontvankelijk, omdat verzoeker niet had voldaan aan het motiveringsverzoek.

2. Verzoeker klaagt erover dat het waterschap zijn bezwaarschrift van 24 juni 2001 niet-ontvankelijk heeft verklaard zonder dat hij in de gelegenheid is gesteld te worden

gehoord, terwijl hij daar wel om had verzocht.

3. Ten aanzien van het bezwaarschrift van 24 juni 2001 stelt het waterschap dat uit de stukken niet is gebleken dat verzoeker wenste te worden gehoord. In zijn brief van 17 maart 2003 verwijst verzoeker met betrekking tot dit punt weliswaar naar zijn brief van 12 maart 2002, maar in deze brief gaat het niet om de aanslag waterschapsomslag 2001.

4. Niet is gebleken dat verzoeker heeft verzocht om te worden gehoord naar aanleiding van zijn bezwaarschrift van 24 juni 2001. Het waterschap was, gelet op hetgeen hierboven onder 1a, punt 4, is opgemerkt, niet verplicht verzoeker te horen naar aanleiding van dit bezwaarschrift.

In zoverre is de gedraging behoorlijk.

2. Ten aanzien van het registeren van de datum van ontvangst

1. Op 30 juni 2002 diende verzoeker een bezwaarschrift in gericht tegen de waterschapsomslag 2002. Bij brief 20 november 2002 verzocht het waterschap verzoeker binnen een maand de motivering van het bezwaarschrift te leveren. Op 25 december 2002 deponeerde verzoeker de brief waarin hij zijn bezwaarschrift motiveerde in de brievenbus van het waterschapshuis. Deze brief werd geregistreerd door het waterschap als ontvangen op 2 januari 2003. Bij beschikking op bezwaar van 23 januari 2003 verklaarde het waterschap het bezwaarschrift niet-ontvankelijk, omdat verzoeker niet tijdig had voldaan aan het motiveringsverzoek.

2. Verzoeker klaagt erover dat het waterschap zijn brief met daarin de nadere gronden van het bezwaar heeft geregistreerd als zijnde ontvangen op 2 januari 2003, terwijl hij de brief in de brievenbus van het waterschapshuis heeft gedeponeerd op 25 december 2002.

3. In reactie op de klacht voert het dagelijks bestuur aan dat het waterschapshuis al sinds jaar en dag tussen kerst en nieuwjaar gesloten is en dat daarvan mededeling was gedaan in onder andere de lokale huis-aan-huisbladen. Door de motivering te dateren op 23 december 2002 en in de brievenbus te deponeren op 25 december 2002 heeft betrokkene het risico genomen dat de brief buiten de termijn zou worden ontvangen.

4. Verzoeker vindt dat het waterschap voorzieningen moet treffen dat burgers niet de dupe worden van de werkwijze van het waterschap. Het waterschap kan het probleem praktisch oplossen door binnengekomen post te dateren als zijnde ontvangen op de laatste werkdag dat het waterschap open was.

5. Bij de bepaling van datum van de ontvangst van een schrijven dient een bestuursorgaan in beginsel uit te gaan van de datum waarop dit schrijven feitelijk is ontvangen via de post of persoonlijk. Als die dag een zaterdag, zondag, een algemeen erkende feestdag of de Goede Vrijdag is, dient analoog aan de Algemene

termijnenwet (zie Achtergrond, onder 4) als de dag van ontvangst te worden aangemerkt de daarop volgende dag die niet een zaterdag, zondag, een algemeen erkende feestdag of de Goede Vrijdag is. Voor het jaar 2002 zijn bij AmvB van 13 november 2001 (zie Achtergrond, onder 5) onder meer 27, 30 en 31 december 2002 gelijkgesteld met een algemeen erkende feestdag. Niet betwist is dat verzoeker zijn bezwaarschrift op 25 december 2002

-1e Kerstdag - heeft bezorgd bij het waterschap. De eerstvolgende dag die niet een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag is, was 2 januari 2003. Het is deze datum die het waterschap als ontvangstdatum heeft aangemerkt, nu vanaf 1e Kerstdag tot en met Nieuwjaarsdag het waterschap was gesloten. Niet valt in te zien dat het waterschap op dit punt niet juist heeft gehandeld.

De gedraging is in zoverre behoorlijk.

3. Ten aanzien van het zichtbaar laten liggen van een fax op een balie

1. Tijdens een bezoek op 13 maart 2002 aan het waterschapshuis lag op de balie voor verzoeker duidelijk leesbaar een fax inzake belastingzaken van een inwoner van het waterschap. Verzoeker is van mening dat daarmee het waterschap onzorgvuldig is om gegaan met de privacy van de inwoners.

2. Het dagelijks bestuur is van mening dat het waterschap uiterst zorgvuldig omgaat met de privacy van zijn burgers. Dat een faxbericht leesbaar op de balie lag, beschouwt het dagelijks bestuur als een incident.

3. In het correspondentieverkeer tussen de overheid en de burger moet de privacy van de burger gewaarborgd zijn. Ook al gaat het in dit geval om een incident, door een fax van een inwoner van het waterschap op de balie van het waterschapshuis te laten liggen is de privacy van deze burger geschonden.

De gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

4. Ten aanzien van het verstrekken van tegenstrijdige informatie

1. In een beschikking inzake ambtshalve vermindering van 6 december 2000 wees het waterschap verzoeker op de mogelijkheid om hiertegen bezwaar te maken. Hierop diende verzoeker een bezwaarschrift in. In de schriftelijk reactie hierop deelde het waterschap verzoeker mede dat tegen een ambtshalve beschikking geen bezwaar en beroep openstond.

2. Verzoeker klaagt erover dat het waterschap hem daarmee tegenstrijdige informatie heeft gegeven.

3. In reactie op de klacht deelde het dagelijks bestuur mede dat het voortschrijdend inzicht is dat de betrokken ambtenaar ertoe heeft gebracht betrokkene mee te delen dat tegen ambtshalve beschikkingen geen bezwaar en beroep openstaat. Consequentie is dat eerdere informatie - achteraf bezien - inderdaad niet juist is gebleken.

Het dagelijks bestuur kan worden gevolgd in zijn oordeel voor zover het daarmee heeft willen aangeven dat tegen een beschikking inzake ambtshalve vermindering geen bezwaar openstaat. Op het punt van informatieverstrekking is het waterschap tekortgeschoten.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

5. Ten aanzien van het niet ingaan op vragen

1. Bij brief van 21 februari 2002 reageerde het waterschap op de vragen die verzoeker had gesteld in zijn bezwaarschrift van 3 januari 2001 gericht tegen een beschikking inzake ambtshalve vermindering van 6 december 2000 over de omslagen 1997 en 1998. Het waterschap ging in de brief met name in op de wijze van berekening van de omslagen 1997 en 1998 en deelde verder mede dat het waterschap bereid was eventuele nadere vragen te beantwoorden. In zijn brief van 12 maart 2002 stelde verzoeker het waterschap een aantal vragen over onder meer de wijze van berekening van de omslagen 1997 en 1998. Bij brief van 16 mei 2002 nodigde het waterschap verzoeker uit voor een gesprek. Bij brief van 21 mei 2002 deelde verzoeker het waterschap mede dat hij geen heil zag in een gesprek, omdat na een vorige gesprek van enige jaren geleden niets was verbeterd in de dienstverlening van het waterschap. Bij brief van 30 mei 2002 schreef het waterschap dat men met verzoeker had willen spreken onder meer over zijn vragen. Gelet op het feit dat verzoeker de uitnodiging daarvoor niet heeft willen aanvaarden, voelde het waterschap zich niet langer geroepen om op deze vragen in te gaan, nu verzoeker in de brief van 21 februari 2002 al voldoende was geïnformeerd.

2. Verzoeker klaagt erover dat het waterschap zich niet langer geroepen voelde om op zijn vragen in te gaan, omdat hij in de brief van 21 februari 2002 voldoende was geïnformeerd, terwijl deze brief juist vragen opriep en daarin was vermeld dat het waterschap uiteraard bereid was eventuele nadere vragen te beantwoorden.

3. In reactie op de klacht deelde het dagelijks bestuur mede dat de inhoud van verzoekers vragen naar het oordeel van het dagelijks bestuur niet van een zodanige aard was dat zij enige toegevoegde waarde hadden. Het dagelijks bestuur voelde zich dan ook niet geroepen om naast de al gegeven informatie nog apart op bedoelde vragen in te gaan. Hierbij speelde mee dat verzoeker eerder bij brief van 21 mei 2002 had meegedeeld in een gesprek geen heil meer te zien. Ook speelde mee dat verzoeker werkzaam is als belastingmedewerker bij een overheidsorganisatie en uit dien hoofde heel goed antwoord weet te geven op zijn eigen vragen.

4. Uitgangspunt is dat een bestuursorgaan inhoudelijk reageert op brieven van burgers. Een bestuursorgaan kan met name bij een complexe kwestie ervoor kiezen om deze te bespreken in een gesprek. In een gesprek bestaat de gelegenheid naar een oplossing te zoeken voor de problemen. Tevens kan door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten het vertrouwen van de burger in het bestuur worden versterkt, ook als hij geen gelijk krijgt. Echter, een gesprek mag geen voorwaarde zijn om een inhoudelijke (schriftelijke) reactie van het bestuursorgaan te verkrijgen. Als de burger om hem moverende reden geen gesprek wenst, blijft het bestuursorgaan gehouden om schriftelijk inhoudelijk op de brief te reageren. Naar aanleiding van de brief van 12 februari 2002 waarin de aanslagen ingezetenenbelasting 1997 en 1998 ambtshalve werden verlaagd, stelde verzoeker in zijn brief van 12 maart 2002 het waterschap een aantal vragen. Zo vroeg hij het waterschap op welke termijn het waterschap een eventueel te veel betaald bedrag terugbetaalt, waarom de behandeling van bezwaarschriften en brieven zo lang duurt, door welke ambtenaar de aanslag was opgelegd en waarom de aanslag niet tijdig ambtshalve was verlaagd. Verder verzocht verzoeker het waterschap een overzicht te verstrekken van de door hem gedane betalingen op de aanslag 1998 en hem een formulier omtrent de klachtenregeling van het waterschap toe te zenden. In de brief van 21 februari 2002 heeft het waterschap zich niet uitgelaten omtrent voornoemde vragen en verzoeken. Om die reden kan het waterschap niet worden gevolgd in zijn standpunt dat verzoeker in de brief van 21 februari 2002 al voldoende was geïnformeerd en om die reden het waterschap niet behoefde in te gaan op verzoekers vragen gesteld in diens brief van 12 maart 2002.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

6. Ten aanzien van het niet behandelen van klachten

1. Bij brief van 21 februari 2003 diende verzoeker bij het waterschap een klacht in, die hij nader motiveerde bij brief van 17 maart 2003. Deze klachtbrief bestond uit de onderdelen 1 tot en met 24.

2. Bij brief van 1 mei 2003 verklaarde het dagelijks bestuur de klacht over de behandelingsduur van bezwaarschriften gegrond. Het dagelijks bestuur constateerde verder dat de klachtonderdelen 4, 5, 6, 7, 10, 11, 12, 13 en 14 reeds eerder waren behandeld in zijn brief van 30 mei 2002.

3. Verzoeker klaagt erover dat het dagelijks bestuur de klachtenonderdelen 4, 5, 6, 7, 10, 11, 12, 13 en 14 onbehandeld heeft gelaten.

4. In reactie op de klacht deelde het dagelijks bestuur mede dat het wat betreft zijn reactie op die klachtonderdelen verzoeker had verwezen naar de eerdere reactie, omdat met betrekking tot de afdoening van die klachtonderdelen het dagelijks bestuur niets meer had toe te voegen, dan het al had medegedeeld in zijn brief van 30 mei 2002.

5. Verzoeker vindt dat het dagelijks bestuur zijn klacht op alle punten had moeten behandelen of tenminste had moeten aangeven waarom bepaalde onderdelen van klacht niet zijn behandeld, zoals zijn verzoek tot vergoeding van reiskosten gemaakt op 13 maart 2002.

6. Teneinde een oordeel te kunnen geven over de juistheid van standpunt van het dagelijks bestuur dat de klachtonderdelen 4, 5, 6, 7, 10, 11, 12, 13 en 14 reeds eerder waren behandeld in de brief van 30 mei 2002 en om die reden geen behandeling meer behoeften, dient bezien te worden of en zo ja, op welke wijze het dagelijks bestuur in zijn brief van 30 mei 2002 heeft gereageerd op deze klachtonderdelen.

7. In onderdelen 4 en 7 klaagde verzoeker respectievelijk erover dat het waterschap:

brieven veel te laat had behandeld, waaronder een brief van 3 januari 2001 die het waterschap heeft beantwoord op 21 februari 2002;

tegenstrijdige informatie had verstrekt door in een ambtshalve beschikking te vermelden dat bezwaar mogelijk was, terwijl tegen een ambtshalve beschikking geen bezwaar openstaat.

8. Naar aanleiding van verzoekers brieven van 12 maart en 30 april 2002 waarin hij de klachtonderdelen 4 en 7 aan de orde stelde, schreef het dagelijks bestuur in zijn brief van 30 mei 2002 dat de kern van de problemen onder meer was gelegen in het veel te laat beantwoorden van brieven en in het verstrekken van tegenstrijdige informatie. Dienaangaande merkte het dagelijks bestuur op dat het ambtelijk apparaat zich volledig inzet om burgers zo snel en zo correct mogelijk van dienst te zijn. Natuurlijk kwam het voor dat brieven niet altijd worden beantwoord zoals de bedoeling is. Ook een overheidsorganisatie was en bleef mensenwerk. Het kon dus altijd beter. Dit nam niet weg dat serviceverlening een speerpunt in het beleid van het waterschap was en continu de aandacht had.

Gelet op deze reactie kon het dagelijks bestuur zich in redelijkheid op het standpunt stellen dat ten aanzien van deze klachtonderdelen al was gereageerd in de brief van 30 mei 2002.

De onderzochte gedraging is op deze onderdelen behoorlijk.

9. In onderdeel 5 klaagde verzoeker erover dat in de brief van 21 februari 2002 het waterschap niet had vermeld dat verzoeker eerst een afspraak moest maken voordat hij een bestand kon inzien en hij verzocht vergoeding van de in verband hiermee door hem gemaakte reiskosten.

10. In de brief van 30 mei 2002 schreef het dagelijks bestuur ten aanzien van dit onderdeel dat verzoeker op kantoor was geweest om iets in te zien en dat hij onverrichter zake is teruggekeerd. Bij brief van 21 februari 2002 was verzoeker meegedeeld dat hij desgewenst

inzage kon krijgen in een bestand. Dit bestand stond op cd-rom. Die gegevens waren daarom niet op hetzelfde moment toegankelijk. Het dagelijks bestuur gaf toe dat het beter was geweest als in de brief had gestaan dat inzage mogelijk is op afspraak. In zoverre kon het dagelijks bestuur zich in redelijkheid op het standpunt stellen dat ten aanzien van dit punt al was gereageerd in de brief van 30 mei 2002.

In de brief van 30 mei 2002 was echter niets vermeld over vergoeding van de gemaakte reiskosten. Dat kon ook niet, omdat verzoeker zijn verzoek daartoe pas deed in zijn brief van 17 maart 2003.

Het dagelijks bestuur kon zich daarom niet in redelijkheid op het standpunt stellen dat ten aanzien van dit onderdeel (volledig) was gereageerd in de brief van 30 mei 2002.

De onderzochte gedraging is op dit onderdeel niet behoorlijk.

11. In onderdeel 6 klaagde verzoeker erover dat op de balie in het waterschapshuis duidelijk leesbaar een faxbericht lag inzake de belastingzaken van een inwoner van het waterschap.

12. In de brief van 30 mei 2002 schreef het dagelijks bestuur ten aanzien van dit onderdeel dat verzoeker stelde dat niet goed werd omgegaan met privacy-gegevens. Hij verwees hiertoe naar een faxbericht dat leesbaar op de balie lag. Wat van dit laatste zij, het waterschap was van mening dat het uiterst zorgvuldig omging met de privacy van zijn inwoners. Dat een faxbericht leesbaar op de balie lag, beschouwde het dagelijks bestuur als een incident.

Gelet op deze reactie kon het dagelijks bestuur zich in redelijkheid op het standpunt stellen dat ten aanzien van dit klachtonderdeel al was gereageerd in de brief van 30 mei 2002.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

13. In onderdeel 10 klaagde verzoeker erover dat het waterschap niet tijdig actief informatie had verstrekt welke voor verzoeker van groot belang was en aan een termijn was gebonden, terwijl het waterschap in de brief van 21 februari 2002 had aangegeven dat het waterschap bereid was nadere vragen te beantwoorden.

14. In de brief van 30 mei 2002 schreef het dagelijks bestuur ten aanzien van een aantal inhoudelijke vragen naar aanleiding van de brief van 21 februari 2002 het volgende. Onder meer over deze vragen had het dagelijks bestuur in een gesprek met verzoeker willen spreken. Het dagelijks bestuur betreurde het dat verzoeker de uitnodiging daarvoor niet heeft willen aanvaarden. Het dagelijks bestuur voelde zich (daarom) niet langer geroepen om op de vragen verder in te gaan. Het dagelijks bestuur was van mening dat verzoeker bij de brief van 21 februari 2002 voldoende was geïnformeerd.

Gelet op deze reactie kon het dagelijks bestuur zich in redelijkheid op het standpunt stellen dat ten aanzien van dit klachtonderdeel al was gereageerd in de brief van 30 mei 2002.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

15. In onderdeel 11 klaagde verzoeker erover dat het waterschap zijn brief van 12 maart 2002 niet binnen een redelijke termijn had behandeld en geen tussenbericht had verzonden.

16. Deze klacht uitte verzoeker voor het eerst in zijn brief van 17 maart 2003, dus na verzending van de brief van het waterschap van 30 mei 2002. Om die reden kan het waterschap niet worden gevolgd in zijn standpunt dat het waterschap in de brief van 30 mei 2002 al was ingegaan op dit klachtonderdeel.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

17. In onderdeel 12 klaagde verzoeker erover dat het waterschap geen ontvangstbevestiging had afgegeven van een door hem in het waterschapshuis afgegeven brief van 12 maart 2002.

18. In de brief van 30 mei 2002 schreef het dagelijks bestuur dat deze brief enkel een verzoek om informatie betrof. Het was volgens het dagelijks bestuur niet gebruikelijk en wettelijk ook niet voorgeschreven om van alle inkomende brieven de ontvangst ervan te bevestigen.

Gelet op deze reactie kon het dagelijks bestuur zich in redelijkheid op het standpunt stellen dat ten aanzien van dit klachtonderdeel al was gereageerd in de brief van 30 mei 2002.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

19. In onderdeel 13 klaagde verzoeker erover dat het waterschap op 2 april 2002 hem had medegedeeld een brief van hem van 20 februari 2002 te hebben ontvangen, die verzoeker naar zijn zeggen nooit had verzonden. Verzoeker was daarom van mening dat er sprake was van onzorgvuldige informatieverstrekking door het waterschap. Bovendien werd in de ontvangstbevestiging geen termijn vermeld waarbinnen de brief behandeld zou gaan worden.

20. Deze klacht uitte verzoeker voor het eerst in zijn brief van 17 maart 2003, dus na verzending van de brief van het waterschap van 30 mei 2002. Om die reden kan het waterschap niet worden gevolgd in zijn standpunt dat het waterschap in de brief van 30 mei 2002 al was ingegaan op dit klachtonderdeel.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

21. In onderdeel 14 klaagde verzoeker erover dat het waterschap bij brief van 30 mei 2002 had aangegeven dat het zich niet langer geroepen voelde om op de vragen in verzoekers brief van 12 maart 2002 verder in te gaan, omdat verzoeker bij brief van 21 februari 2002 voldoende was geïnformeerd.

22. Nu deze klacht is gericht een standpunt van het dagelijks bestuur dat voor het eerst is geformuleerd in de brief van 30 mei 2002 en verzoeker zijn klacht hiertegen pas kenbaar heeft gemaakt bij brief van 17 maart 2003, kan het waterschap om die reden al niet worden gevolgd in zijn standpunt dat het waterschap in de brief van 30 mei 2002 al was ingegaan op dit klachtonderdeel. Verder laat handhaving van een standpunt onverlet de verplichting van artikel 9:2 van de Awb (zie Achtergrond onder 1) om een klacht tegen dat standpunt te behandelen. Behandeling van de klacht kan dan vervolgens leiden tot een ongegrond verklaring, waarna voor verzoeker de mogelijkheid bestaat de klacht over het standpunt voor te leggen aan een externe klachtinstantie.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de termijn waarbinnen bezwaarschriften worden afgedaan.

1. Tijdens de hoorzitting naar aanleiding van verzoekers klachten over onder meer de behandelingsduur van bezwaarschriften bracht het sectorhoofd Middelen en Ondersteuning van het waterschap een pleitnota in waarin hij mededeelde dat er maatregelen waren getroffen om bezwaarschriften tijdig af te handelen. In reactie op de brief waarmee het dagelijks bestuur de klacht afdeed, vroeg verzoeker het waterschap toe te lichten wat men onder tijdig verstond. Het dagelijks bestuur antwoordde verzoeker bij brief van 3 juli 2003 dat wat betreft het afdoen van bezwaarschriften, het waterschap de termijn hanteerde ingevolge artikel 25 en volgende van de Awr, waarin onder meer was voorgeschreven dat de inspecteur binnen een jaar na ontvangst van het bezwaarschrift daarop uitspraak doet. Het streven van het waterschap was er overigens op gericht om bezwaarschriften, zo mogelijk, in een eerder stadium dan de wettelijk voorgeschreven termijn af te doen.

2. Verzoeker klaagt erover dat met betrekking tot de behandelingstermijn van bezwaarschriften het waterschap zich beroept op de termijn van een jaar zoals bepaald in de Awr, hetgeen niet meer gerechtvaardigd is, nu ook de Belastingdienst zich daar niet meer op beroept.

3. Het dagelijks bestuur stelt dat wat betreft het afdoen van bezwaarschriften men de termijn hanteert ingevolge artikel 25 van de Awr, te weten een jaar na ontvangst van het bezwaarschrift. Indien mogelijk worden bezwaarschriften afgedaan binnen zes weken.

4. Ingevolge artikel 7:10 van de Awb dient een bestuursorgaan binnen zes, of in bepaalde gevallen tien weken na ontvangst van een bezwaarschrift een beslissing te nemen. Deze

beslissing kan voor maximaal vier weken worden verdaagd. Op grond van artikel 123 van de Waterschapswet zijn op de heffing van waterschapsbelastingen de bepalingen van de Awr van toepassing. Artikel 25 Awr bepaalt dat, in afwijking van artikel 7:10 van de Awb, binnen een jaar na ontvangst van het bezwaarschrift uitspraak dient te worden gedaan en dat de uitspraak met ten hoogste één jaar kan worden verdaagd (zie Achtergrond onder 1, 2 en 3).

5. De Nationale ombudsman heeft zich eerder (in rapport 2002/302 van 1 oktober 2002: zie Achtergrond, onder 6) op het standpunt gesteld dat de door de Belastingdienst gehanteerde termijn van zes weken, welke termijn ingevolge artikel 7:10 van de Awb tien weken is indien een commissie als bedoeld in artikel 7:13 van de Awb is ingesteld en welke termijn met ten hoogste vier weken door het bestuursorgaan kan worden verlengd, in beginsel als richtsnoer moet worden gehanteerd bij de afhandeling van bezwaarschriften ter zake van heffingen die bij andere overheden (zoals waterschappen) zijn ingediend. Echter, bij bezwaarschriften tegen aanslagen waterschapsbelasting is er sprake van binnen een vaststaande periode ingediende bezwaarschriften als gevolg van het feit dat de aanslagen op één tijdstip worden opgelegd en er vervolgens binnen zes weken na dagtekening van de aanslagen bezwaarschriften worden ontvangen. Bovendien gaat het om een groot aantal bezwaarschriften. Dit betekent dat waterschappen wat betreft bezwaarschriften tegen deze aanslagen te maken hebben met een piekbelasting. Daarom kan van waterschappen niet worden gevergd dat zij bezwaarschriften tegen aanslagen waterschapsbelasting afhandelen binnen de in artikel 7:10 van de Awb genoemde termijn van zes weken, met de mogelijkheid van verlenging met ten hoogste vier weken. Afhandeling binnen de redelijk te achten termijn van drie maanden moet echter wel haalbaar worden geacht (tenzij sprake is van een bijzondere ingewikkeldheid). Indien een commissie als bedoeld in artikel 7:13 van de Awb is ingesteld is de termijn waarbinnen het bestuursorgaan ingevolge het bepaalde in artikel 7:10 van de Awb dient te beslissen tien weken. In dat geval wordt de redelijk te achten termijn van drie maanden waarbinnen de afhandeling van bezwaarschriften tegen de aanslagen haalbaar moet worden geacht met vier weken verlengd.

6. De Awr schrijft weliswaar een afhandelingstermijn van een jaar voor, maar het uitgangspunt van het waterschap dat deze termijn onverkort geldt, dus ongeacht of er al dan niet sprake is van voornoemde bijzondere omstandigheden is - gelet op het bovenstaande - niet juist. Het enkele streven naar een kortere termijn dan die uit de Awr daarbij is niet voldoende.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van de secretaris van de klachtencommissie

1. Naar aanleiding van een brief van 20 februari 2002 stelde verzoeker bij brief van 12 maart 2002 het waterschap een aantal vragen. Bij brief van 30 mei 2002, die als

contactpersoon vermeldde de secretaris van de klachtencommissie de heer X, schreef het waterschap dat het zich niet langer geroepen voelde om op deze vragen in te gaan, omdat verzoeker al afdoende was geïnformeerd in de brief van 20 februari 2002. Bij brief van 17 maart 2003 klaagde verzoeker over dit standpunt. Tijdens de hoorzitting in het kader van behandeling van de klachtbrief van 17 maart 2003 was de heer X aanwezig als secretaris. In de klachtafdoeningsbrief van 1 mei 2003 heeft het dagelijks bestuur een aantal klachten onbehandeld gelaten, waaronder voormelde, omdat men van mening was dat ten aanzien van deze klacht al was gereageerd in de brief van 30 mei 2002.

2. Verzoeker klaagt erover dat de secretaris van de klachtencommissie van het waterschap dezelfde persoon is als degene die voornoemde brief van 30 mei 2002 heeft opgesteld.

3. Het dagelijks bestuur ziet niet in waarom de secretaris van de klachtencommissie niet dezelfde persoon kan zijn als degene die de brief heeft opgesteld. Het advies in deze zaak was het advies van de voorzitter, en van de voorzitter alleen. De secretaris van de klachtencommissie had op het advies geen enkele invloed. De rol van de secretaris beperkt zich tot puur ambtelijke ondersteuning, zoals termijnbewaking, het versturen van ontvangstbevestigingen en uitnodigingen, het voorbereiden van de hoorzitting en het verzorgen van de verslaglegging. De advisering komt binnen de commissie tot stand. De secretaris heeft hier geen enkele invloed op. Overigens heeft in deze zaak niet de heer X, maar mevrouw Y als (waarnemend) secretaris opgetreden.

4. In artikel 9:7, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht is als een vereiste van zorgvuldige klachtbehandeling bepaald dat de behandeling van een klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

5. In de Memorie van Toelichting bij artikel 9:7 van de Awb (zie Achtergrond, onder 7) staat dat voor de gehele behandeling, dus voor het onderzoek (waarvan het horen deel uitmaakt) en voor het beantwoorden van de vraag welke conclusies daaruit getrokken moeten worden, is bepaald dat daarmee niet belast mag worden degene die betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. Een te grote betrokkenheid bij de zaak op grond van een bestuurlijke of ambtelijke betrokkenheid dient te worden vermeden. Het bestuursorgaan en de leden van een collegiaal bestuur behoren een klacht altijd wel zelf te kunnen behandelen.

6. Met de behandeling van de klacht waaronder het houden van de hoorzitting en de advisering aan het dagelijks bestuur, was de voorzitter van de bezwaarschriftencommissie belast. Het verslag van de hoorzitting was opgesteld door waarnemend secretaris mevrouw Y. De klacht is uiteindelijk afgehandeld door het dagelijks bestuur. De heer X was weliswaar aanwezig bij de hoorzitting, maar van inhoudelijke bemoeienis met de klacht is niet gebleken. De wijze van klachtbehandeling is op dit punt dan ook behoorlijk geweest.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het waterschap de Brielse Dijkkring, die wordt aangemerkt als een gedraging van het dagelijks bestuur van het waterschap De Brielse Dijkkring, is gegrond, behoudens ten aanzien van de klachten dat:

het waterschap verzoekers bezwaarschrift van 24 juni 2001 niet-ontvankelijk heeft verklaard zonder hem in de gelegenheid te hebben gesteld te worden gehoord:

het waterschap een brief van verzoeker met daarin de nadere gronden van het bezwaar door hem in de brievenbus van het waterschapshuis gedaan op 25 december 2002, heeft geregistreerd als zijnde ontvangen op 2 januari 2003;

het waterschap in de klachtafdoeningsbrief van 1 mei 2003 slechts enkele klachten uit zijn klachtbrief van 17 maart 2003 heeft behandeld en onder meer de klachten onder nummers 4, 6, 7, 10 en 12 (deels) onbehandeld heeft gelaten, omdat het waterschap van mening was dat ten aanzien van deze klachten al was gereageerd in de brief van 30 mei 2002;

de secretaris van de klachtencommissie van het waterschap De Brielse Dijkkring dezelfde persoon is als degene die voornoemde brief van 30 mei 2002 heeft opgesteld;

op deze punten is de klacht niet gegrond.

Onderzoek

Op 18 juni 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 17 juni 2003 van de heer S. te Rockanje, met een klacht over een gedraging van het waterschap de Brielse Dijkkring.

Nadat verzoeker nadere informatie had verstrekt, werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het dagelijks bestuur van het waterschap De Brielse Dijkkring (hierna het dagelijks bestuur), een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het dagelijks bestuur verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tijdens het onderzoek kregen het dagelijks bestuur en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

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

Het waterschap berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 25 oktober 1998 diende verzoeker een pro forma bezwaarschrift in tegen de aanslag waterschapsomslag 1998, gedagtekend 30 september 1998.

2. Bij beschikking van 6 december 2000 deelde het waterschap verzoeker mede dat het de aanslagen waterschapsomslag 1997 en 1998 ambtshalve had verminderd. Verzoeker werd erop gewezen dat hij tegen deze beschikking bezwaar kon aantekenen.

3. Op 3 januari 2001 diende verzoeker tegen de beschikking van 6 december 2000 een bezwaarschrift in. Alvorens zijn bezwaarschrift te motiveren, vroeg verzoeker het waterschap een antwoord op een aantal vragen. Verder verzocht hij om enige spoed omdat hij de zaak zo spoedig mogelijk afgewikkeld wilde zien.

4. In reactie daarop deelde het waterschap verzoeker op 21 februari 2002, kenmerk 22.02.421, het volgende mede:

"...In reactie op uw brief (van 3 januari 2001; N.o.) inzake bovengenoemde beschikking (van 6 december 2000; N.o.), bericht ik u het volgende.

Ambtshalve vermindering van genoemde aanslagen vindt plaats op grond van artikel 65 van de Algemene Wet inzake Rijksbelastingen;

De berekening van de betreffende aanslagen na vermindering is als volgt:

1997 - de ingezetenenomslag, ad f. 71,56 forfaitair per woonruimte, vermeerderd met het voor 1997 geldend tarief voor de heffing 'gebouwd', ad f. 2,70 per volledige WOZ- eenheid van f. 5.000,- houdt, gegeven uw eigendom, in f. 190.000,-: f. 5.000,- is 38 eenheden maal f. 2,70 is f. 102,60. De ingezetenenomslag, ad f. 71,56 vermeerderd met de heffing 'gebouwd', ad f. f. 102,60, vormt na afronding een totaalbedrag ad f. 173,-, hetgeen in de beschikking vermeld is als 'aanslag nieuw'.

1998 - de ingezetenenomslag, ad f. 75,69 forfaitair per woonruimte, vermeerderd met het voor 1998 geldend tarief voor de heffing 'gebouwd', ad f. 2,86 per volledige WOZ- eenheid van f. 5.000,- houdt, gegeven uw eigendom, in f. 190.000,-: f. 5.000,- is 38 eenheden maal f. 2,86 is f. 108,68. De ingezetenenomslag, ad f. 75,69 vermeerderd met de heffing 'gebouwd', ad f. f. 108,68, vormt na afronding een totaal bedrag ad f. 184,-, hetgeen in de beschikking vermeld is als 'aanslag nieuw'.

WOZ staat voor Waardering Onroerende Zaken, welke waardering bij wet van die naam is geregeld.

Om duidelijkheidsreden is hier voor een nadere uitleg in guldens gekozen.

De datum van ontvangst van de desbetreffende gegevens van de gemeente Westvoorne, is niet bekend. De levering van die gegevens maakt deel uit van een geautomatiseerd bestand. Desgewenst kunt u op het kantoor inzage verkrijgen in het betreffende bestand.

Tenslotte bericht ik u dat tegen een ambtshalve genomen beschikking geen bezwaar en beroep open staat, zodat nadere motivering uwerzijds achterwege kan blijven. Uiteraard is het waterschap bereid uw eventuele nadere vragen te beantwoorden en, indien mogelijk, aan eventuele bezwaren uwerzijds tegemoet te komen...”

5. Bij een andere brief van 21 februari 2002 verzocht het waterschap verzoeker binnen één maand de motivering te leveren van zijn bezwaarschrift van 25 oktober 1998 gericht tegen de waterschapsomslag 1998.

6. Op 12 maart 2002 schreef verzoeker het waterschap het volgende:

“...Van uw instantie ontving ik met dagtekening 21 februari 2002 een viertal brieven. Hieronder twee uitspraken op bezwaarschriften over 1997 en 1999. In een derde brief verzoekt u om een nadere motivatie om het pro forma ingediende bezwaarschrift over 1998. De vierde brief geeft tenslotte antwoord over een door mij gevraagde informatie.

Naar aanleiding van de door mij ontvangen brieven heb ik nog graag wat nadere uitleg van u nodig.

Uitspraken op bezwaarschriften.

1999

Met betrekking tot het jaar 1999 is de niet-ontvankelijk verklaring mij duidelijk. Aangezien de aanslag betaald is en gezien het geringe belang, zal ik de rechter niet om een inhoudelijke toetsing vragen.

1997

Met betrekking tot het jaar 1997 wordt het bezwaar niet ontvankelijk verklaard waardoor de eerder vastgestelde aanslag kennelijk in stand blijft. Wel is tussentijds de aanslag ambtshalve verlaagd. Dat het bezwaarschrift - wegens het ontbreken van een nadere motivatie - niet ontvankelijk wordt verklaard is mij duidelijk. Echter niet het feit dat de aanslag niet wordt verlaagd tot het bedrag van de ambtshalve vermindering, te meer naar nu blijkt dat de aanslag te hoog was.

Op welke wettelijke gronden is de hoogte van de aanslag middels een uitspraak op het bezwaarschrift niet nader vastgesteld tot het bedrag wat verschuldigd is na de ambtshalve vermindering?

Het restant van uw openstaande vordering waarvan de hoogte in overeenstemming is met mijn administratie is inmiddels door mij voldaan. Teneinde mijn rechten niet verloren te laten gaan verwacht ik uw antwoord binnen de termijn waarbinnen ik beroep kan instellen.

Afhankelijk van uw antwoord zal ik bezien of beroep zinvol is. Ik zit overigens voor 1997 niet daadwerkelijk op een beroepsprocedure te wachten.

Nadere motivatie 1998

De nadere motivatie van het bezwaarschrift ontvangt u binnen de gevraagde termijn. Voor de goede orde merk ik op dat ik gehoord wenst te worden voordat uitspraak op het bezwaarschrift wordt gedaan. Wilt u zonedig telefonisch met mij in contact treden om een tijdstip af te spreken, daar ik niet altijd kan? (...)

4e brief

In de 4e brief verstrekt u nadere informatie waarvoor dank en vermeldt u dat u bereid bent om nadere vragen te beantwoorden. Van deze gelegenheid maak ik graag gebruik. Ik verzoek u mij dan ook nader te informeren tot enkele nog bij mij bestaande vragen en nog wat gegevens te verstrekken.

Het openstaande bedrag op de aanslag 1998 bedraagt naar mijn mening lager. Wilt u alsnog een overzicht verstrekken van de door mij gedane betalingen op deze aanslag? Zodra dit overzicht ontvangen is, zal ik bij akkoordbevinding het restant betalen doch hier nog nader op terugkomen.

Het is mijn bedoeling om voor 1998 in beroep te gaan. Als de rechter mij gelijk geeft, wordt dan op korte termijn (bijvoorbeeld 14 dagen) het te veel betaalde terugbetaald, iets wat bij lagere overheidsinstanties nogal eens een probleem geeft.

Wilt u mij eens toelichten waarom de behandeling van bezwaarschriften altijd zo lang duurt en ook de beantwoording van een simpele vraagstelling als in mijn brief van eind 2000/begin 2001 meer dan een jaar in beslag neemt?

Door welke ambtenaar is de aanslag opgelegd en is dit een andere dan die het bezwaarschrift behandelt?

De AWR is kennelijk van toepassing bij heffing van waterschapslasten met uitzondering van enkele met name genoemde artikelen als bedoeld in artikel 126 van de Waterschapswet. Verwijzend naar artikel 18A van de AWR verneem ik graag waarom de in

dit lid vermelde termijn van 8 weken niet in acht is genomen c.q. waarom de aanslag niet tijdig volgens wettelijke bepalingen ambtshalve is verlaagd.

Wilt u mij een formulier omtrent de bij u bestaande klachtenregeling zenden?..."

7. Bij brief van 20 maart 2002 gaf verzoeker een nadere motivering van zijn bezwaarschrift van 25 oktober 1998.

8. Op 30 april 2002 schreef verzoeker het waterschap het volgende.

"...Enige jaren hebben wij een mondeling onderhoud gehad inzake de door uw dienst ten opzichte van mij veroorzaakte fricties op met name het gebied van belastingheffing e.d. Aan het einde van ons verhelderend gesprek hebben wij beiden de verwachting uitgesproken dat de communicatie tussen uw dienst en mij in de toekomst weer zo zijn zoals deze behoort te zijn tussen een overheidsdienst en een contribuabele. Tevens spraken wij af dat als er weer problemen zouden zijn ik met u in contact zou treden.

Ik kan u thans mededelen dat ik de behandeling door de medewerkers van uw afdeling belastingzaken/financiën meer dan beu ben en ik de hele gang van zaken aan de ombudsman zal voorleggen. Kern van de problemen is o.a. het veel te laat beantwoorden van brieven, het verstrekken van tegenstrijdige inlichtingen waardoor ik ook niet meer weet hoe te handelen, het niet toezenden van een klachtenregeling en het worden uitgenodigd om op kantoor te verschijnen om iets in te zien en als ik daar dan kom de behandelend ambtenaar mij meedeelt dat ik kennelijk een afspraak moet maken, omdat iets op een cd-rom staat.

Ik ben op 13 maart 2002 op uw kantoor geweest om iets in te zien en heb bij deze gelegenheid een brief afgegeven inhoudende o.a. het verzoek om enkele vragen te beantwoorden en de klachtenregeling toe te zenden. Van deze brief heb ik overigens geen ontvangstbevestiging gehad, zo maar een detail doch een teken dat uw ambtenaren het niet zo nauw nemen met voorschriften. Ook viel het mij tijdens mijn bezoek op dat het omgaan met de privacy-gegevens van de contribuabelen op uw kantoor kennelijk niet goed gaat. Ik kon kennis nemen van een faxbericht waarin een contribuabele een uitspraak op een bezwaarschrift overlegde inzake de WOZ-waarde. Deze fax lag voor een ieder leesbaar op de balie waar bezoekers van uw dienst in eerste instantie worden opgevangen.

In de afgegeven brief heb ik verzocht deze binnen 6 weken te beantwoorden. Deze termijn is nu ruim voorbij en ik heb nog geen enkele reactie ontvangen.

Alvorens mij tot de ombudsman te wenden leek het mij goed u in te lichten temeer daar de ombudsman dan van de voorgeschiedenis kennis kan nemen.

Ik wacht uw inhoudelijke reactie nog tot 24 mei 2002 af, heb ik dan niets vernomen dan verzend ik mijn klacht, inhoudende vele punten, rechtstreeks aan de ombudsman...”

9. Op 21 mei 2002 schreef verzoeker het waterschap het volgende:

“...Uw bovenvermelde brief (van 16 mei 2002; N.o.), inhoudende een te maken afspraak, heb ik in goede orde ontvangen. Ik kan u echter mededelen dat ik in een gesprek geen heil meer zie. Na ons vorige gesprek van enige jaren geleden heb ik de hoop gehad dat uw dienst en ik weer een relatie zouden opbouwen welke als "normaal" kan worden beschouwd tussen overheidsinstantie en contribuabele. Van een overheidsinstantie mag o.a. worden verwacht dat zij zich dienstbaar opstelt richting "gedwongen winkeleringdoende contribuabele". Een begrip dat bij uw afdeling belastingen kennelijk onbekend is.

Vanuit uw dienst is er richting mij niets verbeterd doch is er eerder sprake van een nog tragere afdoening van brieven enz. Ook een recent bezoek aan uw kantoor heb ik als een dieptepunt ervaren waarbij ik de behandeling door uw medewerker niet als erg klantvriendelijk heb ervaren. Ik zou op dat moment zeker getracht hebben met u persoonlijk in contact te komen doch ik was op dat moment wegens bij te wonen rouwplechtigheden beperkt in mijn tijd. Bijwonen van deze rouwplechtigheden had op dat moment uiteraard prioriteit.

Alles in ogenschouw nemende deel ik u mede dat ik niet meer op een uitnodiging uwerzijds inga, welke naar mijn mening slechts dient om de zaak onnodig op te houden en mij op (reis)kosten te jagen. Ik zal de zaak voorleggen aan de ombudsman, het lijkt mij zinvol dat een derde eens een oordeel geeft over de door uw dienst veroorzaakte problemen richting mij.

Mocht ik echter eerst een officiële klacht bij u moeten indienen alvorens de zaak aan de ombudsman voor te leggen dan verneem ik dat voor 1 juni 2002 en zie tevens de klachtenregeling voor deze datum tegemoet. Ik heb reeds maanden geleden gevraagd om toezending van een klachtenregeling doch voor uw instantie is dat kennelijk te moeilijk om e.e.a. te realiseren.

Heb ik voor 1 juni 2002 het gevraagde niet ontvangen dan neem ik aan dat ik mij rechtstreeks tot de ombudsman kan wenden...”

10. Naar aanleiding brieven van verzoekers van 12 en 20 maart, 30 april en 21 mei 2002 reageerde het dagelijks bestuur bij brief van 30 mei 2002. Deze brief vermeldde als contactpersoon de heer X., de secretaris van de klachtencommissie.

“...Wij betreuren het ten zeerste dat u niet bereid bent onze uitnodiging voor een gesprek te aanvaarden.

Thans willen wij ingaan op uw brieven d.d. 12 maart, 20 maart en 30 april 2002.

In uw brief d.d. 12 maart 2002 stelt u dat niet duidelijk is waarom de aanslag 1997 niet is verlaagd tot het bedrag van de ambtshalve vermindering. De aanslag 1997 was gebaseerd op WOZ-gegevens van de gemeente. Tegen de WOZ-beschikking van de gemeente heeft u destijds bezwaar gemaakt. Vervolgens heeft de gemeente de WOZ-waarde aangepast. Deze aanpassing was voor ons aanleiding om de aanslag 1997 aan te passen. Dat is gebeurd in een ambtshalve beschikking. Tegen deze ambtshalve beschikking heeft u bezwaar gemaakt, welk bezwaar niet-ontvankelijk is verklaard. Een en ander betekent dat de aanslag wel degelijk is verlaagd tot het bedrag van de ambtshalve vermindering.

Ten aanzien van de - wat u noemt - vierde brief heeft u een aantal inhoudelijke vragen. Onder meer over deze vragen hadden wij in een gesprek met u willen spreken. Zoals wij reeds hebben opgemerkt, betreuren wij het dat u onze uitnodiging daarvoor niet heeft willen aanvaarden. Wij, van onze kant, voelen ons niet langer geroepen om op de vragen verder in te gaan. Wij zijn van mening dat u bij brief d.d. 21 februari 2002, kenmerk 22.02.421 voldoende bent geïnformeerd.

Uw brief d.d. 20 maart 2002 bevat de motivering van uw bezwaarschrift tegen de aanslag 1998. Uw brief is op 27 maart 2002 in goede orde ontvangen. In tegenstelling tot eerdere berichten staat uw brief geregistreerd onder nummer (...) en is in behandeling genomen door de afdeling Financieel Economische Zaken. Over de afdoening van uw bezwaarschrift ontvangt u separaat bericht.

In uw brief d.d. 30 april 2002 geeft u aan dat de kern van de problemen onder meer is gelegen in het veel te laat beantwoorden van brieven en in het verstrekken van tegenstrijdige informatie.

Dienaangaande merken wij op dat ons ambtelijk apparaat zich volledig inzet om burgers zo snel en zo correct mogelijk van dienst te zijn. Natuurlijk komt het voor dat brieven niet altijd worden beantwoord zoals de bedoeling is. Ook een overheidsorganisatie is en blijft mensenwerk. Het kan dus altijd beter. Dit neemt niet weg dat serviceverlening een speerpunt in ons beleid is en continu onze aandacht heeft.

Verder geeft u aan op kantoor te zijn geweest om iets in te zien en dat u onverrichter zake bent teruggekeerd. Bij brief d.d. 21 februari 2002, kenmerk 22.02.421, is u meegedeeld dat u desgewenst inzage kunt krijgen in het bestand. Dit bestand staat op cd-rom. Die gegevens zijn niet op hetzelfde moment toegankelijk. Wij moeten u toegeven dat het beter ware geweest als in de brief had gestaan dat inzage mogelijk is op afspraak.

In uw brief d.d. 30 april 2002 stelt u ook dat u 13 maart jl. op kantoor een brief heeft afgegeven en dat u daarvoor geen ontvangstbevestiging heeft gekregen. U doelt op de brief d.d. 12 maart 2002. Deze brief betrof enkel een verzoek om informatie. Hiervoor zijn

wij op de brief ingegaan. Het is niet gebruikelijk en wettelijk ook niet voorgeschreven om alle inkomende brieven, althans de ontvangst daarvan, te bevestigen.

In uw brief d.d. 30 april 2002 stelt u tenslotte dat niet goed wordt omgegaan met privacy-gegevens. U verwijst daarbij naar een faxbericht dat leesbaar op de balie lag. Wat van dit laatste verder zij, het waterschap gaat uiterst zorgvuldig om met de privacy van haar burgers. Daartoe is het waterschap ook wettelijk verplicht. Dat een faxbericht leesbaar op de balie lag, beschouwen wij als een incident. Overigens hebben wij er kennis van genomen dat u in uw brief nauwkeurig weet aan te geven wat de inhoud van het faxbericht was.

Wat betreft uw verzoek om toezending van een klachtenregeling, merken wij op dat het waterschap niet over een dergelijke regeling beschikt. Reden is dat de Algemene wet bestuursrecht een uitvoerige klachtenregeling bevat. Klachten worden door het waterschap behandeld overeenkomstig de regels van de Algemene wet bestuursrecht. Omtrent de op een klacht te nemen beslissing worden wij geadviseerd door de (onafhankelijke) voorzitter van de Bezwaarschriftencommissie. Alvorens deze advies uitbrengt, worden de klager en het waterschap door de voorzitter in de gelegenheid gesteld hun standpunten toe te lichten.

De Nationale ombudsman voert het beleid dat klachten in eerste instantie moeten worden ingediend bij het betreffend overheidsorgaan. Tegen de uitspraak van het waterschap op de klacht staat zo gezegd beroep open bij de Nationale ombudsman. Te uwer informatie hebben wij een folder van de Nationale ombudsman als bijlage bijgevoegd.

Overigens constateren wij in dit verband dat u in uw brief d.d. 21 mei 2002 weliswaar stelt niet klantvriendelijk te zijn behandeld, maar dat u niet aangeeft waaruit die klantvriendelijke behandeling bestaat.

Mocht u een klacht willen indienen, dan zien wij dat tegemoet..."

11. Bij beschikking op bezwaar van 7 juni 2002 verklaarde het waterschap verzoekers bezwaarschrift van 25 oktober 1998 inzake de waterschapsomslag 1998 ongegrond.

12. Bij brief van 20 november 2002 deelde het waterschap verzoeker het volgende mede:

"...Betreffende bovengenoemde waterschapsomslag (2002; N.o.) heeft u pro forma een bezwaarschrift ingediend. Het bezwaarschrift is door u niet gemotiveerd. Voorts verzocht u voor de uitspraak op het bezwaarschrift gehoord te worden.

Ik verzoek u de motivering in te dienen binnen 1 maand na dagtekening van deze brief. Bij te late indiening kan uw bezwaar niet ontvankelijk verklaard worden.

Indien u het bezwaar wilt intrekken verzoek ik u dit schriftelijk aan mij mede te delen.

Om uw verzoek tot horen te kunnen inwilligen verzoek ik u binnen 14 dagen na dagtekening van deze brief met mij contact op te nemen voor het maken van een afspraak..."

13. Bij beschikking op bezwaar van 22 november 2002 naar aanleiding van verzoekers bezwaarschrift van 24 juni 2001 inzake de waterschapsomslag 2001 deelde het waterschap verzoeker het volgende mede:

"...Per brief van 24 juni 2001, door het waterschap ontvangen 27 juni 2001, heeft u een bezwaarschrift ingediend tegen bovengenoemde aanslag.

De ontvangst van uw brief is bevestigd per brief van 28 juni 2001.

Per brief van 7 juni 2002, nr. 22.60.161 heb ik u verzocht het bezwaarschrift te motiveren binnen 1 maand na de dagtekening van de brief.

De laatste termijn is reeds in geruime mate overschreden zonder dat u voldaan heeft aan het verzoek tot motivering.

Ik stel dan ook vast dat u niet voldaan heeft aan het motiveringsverzoek, waardoor uw bezwaarschrift niet ontvankelijk is.

Ik verklaar uw bezwaarschrift dan ook niet ontvankelijk..."

14. Bij beschikking op bezwaar 23 januari 2003 inzake tegen de waterschapsomslag 2002 deelde het waterschap verzoeker het volgende mede:

"...Per brief van 30 juni 2002, door het waterschap ontvangen 1 juli 2002, heeft u een bezwaarschrift ingediend tegen bovengenoemde aanslag.

De ontvangst van uw brief is bevestigd per brief van 15 juli 2002.

Per brief van 20 november 2002, (...), heb ik u verzocht het bezwaarschrift te motiveren binnen 1 maand na dagtekening van de brief.

Per brief van 23 december 2002, door u in de brievenbus van het waterschap gedeponerd en bij het waterschap als ingekomen geregistreerd op 2 januari 2003, heeft u alsnog voornoemd bezwaarschrift gemotiveerd. De ontvangst van deze brief is aan u bevestigd middels brief van 10 januari 2003.

Ik stel vast dat uw motivering is ingekomen buiten de gestelde termijn. Ik verklaar uw bezwaarschrift dan ook niet ontvankelijk..."

15. In een brief van 21 februari 2003 schreef verzoeker het dagelijks bestuur het volgende:

"...Na lang aarzelen heb ik besloten een officiële klacht in te dienen over het optreden van de Brielse Dijkkring en met name door de afdeling belastingen, richting mij. Aan een gesprek tussen u en mij bestaat dezerzijds geen behoefte meer, aangezien ik hier niets meer van verwacht gezien de wijze van afdoening van mijn bezwaarschriften 1998 en verder.

Deze klacht heeft betrekking op alle gedragingen van uw instelling, in welke vorm en van welke aard dan ook richting mij gedurende de periode vanaf 21 februari 2002 tot heden.

Ik verzoek u deze klacht te beschouwen als een officiële klacht, te meer daar met aan zekerheid grenzende waarschijnlijkheid deze een vervolg zal krijgen bij de ombudsman. Het lijkt mij goed als ook een onafhankelijke derde eens naar een dergelijk iets kijkt, uw instelling kan er wellicht het nodige van leren en hiermede een hoop fricties voorkomen.

(...)

Een nadere motivatie van deze klacht ontvangt u te zijner tijd c.q. ik verwacht nader bericht wanneer deze wordt ingewacht.

Voor de goede orde wens ik op te merken dat ik gedurende de behandeling van de klacht schriftelijk noch telefonisch door uw instelling benaderd wens te worden met het verzoek om nog eens te komen praten..."

16. In een brief van 17 maart 2003 schreef verzoeker het dagelijks bestuur het volgende:

"...Onderstaand treft u een nadere motivatie aan van de door mij ingediende klacht van 21 februari 2003. Alvorens een gedetailleerde opsomming van zaken te geven die in mijn ogen niet juist zijn gegaan, lijkt het mij zinvol dat u kennis neemt van de achtergronden welke uiteindelijk hebben geleid tot deze ook voor mijn gevoel onsympathieke stap.

Inleiding

Het was voor mij een moeilijke stap om eindelijk over te gaan tot het indienen van een klacht omtrent de gedragingen van het waterschap richting mij, doch de meest recente ervaringen met het waterschap noopten mij tot een dergelijke stap. Het was de bekende druppel enz. Ik wil hierbij uitdrukkelijk opmerken dat deze klacht niet specifiek tegen een bepaald perso(o)nen (is) (zijn) gericht doch tegen nader te noemen gedragingen van het waterschap. Wie de verantwoordelijkheid voor een bepaalde gedraging binnen het waterschap draagt is voor de klager totaal niet relevant. Ik laat gaarne aan u over aan wie een bepaalde gedraging is toe te rekenen, als dat zonodig moet. Soms zie ik op brieven een bepaalde naam als contactpersoon staan, welke brief dan door een ander is ondertekend. Wie is verantwoordelijk? Voor de burger telt alleen dat hij een bepaalde gedraging als incorrect ervaart.

Achtergrondinformatie

Omdat niet uitgesloten is dat deze brief in een later stadium ook bij de ombudsman zal terechtkomen lijkt mij het nuttig wat nadere achtergrondinformatie te verschaffen welke uiteindelijk hebben geleid tot deze klacht. Jaren geleden heb ik telefonisch een simpele vraag aan de Brielse Dijkkring (hierna BD) gesteld. Ik kreeg als antwoord dat alleen schriftelijk kon worden geïnformeerd. Ik heb op "vriendelijke" wijze - deze term staat echt in de brief - schriftelijk verzocht om mij tijdig in te lichten teneinde een bezwaar te voorkomen. BD reageerde niet tijdig dus moest ik noodgedwongen, teneinde mijn rechten veilig te stellen, een bezwaar indienen wat simpel had kunnen worden voorkomen. Als reactie op mijn bezwaarschrift kreeg ik een brief welke een afspiegeling was van de bestaande onkunde van BD op fiscaal gebied en was geschreven op een toon welke bij mij in het verkeerde keelgat is geschoten. Als overheidsorgaan stel je je niet zo op richting burgers.

Vanaf dat moment heeft de BD zich richting mij klantvriendelijk opgesteld, althans komt het zo op mij over. Dit uitte zich bijvoorbeeld in het beantwoorden van simpele verzoeken om informatie met hantering van een termijn van ruim een jaar, afdoening van bezwaarschriften veel te laat, het niet hanteren van wettelijke voorschriften enz.

Opmerkelijk is dat BD brieven wel snel beantwoord als medegedeeld wordt dat wellicht een klacht zal worden ingediend of de ombudsman zal worden ingeschakeld. Voorbeelden heb ik zonodig ten overvloede. Wat de reden is, dat in dergelijke situaties wel snelle beantwoording plaatsvindt, weet ik niet, doch laat zich misschien raden. Om hier antwoord op te krijgen heb ik destijds een brief geschreven om de redenen hiervan te mogen vernemen. Ik heb tot op heden hier nog nooit een relevant antwoord op gekregen.

Enige jaren geleden heb ik, om de bestaande moeilijkheden op te lossen, een gesprek gehad met de dijkgraaf (...). Dit gesprek was voor beiden (althans zeker voor mij) verhelderend. Wij spraken af dat vanaf dat moment, de relatie weer zo zou zijn zoals deze behoort te zijn tussen een overheidslichaam en "een gedwongen winkelneringdoende burger". Iets waar beide partijen alleen maar belang bij hebben.

In de loop van 2002 had ik weer minder plezierige ervaringen met BD. Ik heb de dijkgraaf zelf hieromtrent schriftelijk ingelicht. Als reactie ontving ik een uitnodiging om weer maar eens te komen praten. Deze invitatie heb ik in 1e instantie afgewezen, ik was immers al eens bij (de dijkgraaf; N.o.) geweest. Na consultering van derden was ik bereid tegen het einde van het jaar hierop terug te komen. Mijn ervaringen met de afwerking van de bezwaren 2001 en 2002 hebben mij doen besluiten tot het indienen van een klacht in plaats van een gesprek.

Het lijkt mij wenselijk dat nu eindelijk een onafhankelijke derde eens naar het geheel kijkt en wellicht aanbevelingen kan doen om de houding van BD richting mij te verbeteren. Men kan er alleen maar van leren.

Van de afdeling belasting heb ik sinds mijn eerste brief, jaren geleden, nog nooit eens een telefoontje gehad met het verzoek om eens te komen praten over bepaalde zaken. Een dergelijke uitnodiging had ik destijds graag aanvaard. Eens over bepaalde zaken praten is altijd goed. Je kan er wederzijds alleen maar van leren, bestaande vragen beantwoorden en wel degelijk zo bezwaarschriften voorkomen.

De afdeling belasting van BD werkt naar mijn mening nog steeds erg traag en stroperig gezien de behandeltermijn van bezwaren enz.. Men behandelt deze bezwaren veel te laat en lapt wettelijke voorschriften met betrekking tot de behandeling hiervan aan de laars enz., terwijl men bij een burger over de geringste futiliteiten valt.

Ik wil u in dit verband eens verwijzen naar de bevindingen van de regionale gemeentelijke ombudsman in zijn verslag over 2001 en 2002 (zie Rotterdams Dagblad 18 februari 2003). Hij noemt het onverkoopbaar dat bijvoorbeeld burgers bezwaren geen dag te laat mogen indienen, terwijl ambtenaren deadlines en wettelijke regels aan de laars lappen. De burger wordt de dupe van dit van ambtelijk falen. Een schadevergoeding acht dhr. van Kinderen (de Rotterdamse ombudsman; N.o.) in bepaalde gevallen bij incorrect handelen zelfs op zijn plaats.

Ik ben mij er terdege van bewust dat we allemaal fouten maken, de ambtenaren van BD, ikzelf en eigenlijk iedereen.

Als men echter met bepaalde zaken (= fouten) richting burger doorgaat, terwijl men weet dat men fout zit - althans mag worden verwacht dat men het weet - krijgt dit naar mijn mening het karakter van bewust burgertje pesten. Dit roept bij de burger terecht weerstand uit, men mag van een overheid verwachten dat zij correct en overeenkomstig wettelijke bepalingen richting burgers handelt.

Als het management van BD dan niet ingrijpt moet een derde maar eens zijn licht over deze kwestie laten schijnen. Deze klacht is zoals ik reeds eerder heb vermeld - en hierbij nogmaals uitdrukkelijk wil herhalen - zeker niet tegen een bepaald persoon zelf gericht doch tegen gedragingen van het waterschap.

Ik had wellicht al beter veel eerder een officiële klacht moeten indienen doch heb dit altijd maar achterwege gelaten in de hoop dat ook BD zich richting mij, als "gedwongen winkelneringdoende burger" eindelijk eens correct zou opstellen. Dit schijnt echter niet te kunnen zodat ik nu de gehele zaak aankaart bij een onafhankelijke partij.

Klachten inhoudelijk

In mijn eerdere brief heb ik aangegeven dat mijn klacht zich richt tegen **alle** gedragingen van het waterschap richting mij vanaf 21 februari 2002 op heden. Ik wil e.e.a. nadrukkelijk nuanceren en opmerken dat deze klacht **uitsluitend** betrekking heeft op de onderstaande punten. Ik kan mij bijvoorbeeld immers moeilijk beklagen over het feit dat mij aanslagen

worden toegezonden. Enige maanden geleden heb ik telefonisch contact gehad met een uiterst vriendelijke dame van BD die mij zeer behulpzaam was en een voorbeeld was van hoe het wel moet. (...)

Ik zal de klachten doorlopend nummeren en hierbij zonodig verwijzen naar een bepaalde brief met kenmerk van BD en aangeven waarop mijn klacht neerkomt. Tevens geef ik soms aan wat volgens mij juist zou zijn.

Met dagtekening 21 februari 2002 ontving ik een viertal brieven van BD, waaronder een met kenmerk 22.02.419.

1) In deze brief word ik verzocht, het op **26 oktober 1998, ja u leest het goed**, ingediende bezwaarschrift te motiveren. Men heeft er ruim **3 jaar** voor nodig **om een aanvang te maken** met de behandeling van een bezwaar. De termijn voor afdoening is in bepaalde gevallen maximaal 2 jaar, doch een termijn van 6 weken is gebruikelijk (zie AWB). De ombudsman heeft reeds in een van zijn openbare rapporten in 1997 en zelfs eerder in 1994 te kennen gegeven dat een termijn van maximaal 3 maanden te rechtvaardigen is. Zie met betrekking tot deze materie bijvoorbeeld ook de rubriek van de ombudsman in de Telegraaf van 18 januari 1997 en 7 februari 1998. Beide laatste gevallen betroffen - toevallig? - ook kwesties met betrekking tot waterschappen die in de fout gingen. Mijn klacht is dat de behandeling veel te lang heeft geduurd en BD zich niet aan wettelijke bepalingen op dit gebied houdt. In dit verband verwijs ik u ook graag eens naar het openbaar rapport van de ombudsman met kenmerk 012/1997 wat zeker ook bij BD bekend moet zijn.

2) Ik ben met betrekking tot mijn bezwaarschrift 1998 **niet** gehoord (zie AWB) hoewel ik daar in mijn brief van 12 maart 2002 om heb gevraagd. Op grond van wettelijke voorschriften **moet** men mij horen. Dat het bezwaarschrift niet-ontvankelijk of ongegrond is speelt daarbij geen enkele rol. Zie de wettelijke voorschriften op dit punt. Ook de ombudsman heeft al vele jaren te kennen gegeven dat men iemand moet horen die dat verzoekt. Tenslotte verwijs ik u naar de achterzijde van het aanslagbiljet waterschapslasten, verder commentaar overbodig dunkt mij. Door het niet horen heeft men mij mijn recht om e.e.a. nader toe te lichten ontnomen en de verhoudingen tussen BD en mij weer verslechterd.

3) In deze brief staat dat er nog euro 34,04 openstaat. Aan de hand van betalingen blijkt dat er exact f 75.00 openstond. Klacht: BD gebruikt de euroconversie om ten onrechte belasting te innen. Afronding op de juiste wijze zou inhouden dat er slechts euro 34,03 zou moeten worden betaald. Ik zou er niet over piekeren over dit soort bedragen/ afrondingen een klacht in te dienen doch BD vond het jaren geleden nodig in een uitspraak op een bezwaarschrift te reppen over de afronding van 1 cent naar boven en nu stel ik mij dan ook principieel op.

4) Brief van 21 februari 2002 kenmerk 22.02.421. Dit is een antwoord op een gezonden verzoek om informatie van 3 januari 2001. Beantwoording van een simpel verzoek om informatie heeft ruim een jaar geduurd. Het is een vereiste van zorgvuldigheid dat overheidsinstanties aan hen gerichte brieven binnen een redelijke termijn afhandelen (zie hiervoor ook een openbaar rapport van jaren geleden van de ombudsman). Een redelijke termijn is geen jaar of meer maar eerder enkele weken. Klacht is derhalve dat brieven veel te laat worden behandeld.

5) In dezelfde brief staat dat ik op kantoor inzage kan krijgen in een bepaald bestand. Op 13 maart 2002 kom ik op het kantoor van het waterschap om dit bestand in te zien doch krijg daar te horen dat ik hiervoor een afspraak moet maken, terwijl dit niet uit de brief blijkt. Het gevolg is dat ik een vergeefse reis naar Brielle heb gemaakt met bijbehorende reiskosten en derhalve door het handelen van BD financiële schade heb geleden. Inhoud klacht: uit de brief blijkt niet dat ik een afspraak moet maken en mag ik ervan uitgaan dat ik tijdens kantooruren het betreffende bestand kan inzien. Ik verzoek u te bevorderen dat de door mij gemaakte reiskosten worden vergoed door BD conform een redelijke kilometerprijs, bijvoorbeeld 28 eurocent. De in aanmerking te nemen kilometers: 20.

6) Tijdens mijn bezoek aan het kantoor van het waterschap (13 maart 2002) lag voor mij duidelijk leesbaar een faxbericht op de balie inzake de belastingzaken van een inwoner uit deze regio. Als buitenstaander moet het onmogelijk zijn dat ik kennis kan nemen van fiscale aangelegenheden van derden. Inhoud klacht: bij BD gaat men, wellicht op details, onzorgvuldig om met de privacy van de burgers hoewel men wettelijk daartoe verplicht is, ook volgens een aan mij gerichte brief van BD. Het moet uitgesloten zijn dat een bezoeker in het kantoor van BD kennis kan nemen van belastingaangelegenheden van derden, hetgeen ik dus tijdens mijn bezoek wel kon.

7) In dezelfde brief staat dat tegen een ambtshalve beschikking geen beroep openstaat, terwijl in de betreffende beschikking zelf (welke ongetwijfeld nog aanwezig bij BD is, doch momenteel niet te vinden is in mijn administratie) destijds stond dat wel bezwaar mogelijk was en wel binnen 6 weken na dagtekening. Inhoud klacht: BD verstrekt tegenstrijdige informatie waardoor een simpele burger als ik niet meer weet waar hij aan toe is. Het gevolg van het vorenstaande, hetgeen naar mijn mening wellicht zelfs aan te merken is als een onrechtmatige daad, tast de bezwaar- en beroepsmogelijkheid van de burger aan. Dit is een bijzonder kwalijke zaak en mag uiteraard nimmer voorkomen.

8) In dezelfde brief geeft men aan dat men niet weet wanneer de gemeente Westvoorne de gegevens inzake de vermindering van de WOZ-waarde heeft aangeleverd. Feit is dat bij het vaststellen van de aanslag waterschapslasten 1999 reeds werd uitgegaan van een lagere WOZ-waarde. De WOZ-waarde stond reeds in het 1e half jaar 1998 onherroepelijk vast. De gemeente is verplicht op grond van de Gemeentewet de afnemers van de WOZ-waarde in te lichten omtrent een wijziging welke de status - van onherroepelijk vaststaand - heeft. Ik ga ervan uit dat de gemeente dat tijdig heeft gedaan. BD zegt niet te

weten wanneer men e.e.a. heeft ontvangen. Wat daar ook van zij, de burger is hier geen partij. De ambtshalve beschikkingen tot vermindering van de aanslagen waterschapslasten 1997 en 1998 zijn veel te laat opgemaakt.

9) Op mijn bezwaarschrift met datum 3 januari 2001 tegen de ambtshalve beschikkingen over 1997 en 1998 heb ik tot op heden geen uitspraak ontvangen, hetgeen wel dient te geschieden. Inhoud klacht: bezwaarschrift(en) na ruim 2 jaar nog niet afgewerkt. Zie mijn opmerkingen bij punt 1.

10) In de eerder bedoelde brief met kenmerk 2202 412 (bedoeld is 22.02.421; N.o.) geeft men aan dat BD bereid is nadere bij mij bestaande vragen te beantwoorden. Omdat er nog enige vragen bij mij leefden heb ik van dit aanbod gebruik gemaakt en verwijs u naar mijn brief van 12 maart 2002, welke ik heb afgegeven tijdens mijn bezoek als bedoeld in klacht 6. In mijn brief vraag ik om mij tijdig actieve informatie te verstrekken met betrekking tot het jaar 1997 i.v.m. mogelijk in te stellen beroep. Hoewel ik mijn telefoonnummer op mijn werk vermeld, kan er geen telefoontje van BD af waardoor ik onnodig in beroep zou moeten gaan. Een duidelijk voorbeeld van onbehoorlijk bestuur. Het is een vereiste van zorgvuldigheid dat overheidsinstanties aan hen gerichte schrifturen afhandelen binnen een redelijke termijn, te meer daar er een eventueel belang van een burger mee is gemeoid dat aan een deadline is gebonden. Inhoud klacht moge u duidelijk zijn: niet tijdig actief verstrekken van gevraagde informatie welke van mij van groot belang was en aan een termijn was gebonden (instellen beroep).

11) Mijn brief van 12 maart is niet binnen een redelijke termijn behandeld. Lukt beantwoording niet binnen 2 tot 3 weken, dan dient binnen die termijn een behandelingsbericht te worden gezonden. Als blijkt dat de behandeling niet lukt binnen de in het bericht te vermelden termijn, behoort betrokkene daarover weer te worden geïnformeerd via een zogenaamd tussenbericht, waarin ook weer een termijn dient te worden genoemd (ontleend aan een openbaar rapport van de ombudsman). Inhoud klacht: niet tijdig beantwoorden brief en niet zenden van een tussenbericht.

12) Van de afgegeven brief op het waterschapshuis heb ik geen ontvangstbevestiging gekregen. Dit riep destijds de vraag op of deze wel in behandeling was genomen. Van een overheidsinstantie mag worden verwacht dat zij een ontvangstbevestiging stuurt al is het maar om aan te geven dat de brief in behandeling is genomen en door wie. Inhoud klacht: moge duidelijk zijn. Bovendien mag ik erop vertrouwen dat een ontvangstbevestiging wordt gezonden gelet op de brief van 8 oktober 1997 van BD met kenmerk 7.10.024.

13) Met dagtekening 2 april 2002 krijg ik een bevestiging van BD (...) dat een brief van 20 februari 2002 is ontvangen. Ik heb naar mijn weten nooit een brief gezonden met dagtekening 20 februari 2002 aan BD. Ik heb door het bovenstaande mijn gehele correspondentie met BD moeten doorlopen teneinde na te gaan wat er eventueel aan de hand zou kunnen zijn. Wellicht zou er immers sprake kunnen zijn van bijvoorbeeld het

verlopen van een termijn. Inhoud klacht: onzorgvuldige informatieverstrekking van BD richting mij. Bovendien wordt in dit schriftuur geen termijn vermeld waarbinnen de brief behandeld gaat worden. Zie in dit verband ook klacht 11.

14) Met dagtekening 30 mei 2002 ontving ik een brief met kenmerk (...). In deze brief geeft BD aan dat men zich niet langer geroepen voelt om op de vragen in mijn brief van 12 maart 2002 verder in te gaan. Als reden geeft men o.a. aan dat ik bij brief van 21 februari 2002 voldoende ben geïnformeerd. Dit lijkt mij de omgekeerde wereld, de bedoelde brief van 21 februari 2002 roept juist de vragen op. Bovendien wordt in bedoelde brief juist vermeld onder punt 4 dat het waterschap uiteraard bereid is om mijn eventuele nadere vragen te beantwoorden. Ik kan aan deze brief het vertrouwen ontlene dat mijn vragen worden beantwoord. Nergens staat in deze brief dat dit mondeling gaat geschieden. Inhoud klacht: men onthoudt mij informatie die in een eerder stadium was toegezegd. Het waterschap maakt zich schuldig aan onbehoorlijk bestuur.

15) Op 24 juni 2001 dien ik een bezwaarschrift 2001 in. De ontvangst van de brief wordt bevestigd bij brief van 28 juni 2001 kenmerk 21.06.666. In deze ontvangstbevestiging staat geen termijn genoemd waarbinnen bericht tegemoet kan worden gezien. Inhoud klacht: hiervoor wijs ik u naar klacht 11.

16) Bezwaarschrift is pas op 22 november 2002 afgedaan. Termijn van afdoening is onacceptabel. Inhoud klacht: zie het opgemerkte bij klacht 1.

17) In de brief van 22 november staat vermeld dat per 7 juni 2002 een brief naar mij is gezonden inhoudende een verzoek tot motivatie van het bezwaar. **DEZE BRIEF IS NIET DOOR MIJ ONTVANGEN.** Het risico voor het niet ontvangen van poststukken die niet aangetekend of met bericht van ontvangst zijn verzonden zijn voor rekening van de afzender. Zie openbare rapporten ter zake van de ombudsman. Aangezien ik nog nooit een aangetekend stuk van DB heb ontvangen ga ik ervan uit dat deze brief ook niet aangetekend zal zijn verzonden. Inhoud klacht: men stuurt enige dagen voor de brief van 22 november 2002 mij een brief dat men overgaat tot afdoening van o.a. het bezwaar 2001. In deze brief had men een overzicht moeten geven in welk stadium het bezwaar zich bevond, te meer daar sinds indiening al weer geruime tijd was verstreken.

18) Bij punt 17 zou sprake moeten zijn van een stukje service. Het is echter klip en klaar dat men mij op wettelijke gronden een - zeg maar - herinnering had moeten zenden om het bezwaar te kunnen motiveren. Inhoud klacht: geen 2e gelegenheid gegeven bezwaar te motiveren.

19) Ik ben met betrekking tot het bezwaar niet gehoord ondanks dat ik dat nadrukkelijk had verzocht. Inhoud klacht: ten onrechte niet gehoord voordat uitspraak op het bezwaarschrift werd gedaan. Zie het opgemerkte bij punt 2.

20) De behandeling van mijn bezwaarschrift 2002 heeft meer dan een halfjaar geduurd. Inhoud klacht: Termijn afdoening is veel te lang geweest. Zie ook het opgemerkte bij punt 1.

21) Bij brief van 20 november 2002 word ik verzocht het bezwaarschrift 2002 te motiveren. Door zeer grote drukte op mijn werk en heuglijke privéomstandigheden komt de motivatie mijn bezwaar slechts 4 dagen te laat aan op uw kantoor. Men valt er over dat een burger een motivatie slechts enkele dagen te laat indient terwijl men zelf bezwaren meer dan 3 jaren te laat afwikkelt. Als een bezwaar zelve een dag te laat is ingediend ben ik het met BD eens dat dit in principe niet-ontvankelijk verklaard kan worden en dus mijn rechten heb verspeeld. Bij een motivatie speelt dat geen dwingende rol. Als ik de motivatie per post had verzonden en de 19 december op de post had gedaan dan zou BD waarschijnlijk de brief, i.v.m. de kerstdrukke bij de post ook niet voor de kerst hebben ontvangen. Ik ben ontzettend boos over het feit dat BD over dergelijke futiliteiten valt terwijl men zelf termijnen aan de laars lapt en wettelijke bepalingen niet in acht neemt. Inhoud klacht moge u duidelijk zijn. Bovendien als het bezwaarschrift niet tijdig was gemotiveerd had men mij een - zeg maar - herinnering, moeten zenden.

22) De betreffende datum waarop de motivatie van het bezwaar 2002 als binnengekomen is geregistreerd is 2 januari 2003. Deze brief is op 1e kerstdag in het bijzijn van een drietal getuigen door mij persoonlijk in de brievenbus gedaan van BD aan de Rik. In de uitspraak op het bezwaarschrift wordt uitgegaan van een ontvangstdatum van ruim 1 week later, wat inhoudt dat poststukken welke in de bus van BD zijn gedeponneerd niet juist worden gedateerd. BD heeft kennelijk het kantoor i.v.m. met de feestdagen enige dagen gesloten. Door binnengekomen brieven te dateren als te zijn ontvangen op de 1e werkdag na een periode van sluiting dupeert men mensen in zeer ernstige mate. Men zou zelfs hierdoor mensen niet ontvankelijk kunnen verklaren, terwijl die wel degelijk ontvankelijk zijn. BD kan dit systeem simpel onderkennen en daardoor mensen niet duperen door de ontvangstdatum op de laatste werkdag te zetten in casu op als zijnde ontvangen op 24 december 2002. Het is immers heel goed mogelijk dat men op de 24e december 's avonds iets in de bus heeft gedeponneerd wat men dan pas als ingekomen registreert 9 dagen later. Inhoud klacht: gehele wijze van registratie van mijn brief van 23 december 2002. De jurisprudentie op dit gebied is duidelijk, de wijze van registratie van BD is fundamenteel onjuist en dupeert mensen.

23) Met betrekking tot het bezwaarschrift 2002 ben ik niet gehoord ondanks dat ik daarom heb verzocht. Een klantvriendelijke en correcte behandeling door de behandelend ambtenaar zou er uit hebben bestaan dat deze mij **na** ontvangst van de motivatie van mijn bezwaarschrift mij zou hebben uitgenodigd voor een gesprek. Uit de volgorde van de wet blijkt immers dat eerst een pro forma bezwaarschrift moet worden gemotiveerd en daarna een belastingplichtige pas wordt gehoord. De opstelling van het bestuursorgaan is uiterst formeel en onjuist. Het gaat hier om een simpel bezwaarschrift waarvoor een gesprek met de behandelend ambtenaar van wellicht een halfuur volstaat. Een telefoontje om een

afpraak te maken komt sympathieker over dan onjuiste eisen te stellen aan de bezwarenindieners met betrekking tot de hoorplicht.

Inhoud klacht: niet gehoord hebben van de bezwaarschriftindieners en het door BD voorbarig voorwaarden stellen in casu met betrekking tot het horen. De klager moet initiatieven nemen om te kunnen worden gehoord. Terwijl het horen van BD uit hoort te gaan en deze instantie aan degene die gehoord wil worden prematuur eisen stelt .

Tot zover de opsomming van de klachten welke erbij mij leven.

Inmiddels heb ik van BD een heldere brief gehad waarin u de verdere gang van zaken schetst met betrekking tot de afhandeling van de klacht, waarvoor dank.

Wat mij betreft hoeft er geen bezwaarschriftencommissie te worden opgetrommeld doch als dat de kennelijk zo hoort dan moet het maar. Eén onafhankelijk persoon om beide partijen te horen en welke eventueel een soort bemiddelende rol tussen beide partijen zou kunnen hebben zou voor mij zeker een aanvaardbaar alternatief zijn. Het gaat tenslotte maar om een simpele klacht van een belastingplichtige die zich de afgelopen jaren niet correct behandeld voelt door BD en welke klacht zeker was voorkomen als de (niet) afhandeling van de bezwaarschriften op de juiste wijze had plaatsgevonden en nog meer indien met zich niet zo kort door de bocht had opgesteld richting mij.

Uit de laatste brief van BD blijkt dat beide partijen gehoord kunnen worden door de bezwaarschriftencommissie. Een oproep voor een hoorzitting is door mij in goede orde ontvangen. Gezien het tijdstip van de hoorzitting zal ik, in verband met drukke werkzaamheden, deze zeer waarschijnlijk niet kunnen bijwonen. Als er een tijdstip voor een hoorzitting in overleg was vastgesteld zou dit uiteraard de kans hebben vergroot dat ik aanwezig had kunnen zijn. Wellicht kunt u de hoorzitting nog verzetten en deze bijvoorbeeld verplaatsen naar een tijdstip wat is gelegen in de avond. Graag dan even een telefoontje om een datum en tijdstip af te spreken. (Voor alle duidelijkheid: tijdens kantooruren ben ik rechtstreeks bereikbaar onder 010-2904336 of 06-18603259) Overigens als ik niet gehoord (word) (kan worden) zal ik u dat niet euvel duiden, de inhoud van mijn brief lijkt mij duidelijk genoeg. Ik maak u er op attent dat ik uiteraard bereid ben om nadere informatie te verstrekken welke u eventueel nodig heeft voor het behandelen van deze klacht.

De hele toestand heeft overigens het nodige bij mij teweeggebracht daar ik mij, min of meer, behandeld voel als een crimineel, voor wie kennelijk geen rechten gelden.

Tenslotte hecht ik er bijzonder aan het onderstaande op te merken.

Ik ben mij er zeer van bewust dat de verhoudingen tussen BD en mij sinds zeg maar het 1e kwartaal 2002 (onder de periode daarvoor heb ik een streep gezet) niet zo zijn zoals deze behoren te zijn in het maatschappelijk verkeer tussen een overheidsinstantie en een

weliswaar kritisch ingesteld burger welke laatste echter ook recht heeft op een correcte behandeling van overheidswege.

Weliswaar kunnen wij verschillend denken over waterschapsheffing enz., dit moet er ons niet van kunnen weerhouden dat wij op zakelijke manier met elkaar omgaan waarbij dan verwacht mag worden dat het overheidsorgaan correct met de wettelijke voorschriften omgaat.

Ik van mijn kant spreek hierbij uitdrukkelijk de wens uit dat ik een einde wil maken aan deze niet optimale verhouding waarbij ik een streep onder het verleden wil zetten nadat bepaalde zaken zijn afgewikkeld.

Ik verklaar mij dan ook bij deze nogmaals uitdrukkelijk bereid e.e.a. nog eens, op bijvoorbeeld informele wijze door te spreken met de dijkgraaf, al dan niet in het bijzijn van een lid van de bezwaarschriften commissie. Het gevolg van een verhelderend en oplossend gesprek zou onze verhoudingen voor de toekomst kunnen normaliseren, een toestand die ik zeker wenselijk acht. BD heeft tenslotte zijn langste tijd gehad gezien de fusie van waterschappen en tot aan het tijdstip van opheffing nog op gespannen voet te staan met elkaar is niet in ons beider belang. Het af te leggen traject in verband met de behandeling van de klacht tot eventueel de ombudsman toe neemt voor zowel BD als mij de nodige tijd in beslag. Eerlijk gezegd geef ik er de voorkeur aan mijn tijd op een andere wijze door te brengen. Als men echter mij op incorrecte wijze blijft behandelen dan ben ik gaarne bereid de nodige energie in dit soort zaken te blijven steken...”

17. De pleitnota van 25 maart 2003 van het sectorhoofd Middelen en Ondersteuning van het waterschap inzake de klacht vermeldde het volgende:

“...Om te beginnen, wil ik constateren dat (verzoeker; N.o.) bij het waterschap De Brielse Dijkkring een omvangrijk dossier heeft opgebouwd. De rode draad in zijn verhaal is dat zijn bezwaarschriften tegen de belastingheffing te laat zijn behandeld. Hierover kan ik duidelijk zijn. Het is inderdaad zo dat een aantal bezwaarschriften van (verzoeker; N.o.), maar met hem, van velen duizenden anderen, te laat is behandeld. Het waterschap heeft hier inmiddels voorzieningen voor getroffen, zodat binnen de termijnen zaken kunnen worden afgehandeld. Dit geldt uiteraard voor zover dit in de macht van het waterschap ligt. Het waterschap is bij de zogenoemde WOZ-bezwaarschriften afhankelijk van gegevens van de gemeenten.

Als we kijken naar de aard en omvang van het belang bij bezwaarschriften, moet geconstateerd worden dat er sprake is van, in financiële zin, een zeer gering belang. Van de kant van de dijkgraaf is het afgelopen jaar gepoogd een afspraak met (verzoeker; N.o.) te maken, evenwel tevergeefs.

Ik wil mij beperken tot bovengenoemde rode lijn, waarbij ik nog twee kanttekeningen wil plaatsen. Zonder op de details in te gaan, is niet alle informatie correct. Inmiddels is alle correspondentie met (verzoeker; N.o.) afgedaan. Ten tweede, hebben de bezwaarschriften door termijnoverschrijding bij herhaling geleid tot niet-ontvankelijkheid.

Gezien het bovenstaande, enerzijds dat er maatregelen zijn getroffen om WOZ-bezwaarschriften in het algemeen, voor zover mogelijk, tijdig af te handelen en anderzijds dat de correspondentie met (verzoeker; N.o.) is afgedaan, bepleit ik de klacht van (verzoeker; N.o.) ongegrond te verklaren...”

18. In het verslag van de hoorzitting op 25 maart 2003 naar aanleiding van de klacht was het volgende opgenomen:

“...Aanwezig zijn:

(...), voorzitter

Mr. X secretaris

Y wnd. secretaris, verslaglegging

(...), sectorhoofd Middelen en Ondersteuning van waterschap De Brielse Dijkkring

Afwezig is:

(verzoeker; N.o.), klager

De voorzitter opent om 11.00 uur de zitting en heet de aanwezigen welkom. De voorzitter merkt op dat (verzoeker; N.o.) schriftelijk heeft laten weten dat hij verhinderd is de hoorzitting bij te wonen. Van (verzoeker; N.o.) is op 20 maart 2003 een schriftelijke, uitgebreide nadere motivering van zijn klacht ontvangen. Dit schrijven maakt integraal onderdeel uit van dit verslag en is aan dit verslag gehecht.

Het sectorhoofd Middelen en Ondersteuning legt een pleitnota over. Deze pleitnota maakt integraal onderdeel uit van dit verslag en is aan dit verslag gehecht. De pleitnota wordt door sectorhoofd voorgelezen.

De voorzitter constateert dat van waterschapszijde wordt erkend dat een aantal bezwaarschriften van (verzoeker; N.o.) te laat behandeld is. Bepleit wordt evenwel om de klacht van (verzoeker; N.o.) ongegrond te verklaren. Dit begrijpt de voorzitter niet.

Het sectorhoofd geeft aan dat er sprake is van een lastig dossier. Er is een aantal zaken blijven liggen. Hij wijst erop dat er sprake is van, in financiële zin, een zeer gering belang. Daarnaast geeft hij aan dat (verzoeker; N.o.) bij herhaling niet is ingegaan op uitnodigingen om een en ander te bespreken. Een gesprek tussen dijkgraaf (...) en (verzoeker; N.o.) is

evenmin tot stand kunnen komen. Ook bij deze zitting laat (verzoeker; N.o.) verstek gaan. Spreker geeft toe dat het waterschap 'steken heeft laten vallen', maar spreker meent dat het waterschap alle krachten heeft gebundeld om genoemde zaken op te lossen. Ook richting (verzoeker; N.o.) zijn reparaties gepleegd en zaken opgelost, aldus spreker.

Om aan te tonen dat een en ander beter had gekund, gaat de voorzitter, bij wijze van voorbeeld, kort nader in op punt 22 van de motivering van (verzoeker; N.o.). De voorzitter noemt de houding van het waterschap in deze 'een onvriendelijk gebaar'.

Desgevraagd, geeft het sectorhoofd aan alles gezegd te hebben wat hij wilde zeggen. Onder dankzegging sluit de voorzitter de zitting...”

Het verslag was ondertekend door de voorzitter en de waarnemend secretaris mevrouw Y.

19. Het advies van de voorzitter van de Bezwaarschriftencommissie inzake de klacht van verzoeker luidde als volgt:

“... 1. De bevoegdheid

Bij besluit d.d. 17 maart 2000, nr. 3-00-10, heeft de Verenigde Vergadering van het waterschap De Brielse Dijkkring de Verordening behandeling bezwaren 2000 vastgesteld. Daarbij heeft de Verenigde Vergadering een bezwaarschriftencommissie ingesteld. Ingevolge artikel 19, eerste lid, van genoemde verordening is de voorzitter van de Bezwaarschriftencommissie tevens belast met de behandeling van en advisering over klachten als bedoeld in artikel 9:1, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht. Ingevolge het tweede lid van genoemd artikel 19, geschiedt de behandeling van en advisering over klachten overeenkomstig de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Ingevolge het derde lid van meergenoemd artikel 19 kan de voorzitter zich laten bijstaan door de secretaris van de commissie. Van deze mogelijkheid heeft de voorzitter gebruik gemaakt.

2. De klacht

Bij brief d.d. 21 februari 2003 heeft verzoeker een klacht ingediend, betrekking hebbende op alle gedragingen van waterschap De Brielse Dijkkring jegens hem, in welke vorm en van welke aard dan ook, gedurende de periode vanaf 21 februari 2002 tot 21 februari 2003. Bij brief d.d. 17 maart 2003 heeft verzoeker zijn klacht uitgebreid nader gemotiveerd. In deze motivering nuanceert verzoeker nadrukkelijk zijn klacht.

Blijkens de brief d.d. 17 maart 2003 stelt verzoeker onder meer dat:

de behandeling van bezwaarschriften veel te lang heeft geduurd en het waterschap zich niet aan wettelijke bepalingen ter zake heeft gehouden (zie de punten 1, 9, 16 en 20);

verzoeker ten onrechte niet is gehoord (zie de punten 2, 19 en 24);

het waterschap de euroconversie ten onrechte heeft gebruikt om belasting te innen (zie punt 3);

het waterschap verzoeken om informatie te laat heeft afgedaan (zie punten 4, 10 en 11);

het waterschap onzorgvuldige en tegenstrijdige informatie heeft verstrekt (zie de punten 5, 7 en 13);

het waterschap onzorgvuldig met privacy van burgers om is gegaan (zie punt 6);

ambtshalve beschikkingen tot vermindering van aanslagen te laat zijn opgemaakt (zie punt 8);

het waterschap de ontvangst van een brief d.d. 12 maart 2002 niet heeft bevestigd (zie punt 12);

het waterschap verzoeker informatie heeft onthouden (zie punt 14);

het waterschap verzoeker onvoldoende heeft geïnformeerd over de voortgang van de behandeling van brieven (zie de punten 11, 13, 15 en 17);

het waterschap verzoeker ten onrechte geen tweede gelegenheid heeft gegeven zijn bezwaren te motiveren (zie de punten 18 en 21);

de wijze van registratie van poststukken fundamenteel onjuist is (zie punt 23).

3. Hoorzitting

Verzoeker is bij brief d.d. 11 maart 2003 ervan in kennis gesteld dat zijn klacht behandeld zou worden tijdens een hoorzitting op 25 maart 2003. Tevens is hij in genoemde brief uitgenodigd om ter zitting aanwezig te zijn. Bij brief d.d. 24 maart 2003 heeft verzoeker gemeld dat hij verhinderd was de zitting bij te wonen.

Tijdens de hoorzitting d.d. 25 maart 2003 is van waterschapszijde gereageerd op de klacht. Van de hoorzitting is een verslag gemaakt. Dit verslag is aan dit advies gehecht.

4. Bevindingen

Van waterschapszijde wordt erkend dat een aantal bezwaarschriften van verzoeker te laat behandeld is. Gelet hierop, concludeert de voorzitter dat verzoeker op zich, voor wat betreft een aantal punten, gelijk heeft en acht de voorzitter de klacht in principe gegrond. De voorzitter heeft evenwel geconstateerd dat het waterschap inmiddels de noodzakelijke maatregelen heeft genomen, zodat deze zaak niet meer aan de orde is en dit soort zaken,

naar het zich laat aanzien, niet meer zal voorkomen.

5. Advies

Verzoeker spreekt in zijn motivering nadrukkelijk de wens uit dat hij een einde wil maken aan de niet optimale verhoudingen tussen waterschap De Brielse Dijkkring en hemzelf. Een verhelderend en oplossend gesprek met (...) dijkgraaf van waterschap De Brielse Dijkkring, zal naar zijn mening de verhoudingen voor de toekomst kunnen normaliseren.

De voorzitter adviseert derhalve de klacht in principe gegrond te verklaren en verzoeker uit te nodigen voor een informeel gesprek met (de dijkgraaf; N.o.)...

20. Bij brief van 1 mei 2003 schreef het dagelijks bestuur in reactie op verzoekers klacht het volgende:

“...Bij brief d.d. 10 maart 2003, bij ons binnengekomen op 12 maart 2003, heeft u een klacht ingediend. De klacht betreft alle gedragingen van ons waterschap jegens u, in welke vorm en van welke aard dan ook, gedurende de periode vanaf 21 februari 2002 tot 21 februari 2003. Bij brief d.d. 17 maart 2003 heeft u uw klacht nader gemotiveerd.

Gelet op de Verordening behandeling bezwaren, artikel 19, is uw klacht behandeld door de voorzitter van de Bezwaarschriftencommissie, overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. De voorzitter van de Bezwaarschriftencommissie heeft u in de gelegenheid gesteld uw klacht op 25 maart 2003, tijdens een hoorzitting, mondeling toe te lichten. Bij brief d.d. 24 maart 2003 heeft u te kennen gegeven niet in de gelegenheid te zijn deze hoorzitting bij te wonen. Tevens heeft u in deze brief aangegeven dat u er geen moeite mee zou hebben dat uw klacht in uw afwezigheid toch behandeld zou worden. Op genoemde datum heeft de voorzitter het waterschap gehoord. Een verslag van de hoorzitting treft u bijgaand aan.

De voorzitter van de Bezwaarschriftencommissie heeft ons geadviseerd de klacht in principe gegrond te verklaren. Dit advies is ingegeven door het feit dat tijdens de hoorzitting van waterschapszijde werd erkend dat een aantal van uw bezwaarschriften te laat behandeld is. Overigens heeft de voorzitter van de Bezwaarschriftencommissie geconstateerd dat het waterschap inmiddels de nodige maatregelen heeft getroffen, zodat deze zaak niet meer aan de orde is en dit soort zaken, naar het zich laat aanzien, niet meer zal voorkomen.

Wij kunnen ons in het advies en de overwegingen waarop het advies steunt, vinden. Wij verklaren uw klacht dan ook gegrond overeenkomstig het advies van de voorzitter van de Bezwaarschriftencommissie.

(...)

Overigens constateren wij dat een aantal van uw klachtonderdelen reeds eerder is behandeld. Wij wijzen u met name op de klachtonderdelen 4, 5, 6, 7, 10, 11, 12, 13 en 14 van uw brief d.d. 17 maart 2003, waarop wij reeds gereageerd hebben bij brief d.d. 30 mei 2002.

In uw brief d.d. 17 maart 2003 spreekt u nadrukkelijk de wens uit dat u een eind wilt maken aan de niet optimale verhoudingen tussen waterschap De Brielse Dijkkring en uzelf. Een verhelderend en oplossend gesprek met (...), dijkgraaf van ons waterschap, zal naar uw mening de onderlinge verhoudingen voor de toekomst kunnen normaliseren. Ook de voorzitter van de Bezwaarschriftencommissie adviseert een informeel gesprek met (de dijkgraaf; N.o.) en u.

Graag willen wij u uitnodigen voor een gesprek met de dijkgraaf (...).

Wij verwachten ook dat wij uw klacht naar tevredenheid hebben afgedaan..."

21. In een brief van 17 juni 2003 schreef verzoeker het dagelijks bestuur onder meer het volgende:

"Van de gelegenheid maak ik graag gebruik om van u nog wat nadere informatie te vragen over bepaalde passages van de inhoud van de pleitnota die door uw waterschap tijdens de hoorzitting over mijn klacht is ingebracht.

(...)

Uw instantie merkt op dat niet alle informatie correct is. Bedoelt u hiermede dat door mij feitelijke onjuistheden zijn aangevoerd in mijn klacht? Zo ja, wilt u dan nader aangeven wat dit dan betreft zodat ik dat dan eventueel nader kan toelichten c.q. kan herstellen?

Uw instantie heeft vermeld dat inmiddels maatregelen zijn getroffen om bezwaarschriften tijdig af te doen. Wilt u toelichten wat u hierbij onder tijdig verstaat zodat dit getoetst kan worden aan de wettelijke voorschriften/richtlijnen?

Overigens staan er naar mijn weten onjuistheden in uw pleitnota waardoor de betreffende medewerker van uw instantie de commissie die mijn klacht heeft onderzocht niet de juiste informatie heeft verstrekt. Te zijner tijd kom ik hier zonodig nog op terug tijdens een toekomstig onderhoud met de dijkgraaf zelve."

22. In reactie op de brief van verzoeker van 17 juni 2003 schreef het dagelijks bestuur bij brief van 3 juli 2003 verzoeker het volgende.

"...Puntsgewijs willen wij ingaan op uw verdere opmerkingen.

(...)

Zowel in onze brief d.d. 1 mei 2003, ons kenmerk nummer 23.04.309, als in de pleitnota, is gesteld dat niet alle informatie correct is. Dit heeft betrekking op het volgende. U stelt in uw schrijven van 17 maart 2003, onder punt 9, dat u op uw bezwaarschrift d.d. 3 januari 2001 geen uitspraak heeft ontvangen. Deze brief is afgedaan bij schrijven d.d. 21 februari 2002, ons kenmerk nummer 22.02.421. In zoverre is uw stelling dat deze niet is afgedaan, onjuist. (...)

Om bezwaarschriften tijdig af te doen, hebben wij maatregelen getroffen in de personele sfeer. Voor wat betreft het afdoen van bezwaarschriften, hanteren wij de, ingevolge artikel 25 en volgende van de Algemene Wet inzake Rijksbelastingen, wettelijke termijn, waarin onder meer is voorgeschreven dat de inspecteur binnen een jaar na ontvangst van het bezwaarschrift daarop uitspraak doet.

Ons streven is er overigens, op gericht om bezwaarschriften, zo mogelijk, in een vroegtijdiger stadium dan binnen de wettelijk voorgeschreven termijn af te doen. Volledigheidshalve wijzen wij u erop dat wij voor onze uitvoering afhankelijk zijn van de aanlevering van gegevens door derden..."

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtoomschrijving onder Klacht.

C. Standpunt van het dagelijks bestuur van het

Waterschap De Brielse Dijkkring

In reactie op de klacht deelde het dagelijks bestuur in een brief van 19 november 2003 aan de Nationale ombudsman het volgende mede:

"...Naar aanleiding van uw bovenaangehaalde brief doen wij u hierbij onze reactie toekomen. De reactie is als bijlage bijgevoegd. Wij verwijzen u naar de inhoud ervan.

Kort gezegd komt het erop neer dat wij (verzoeker; N.o.) gelijk moeten geven, als hij zegt dat de afhandeling van fiscale bezwaarschriften te lang duurt. Daarom hebben wij de klacht van (verzoeker; N.o.) destijds gegrond verklaard. Wij bestrijden evenwel (verzoeker; N.o.), als hij de suggestie wekt dat het waterschap zaken niet heeft afgehandeld..."

De bijgevoegde reactie luidt als volgt:

"...Ten aanzien van de klacht onder Romeinse letter I, sub 1

Bezwaarschrift 25 oktober 1998 (...)

a. de feiten

Bij brief d.d. 25 oktober 1998 heeft (verzoeker; N.o.) bezwaar gemaakt tegen de aanslag waterschapslasten 1998 (aanslagnummer 200015161).

Bij brief d.d. 3 januari 2001 heeft (verzoeker; N.o.) een aantal vragen gesteld. Deze vragen zijn beantwoord bij brief d.d. 21 februari 2002, kenmerk 22.02.421.

Gelet op de artikelen 6:5, eerste lid, en 6:6 van de Algemene wet bestuursrecht is de bezwaarde bij brief d.d. 21 februari 2002, kenmerk 22.02.419, verzocht binnen de gestelde termijn alsnog een motivering in te dienen.

Bij brief d.d. 12 maart 2002 kondigt de bezwaarde aan dat de motivering binnen afzienbare tijd zal volgen. Daarbij geeft hij aan te willen worden gehoord. Bij brief d.d. 20 maart 2002 volgt de motivering.

Bij brief d.d. 30 mei 2002, kenmerk 22.50.916, berichten wij dat betrokkene over de afdoening van het bezwaarschrift separaat bericht krijgt. Bij besluit d.d. 7 juni 2002, kenmerk 22.60.160, wordt het bezwaarschrift ongegrond verklaard. Daarbij is betrokkene gewezen op de beroepsmogelijkheid bij de belastingrechter.

b. gedraging

De gedraging die in casu ter beoordeling staat is het feit dat de bezwaarde niet is gehoord, hoewel hij daar wel om heeft verzocht.

c. commentaar klacht

(...) Betrokkene is, hoewel hij daar wel om heeft verzocht, inderdaad niet gehoord. Een verklaring hiervoor valt moeilijk aan te voeren. De klacht is dan ook terecht. Dit hebben wij bij onze klachtafdoeningsbrief d.d. 1 mei 2003, kenmerk 23.04.309, ook onderkend.

De vraag is vervolgens of er aanleiding bestaat tot enigerlei actie ten behoeve van (verzoeker; N.o.). Feit is dat wij op het bezwaarschrift een besluit hebben genomen. Tegen dit besluit heeft (verzoeker; N.o.) geen beroep ingesteld, zodat het besluit onherroepelijk is komen vast te staan. In die zin valt de gedraging niet meer te herstellen. Met de kanttekening dat ook het waterschapswerk mensenwerk is en blijft, is het enige dat wij kunnen doen in de toekomst nog alerter zijn.

d. conclusie

(...) In meer algemene zin zal het waterschap nog alerter zijn om gedragingen als de onderhavige te voorkomen.

Bezwaarschrift 24 juni 2001

a. de feiten

Bij brief d.d. 24 juni 2001 heeft (verzoeker; N.o.) bezwaar gemaakt tegen de aanslag waterschapsomslag 2001 (...). Ook dit bezwaarschrift is niet gemotiveerd. Gelet op de artikelen 6:5, eerste lid, en 6:6 van de Algemene wet bestuursrecht is de bezwaarde bij brief d.d. 7 juni 2002, kenmerk 22.60.161, wederom verzocht binnen de gestelde termijn alsnog een motivering in te dienen. Hier heeft betrokkene geen gevolg aan gegeven, zodat het waterschap het bezwaarschrift bij besluit d.d. 22 november 2002, kenmerk 22.11.369, niet-ontvankelijk heeft verklaard. Daarbij is (verzoeker; N.o.) gewezen op de beroepsmogelijkheid bij de belastingrechter.

b. gedraging

Ter beoordeling staat het feit dat de bezwaarde niet is gehoord. Daarbij wordt gesteld dat (verzoeker; N.o.) heeft verzocht om te worden gehoord.

c. commentaar klacht

Wij willen voorop stellen dat (verzoeker; N.o.), als het gaat om het bezwaarschrift tegen de aanslag waterschapsomslag 2001, nimmer heeft verzocht te worden gehoord. Althans, wij kunnen het in de stukken niet terugvinden. In zijn brief d.d. 17 maart 2003, onder punt 19, verwijst (verzoeker; N.o.) weliswaar naar zijn brief d.d. 12 maart 2002 (genoemd onder punt 2 van die brief), maar daar gaat het om het bezwaarschrift tegen de aanslag waterschapsomslag 1998. Reeds om deze reden is de klacht ongegrond.

(...)

d. Pogingen te komen tot overleg

Bedacht moet worden dat van waterschapszijde bij herhaling is geprobeerd om met (verzoeker; N.o.) contact te krijgen voor het maken van een afspraak. Wij verwijzen u in eerste instantie naar onze brief d.d. 16 mei 2002, kenmerk 22.50.752. Bij brief d.d. 21 mei 2002 heeft (verzoeker; N.o.) onze uitnodiging voor een gesprek ronduit geweigerd. Bij brief d.d. 30 mei 2002, kenmerk 22.50.916, hebben wij te kennen gegeven zijn weigering te betreuren. In reactie hierop heeft (verzoeker; N.o.) bij brief d.d. 18 juni 2002 aangegeven bereid te zijn tot een gesprek. Hierop heeft het waterschap diverse keren geprobeerd om een afspraak te maken. Evenwel tevergeefs. Wij verwijzen u naar de brief van de dijkgraaf d.d. 26 juni 2002, de brief van (verzoeker; N.o.) d.d. 30 juni 2002, en naar zijn e-mail d.d. 8 oktober 2002. Onder deze omstandigheden hebben wij bij brief d.d. 13 november 2002, kenmerk 22.11.167, (verzoeker; N.o.) bericht het bezwaarschrift 2001 definitief te zullen afdoen.

e. conclusie

(...), dan beoordelen wij dit klachtonderdeel als ongegrond. Wij zien geen aanleiding om enigerlei maatregel of actie te nemen, noch ten behoeve van (verzoeker; N.o.), noch in

algemene zin.

Ten aanzien van de klacht onder Romeinse letter I, sub 2

a. de feiten

Het gaat hier om de brief d.d. 23 december 2002 waarin (verzoeker; N.o.) zijn bezwaarschrift tegen de aanslag waterschapslasten 2002 motiveert. Deze brief moet worden gezien tegen de achtergrond van de inmiddels door (verzoeker; N.o.) gevestigde praktijk dat hij tegen de aanslag waterschapsomslag bezwaar maakt zonder het bezwaarschrift te voorzien van een motivering.

Het gaat om het bezwaarschrift van 30 juni 2002. Gezien de artikelen 6:5, eerste lid, en 6:6 van de Algemene wet bestuursrecht heeft het waterschap betrokkene opnieuw een termijn moeten gunnen om de motivering alsnog in te dienen. Deze termijn is gegund bij brief d.d. 20 november 2002, kenmerk 22.11.370. Daarbij is (verzoeker; N.o.) gewezen op de mogelijkheid van niet-ontvankelijkverklaring.

Uiteindelijk hebben wij bij besluit d.d. 23 januari 2003, kenmerk 23.01.375, het bezwaarschrift niet-ontvankelijk verklaard. Tegen dit besluit heeft betrokkene geen beroep ingesteld bij de belastingrechter.

b. de gedraging

Wij begrijpen de klacht aldus dat aan de Nationale ombudsman ter beoordeling wordt voorgelegd het feit dat de brief in kwestie is ingeschreven op 2 januari, terwijl de brief al een week eerder in de brievenbus was gedeponneerd.

c. sluiting waterschapshuis

Voor de beoordeling van dit klachtonderdeel is het van belang op te merken dat het waterschapshuis tijdens de feestdagen en tussen kerst en nieuw (-jaar; No) gesloten is. Dat is al sinds jaar en dag. Zoals te doen gebruikelijk hebben wij ook in 2002 van de sluiting mededeling gedaan in onder andere de lokale huis-aan-huisbladen.

d. beoordeling

(...)

Voor de indiening van de motivering heeft het waterschap een termijn gegund van een maand. De termijn eindigde derhalve op 20 december 2002. Gerekend in weken eindigde de termijn zelfs op 18 december 2002. De motivering is gedateerd op 23 december 2002 en is in de brievenbus gedeponneerd op 25 december 2002. De conclusie is dat, geheel los van het argument dat de brief een week na bezorging is ingeschreven, betrokkene mede gezien artikel 6:9 van de Algemene wet bestuursrecht sowieso al te laat was.

Verder vinden wij, in het licht van het hiervoor onder letter c gestelde, het gedrag van (verzoeker; N.o.) nogal uitdagend. Waarom moest hij uitgerekend op 1e kerstdag de brief in de brievenbus deponeren? Terwijl (verzoeker; N.o.) wist of in ieder geval kon weten dat het waterschap niet eerder dan 2 januari 2003 kennis kon nemen van de brief. Terwijl (verzoeker; N.o.) reeds in juni bezwaar heeft gemaakt. Terwijl wij (verzoeker; N.o.), ook zoals te doen gebruikelijk, er andermaal op hebben moeten wijzen dat het bezwaarschrift wegens het ontbreken van een motivering niet voldoet aan de wettelijke eisen; ook de bezwaarschriften tegen de aanslag waterschapslasten 1998, 1999 en 2001 kenden geen motivering.

Nog geheel afgezien van het vorenstaande kunnen wij in alle redelijkheid niet inzien wat wij met de gedraging zoals geformuleerd onder letter b verkeerd hebben gedaan.

e. jurisprudentie bestuursrechter

Wellicht ten overvloede willen wij in dit verband kort ingaan op de vraag hoe de bestuursrechter met dit soort situaties omgaat.

In het Handboek Algemene wet bestuursrecht (Samson, losbl.) is bij artikel 6:9 het volgende commentaar te lezen:

"Persoonlijk bezorgen

Het geschrift kan persoonlijk in handen worden gesteld van een vertegenwoordiger van het orgaan. In dat geval kan voor de zekerheid een ontvangstbewijs worden gevraagd, dat het bestuursorgaan overigens ingevolge artikel 6:14 Awb altijd moet geven.

Uitgangspunt is dat het geschrift voor het einde van de termijn is ingediend. Wie het geschrift op de laatste dag van de termijn in de brievenbus van het orgaan deponeert loopt het risico dat het pas de daaropvolgende dag wordt ontvangen als de brievenbus wordt gelegd. In de jurisprudentie wordt echter gemakkelijk aangenomen dat een

's ochtends vroeg aangetroffen geschrift tijdig is ingediend (AR 18 maart 1983 tB/S, II, nr. 131; CRvB 8 juli 1982, AB 1982, 610)."

Als (verzoeker; N.o.) de brief bijvoorbeeld op 22 december in de brievenbus had gedeponerd, dan waren er, gezien het vorenstaande, misschien termen aanwezig geweest om hem in zijn bezwaarschrift te ontvangen. Door echter de motivering te dateren op 23 december en in de brievenbus te deponeren op 1e kerstdag heeft betrokkene het risico genomen dat de brief buiten de termijn zou worden ontvangen. Nog los van het feit dat de brief, zoals reeds gezegd, toch al buiten de termijn was ontvangen.

f. conclusie

(...), dan merken wij op de onderhavige gedraging niet onbehoorlijk te achten.

Ten aanzien van de klacht onder Romeinse letter I, sub 3

Ten aanzien van deze klacht merken wij op dat wij reeds in onze brief d.d. 30 mei 2002, (...), hebben gesteld dat "(...) het waterschap uiterst zorgvuldig om(gaat) met de privacy van haar burgers. Daartoe is het waterschap ook wettelijk verplicht. Dat een faxbericht leesbaar op de balie lag, beschouwen wij als een incident. Overigens hebben wij er kennis van genomen dat u in uw brief nauwkeurig weet aan te geven wat de inhoud van het faxbericht was."

Wat ons betreft was hiermee de zaak afgedaan. Kennelijk voelt (verzoeker; N.o.) de behoefte om er toch weer op terug te komen. Wij kunnen echter niet meer doen dan te reageren zoals wij in genoemde brief hebben gereageerd.

Ten aanzien van de klacht onder Romeinse letter I, sub 4

(Verzoeker; N.o.) klaagt erover dat hem in het ene geval is gewezen op de mogelijkheid van bezwaar, terwijl in het andere vergelijkbare geval er geen bezwaargelegenheid zou bestaan. Het is voortschrijdend inzicht dat de betrokken ambtenaar ertoe heeft gebracht betrokkene mee te delen dat tegen ambtshalve beschikkingen geen bezwaar en beroep openstaat. Consequentie is natuurlijk dat eerdere informatie - achteraf bezien - inderdaad niet juist is gebleken. Nu is dit destijds al onderkend en met (verzoeker; N.o.) gecommuniceerd. Wij wijzen u op onze brief d.d. 30 mei 2002, (...). Daarin hebben wij opgemerkt dat ook een overheidsorganisatie mensenwerk is en blijft en het dus altijd beter kan. Dit neemt niet weg dat serviceverlening een speerpunt van ons beleid is en continue onze aandacht heeft. Daarmee was voor ons de klacht afgedaan. (Verzoeker; N.o.) heeft kennelijk de behoefte dit punt opnieuw aan de orde te stellen. Wij kunnen in deze klachtenprocedure echter niets meer toevoegen aan hetgeen wij in mei 2002 al hebben gesteld. Nogmaals, (verzoeker; N.o.) heeft een punt. Dat het altijd beter kan, neemt de onjuistheid van de informatie niet weg. Maar wij doen er intussen werkelijk alles aan om onze burgers zo goed en zo correct mogelijk van dienst te zijn.

Ten aanzien van de klacht onder Romeinse letter I, sub 5

Onze brief d.d. 21 februari 2002, kenmerk 22.02.421, is geschreven naar aanleiding van een aantal vragen van (verzoeker; N.o.). Deze vragen zijn geformuleerd in een brief d.d. 3 januari 2001. Genoemde brief d.d. 21 februari 2002 riep kennelijk bij betrokkene een aantal vragen op. Deze vragen zijn geformuleerd in een brief d.d. 12 maart 2002. Het betreft de vragen A tot en met F onder het kopje "4" brief". De inhoud van deze vragen was naar ons oordeel niet van een zodanige aard dat zij enige toegevoegde waarde hadden. Wij voelden ons dan ook niet geroepen om naast de al gegeven informatie nog apart op bedoelde vragen in te gaan. Hierbij speelt mee dat (verzoeker; N.o.) eerder, bij brief d.d. 21 mei

2002, had meegedeeld in een gesprek geen heil meer te zien. Hierbij speelt ook mee dat (verzoeker; N.o.) werkzaam is als belastingmedewerker bij een overheidsorganisatie en uit dien hoofde heel goed antwoord weet te geven op zijn eigen vragen.

Ten aanzien van de klacht onder Romeinse letter I, sub 6

(Verzoeker; N.o.) is, wat bij de Nationale ombudsman ook wel wordt genoemd, een veelschrijver. Een aantal zaken heeft hij al diverse keren aan de orde gesteld, zaken waar wij antwoord op hebben gegeven. Desondanks blijft hij zaken opnieuw aan de orde stellen. Eerst in de interne klachtenprocedure, en nu bij de Nationale ombudsman. Dat is natuurlijk zijn goed recht. Alleen vragen wij ons beleefd af wat wij nog aan onze eerdere beantwoording hebben toe te voegen. Tevergeefse pogingen om met betrokkene tot overleg te komen laten wij nog maar buiten beschouwing. Wij hebben zijn klacht gegrond verklaard, wij hebben erkend dat de afhandeling van fiscale bezwaarschriften niet vlekkeloos verloopt, wij hebben de nodige maatregelen genomen om het beter te laten verlopen. En toch blijft betrokkene ontevreden.

Tijdens de contactpersonendag van 2 oktober 2003 in Haarlem heeft u een workshop gehouden over veelschrijvers en de correspondentiewijzer. Bij brief d.d. 21 oktober 2003 heeft u het verslag van de contactpersonendag toegezonden. Kennisnemend van dat verslag menen wij onderhand aanknopingspunten te kunnen vinden bij de normen die de Nationale ombudsman stelt ten aanzien van de afhandeling van brieven met betrekking tot een al eerder afgewezen klacht, een blijvend meningsverschil, en een al eerder gegeven specificatie. Dit klinkt misschien als een hartenkreet, en dat is het ook. In de klachtafdoeningsbrief d.d. 1 mei 2003 hebben wij expliciet de klachtonderdelen genoemd waar wij al eerder bij brief d.d. 30 mei 2002 op zijn ingegaan. Met andere woorden: voor wat betreft onze reactie op die klachtonderdelen hebben wij betrokkene verwezen naar onze eerdere reactie. Voor de afdoening van de klacht hadden wij werkelijk niets meer aan onze reactie toe te voegen.

Ten aanzien van de klacht onder Romeinse letter II

a. brief d.d. 3 juli 2003

In de brief d.d. 3 juli 2003, kenmerk 23.06.370, hebben wij informatie verschaft omtrent de afdoening van bezwaarschriften. Daarbij hebben wij twee opmerkingen gemaakt. De ene opmerking is dat er wettelijk een beslistermijn geldt van een jaar. De tweede opmerking is dat het waterschap er alles aan doet om bezwaarschriften eerder dan de wettelijke beslistermijn af te doen.

b. gedraging

Betrokkene focust zich in zijn brief d.d. 21 augustus 2003 geheel op de eerste opmerking in de brief d.d. 3 juli 2003. Althans, in zijn brief suggereert betrokkene dat wij geheel voorbij

gaan aan de praktijk zoals die bij de belastingdienst op dit punt inmiddels gebruikelijk is en het standpunt van de Nationale ombudsman daaromtrent.

c. beoordeling

Het standpunt van de Nationale ombudsman omtrent de afdoeningstermijn van fiscale bezwaarschriften is ons bekend. Hierbij plaatsen wij wel de kanttekening dat de praktijk bij de belastingdienst en het standpunt van de Nationale ombudsman niet afdoen aan het feit dat de beslistermijn van artikel 25 van de Algemene wet inzake rijksbelastingen nog steeds kracht van wet heeft. Niettemin delen wij het standpunt van de Nationale ombudsman dat fiscale bezwaarschriften waar mogelijk eerder dan een jaar moeten kunnen worden afgedaan. Dit is van waterschapszijde tijdens de hoorzitting van 25 maart 2003 ook duidelijk naar voren gebracht. Dat is dan ook de reden dat wij in onze brief d.d. 3 juli 2003 hebben aangegeven dat wij er alles aan doen om bezwaarschriften eerder af te doen. In een zogenaamde zes weken-protocol is vastgelegd dat correspondentie in principe binnen zes weken moet worden afgedaan. Dit protocol geldt inmiddels ook voor de afdoening van fiscale bezwaarschriften. Het waterschap is voor de omslag gebouwd afhankelijk van de WOZ-gegevens van de gemeenten, hetgeen de facto een belemmerende omstandigheid is om bezwaarschriften af te kunnen doen. Een en ander neemt niet weg dat ons streven erop is gericht om fiscale bezwaarschriften binnen afzienbare tijd af te doen, bij voorkeur binnen zes weken, wanneer de externe gegevens zijn ontvangen.

d. conclusie.

De klacht is naar ons oordeel ongegrond.

Ten aanzien van de klacht onder Romeinse letter III

a. organisatie klachtenbehandeling

Het waterschap beschikt over een bezwaarschriftencommissie als bedoeld in artikel 7:10 van de Algemene wet bestuursrecht. Deze commissie is ingesteld door de Verenigde Vergadering bij besluit d.d. 17 maart 2000. De commissie heeft tot taak het geven van advies aan het desbetreffend bestuursorgaan omtrent de op een bezwaarschrift te nemen beslissing. Voorzitter van deze commissie is de heer (...), oud-gedeputeerde van de provincie Zuid-Holland en oud-burgemeester van onder andere de gemeente Dordrecht. Verder hebben in de commissie vier leden zitting. Deze vier leden maken deel uit van de Verenigde Vergadering van het waterschap. Als secretaris van de bezwaarschriftencommissie treedt (...) de heer X op. Verder is voorzien in een waarnemend secretaris, mevrouw Y. De (waarnemend) secretaris is geen lid van de commissie. De rol van de secretaris beperkt zich tot puur ambtelijke ondersteuning. U kunt hierbij denken aan termijnbewaking, het versturen van ontvangstbevestigingen en uitnodigingen, het voorbereiden van de hoorzitting, het verzorgen van de verslaglegging.

De advisering komt binnen de commissie tot stand. De secretaris heeft hier geen enkele invloed op. Wel zorgt de secretaris in zijn hoedanigheid als medewerker van het waterschap voor het doorsluizen van het advies van de commissie naar ons college.

In het voorliggende dossier is niet de bezwaarschriftencommissie opgetreden, maar de voorzitter van deze commissie. Het waterschap heeft namelijk gebruik gemaakt van de mogelijkheid van artikel 9:14 van de Algemene wet bestuursrecht om in genoemd besluit de voorzitter van de commissie aan te wijzen als persoon die tevens is belast met de behandeling van en advisering over klachten. De secretaris van de bezwaarschriftencommissie blijft de voorzitter daarbij ondersteunen.

b. gedraging

(Verzoeker; N.o.) klaagt er niet alleen over dat de secretaris van de klachtencommissie van het waterschap dezelfde persoon is als degene die de brief d.d. 30 mei 2002 heeft opgesteld. Hij klaagt er ook over dat de commissie niet onafhankelijk is nu de commissie door het waterschap zelf is benoemd.

c. beoordeling

Wij zien niet in waarom de secretaris van de klachtencommissie niet dezelfde persoon kan zijn als degene die een brief opstelt. Het advies in dezen was het advies van de voorzitter, en van de voorzitter alleen. De secretaris van de klachtencommissie had op het advies geen enkele invloed. Overigens heeft in dezen niet de heer X, maar mevrouw Y als secretaris opgetreden. Dat had niets met de zaak te maken, maar alles met het inwerken van mevrouw Y als waarnemend secretaris.

Betrokkene valt er verder over dat de commissie door het waterschap is ingesteld. Hierin ziet betrokkene een schending van de onpartijdigheid. Ook hierin kunnen wij betrokkene niet volgen. De onpartijdigheid schuilt in het voorzitterschap en niet in de omstandigheid wie de commissie heeft ingesteld. Bovendien is het volstrekt logisch dat de commissie door het waterschap is ingesteld. Door wie had de commissie dan moeten worden ingesteld, zo vragen wij ons beleefd af.

d. conclusie

De klacht achten wij ongegrond..."

D. Reactie verzoeker

In een brief van 10 januari 2004 waarmee hij reageerde op het antwoord van het dagelijks bestuur schreef verzoeker onder meer:

"...Puntsgewijze zal ik zo kort mogelijk reageren.

Romeinse letter I punt 1

(...) BD doet er drie jaar over om een aanvang te maken met de behandeling van een bezwaarschrift (1998) en hoort vervolgens mij niet ondanks dat ik dat heb verzocht. De oorzaak van het niet-horen weet men niet meer, het past naar mijn mening gewoon in het al jarenlang pesten door BD van een kritisch burger zoals ik. Men stelt zich op het standpunt dat ik de kwestie van het niet-horen maar bij het Hof had moeten aankaarten. Het Hof zou volgens BD dan eventueel het besluit (=uitspraak op het bezwaarschrift) kunnen vernietigen en naar mijn mening wellicht de kwestie terug verwijzen naar BD. Het reeds met vele zaken overstelpte Hof zal niet op dit soort formele kwesties zitten wachten. BD had mij gewoon moeten horen en de gemaakte fout toegeven. Het zich verschuilen achter het feit dat u kennelijk niet bevoegd zou zijn om deze kwestie te behandelen geeft de mij soms bijna misselijk makende mentaliteit weer van het management/afdeling belastingen van BD.

Ook met betrekking tot het jaar 2002 heb ik in mijn bezwaarschrift gevraagd te worden gehoord, doch ook dat is niet geschied. Men hoort mij gewoon niet ondanks dat ik dat verzoek en mij moet horen. Horen is een groot en belangrijk item in de bezwaarprocedure. Het kan o.a. inzicht geven in het standpunt van de andere partij en gerechtelijke procedures voorkomen.

Het bovenstaande in aanmerking nemen concludeer ik dat BD naar mijn mening onbehoorlijk heeft gehandeld. BD stelt in haar conclusie met betrekking dat men nog alerter zal zijn, deze woorden laat ik maar voor wat ze zijn.

Romeinse letter I punt 2

BD stelt onder punt c dat zij tijdens de feestdagen en tussen kerst en nieuw (bedoeld zal zijn nieuwjaar) gesloten is. Met de kerstdagen en op nieuwjaarsdag zal dat een ieder duidelijk zijn, de periode tussen kerst en nieuw jaar zijn de meeste overheidsinstanties geopend. Men gaat er kennelijk vanuit dat iedere burger de kranten napluist om te kijken of BD gesloten is deze periode. Ik acht het al dan niet bekend zijn of BD haar deuren sluit overigens niet relevant, men moet voorzieningen treffen dat burgers niet de dupe worden van de soort praktijken waarover deze klacht gaat. **Men kan dit praktisch oplossen door de binnengekomen post te dateren als zijnde ontvangen op de laatste werkdag dat men open was.** Het kan en mag nooit zijn dat de burger dupe wordt van termijnoverschrijding die puur en alleen door BD zelve wordt veroorzaakt.

(...) Als BD zelf 3 jaar over een afhandeling van een bezwaarschrift doet staat dit in schril contrast met een belastingplichtige welke enkele dagen te laat is.

Onder punt d stelt BD dat men mij een termijn heeft gegund van een maand welke eindigde op 20 december 2002. Daarna spreekt men over weken terwijl dit totaal niet aan

de orde is. Conclusie mijnerzijds: men schrijft maar iets om het eigen falen te verdoezelen, in de betreffende brief staat immers niets over weken.

Om de suggestieve opmerking "waarom de brief juist de 1e kerstdag in de brievenbus moest worden gedeponereerd" wil ik niet ingaan, het geeft alleen maar weer hoe men over bepaalde zaken denkt bij BD. Van een ambtenaar mag worden verwacht dat hij zich alleen tot de feiten beperkt en deze beoordeelt. Feit is dat ik, in het bijzijn van drie getuigen, de motivatie heb gedeponereerd in de bus van BD op 1e kerstdag, zijnde een dag waarop vrijwel alle instanties zijn gesloten.

Conclusie mijnerzijds:

(...), het gaat hier niet om de kwestie of een bezwaarschrift (het handelt hier overigens slechts om een motivatie van een bezwaarschrift) te laat is ingediend doch om het feit dat BD belastingplichtigen dupeert door brieven past eerst een week nadat zij in de brievenbus van BD zijn gedeponereerd binnen te boeken. Hierdoor kunnen termijnoverschrijdingen plaatsvinden. Door het sluiten van het kantoor van BD voor een langere periode legt BD de gevolgen van deze handelswijze ten onrechte bij de zwaar gedupeerde burger. Ik verzoek u deze klacht op dit onderdeel gegrond te verklaren.

Romeinse letter I punt 3

BD schendt de privacy van de burgers wat uit den boze is. Men geeft totaal niet aan welke maatregelen zijn getroffen om dit in de toekomst te voorkomen. Het is een uiterst kwalijke zaak dat het mogelijk is dat derden kunnen kennis nemen van zeer privacygevoelige gegevens over gedwongen winkelneringdoenden.

Conclusie mijnerzijds is dat de klacht gegrond is.

Romeinse letter I punt 4

Woorden schieten tekort op dit punt. Eerst na meer dan een jaar komt men tot de conclusie dat er kennelijk tegen een ambtshalve vermindering (welke overigens veel te laat was verleend) geen bezwaar mogelijk is. De afdeling belastingen heeft compleet geblunderd, men antwoordt de belastingplichtige eerst veel te laat, een woord van excuus ontbreekt. "Serviceverlening is een speerpunt van ons beleid" schrijft BD. Als het bovenstaande service is dan weet ik het niet meer. Conclusie mijnerzijds is dat de klacht gegrond is.

Romeinse letter I punt 5

Ik zal slechts kort zijn. BD beantwoordt enkele vragen (**na ruim 1 jaar**) en geeft aan uiteraard bereid te zijn nadere vragen te beantwoorden. Ik stel nadere vragen (12 maart 2002) welke voor mij wel degelijk zeer relevant waren en waarop ik het antwoord niet wist,

doch BD beantwoordt deze vragen niet binnen een redelijke termijn. Eerst nadat ik bij BD middels een brief van 30 april 2002 aan de dijkgraaf zelf aan de bel trek en dreig een klacht in te dienen krijg ik een, overigens geen inhoudelijke, reactie. Men zegt eerder toe de vragen te beantwoorden doch doet dat niet. Naar mijn mening is er zelfs sprake van opgewekt vertrouwen. Conclusie mijnerzijds is om de klacht op dit punt gegrond te verklaren.

Romeinse letter I punt 6

Wat BD met een veelschrijver bedoelt zegt men niet expliciet doch laat zich raden. Bovendien verwijst men naar een verslag waarvan ik de inhoud niet ken. Aangezien dit verslag niet aan mij is toegezonden verzoek ik dit niet bij uw beoordelingen te betrekken. Ik kan dit immers niet becommentariëren bij gebrek aan wetenschap. Uit de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht blijkt dat men slechts enkele van de vele klachten heeft behandeld. Ik voel mij dan ook niet serieus genomen door de klachtencommissie van BD. Men had de klacht op **alle** punten moeten behandelen of tenminste moeten aangeven waarom bepaalde onderdelen van klacht **niet** zijn behandeld. Een voorbeeldje: men rept met geen woord over het door mij gedaan verzoek tot vergoeding van tevergeefs gemaakte reiskosten d.d. 13 maart 2002 (zie punt 5 van de klachtenbrief d.d. 17 maart 2003).

Conclusie mijnerzijds is om de klacht op dit punt gegrond te verklaren.

Wellicht kunt u alsnog aan BD de aanbeveling doen dat zij mij de vergeefs gemaakte reiskosten vergoeden, welke ik dan overigens volledig aan een goed doel zal schenken?

Romeinse letter II

Commentaar naar mijn mening overbodig. Men doet bezwaren nog steeds te laat af en beroept zich in feite nog steeds op de termijn van een jaar. Ik verwijs slechts naar een artikel in de Telegraaf van 23 april 2003 waarin uw instantie wordt geciteerd:

"De Nationale Ombudsman is van mening dat een beroep op dit artikel (bedoeld zal zijn 25 AWR) door een belastingheffende overheid niet meer gerechtvaardigd is nu ook de Belastingdienst zich daar niet meer op beroept". Conclusie mijnerzijds is om de klacht op dit punt gegrond te verklaren.

(...)

Romeinse letter III

Dhr. X heeft de brief van 30 mei 2002 aan mij opgesteld en is tevens secretaris van de commissie welke de klacht heeft behandeld. Dit leidt naar mijn mening niet tot een objectieve waardering van de klachten en zou wellicht in een procedure bij een Hof tot

wraking leiden. Dhr. X heeft in deze kwestie twee petten op gehad welke niet met elkaar verenigbaar zijn. Het verhaal van BD er omheen is - in mijn ogen - typisch ambtenarentaal waarbij men zich in allerlei bochten draait om de zaken te verdraaien/mooier weer te geven dan ze zijn.

Ik twijfel zeker niet aan de objectiviteit van de voorzitter doch dhr. X had in deze zaak geen partij moeten zijn/c.q. niet betrokken bij de behandeling van de klacht. Ik concludeer dan ook dat de klacht op dit punt gegrond is..."

E. Reactie van het dagelijks bestuur

Het dagelijks bestuur berichtte op 15 maart 2004 de Nationale ombudsman dat de brief van verzoeker van 10 januari 2004 geen aanleiding gaf tot een aanvullende reactie.

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 7:2, eerste lid:

"Voordat een bestuursorgaan op het bezwaar beslist, stelt het belanghebbenden in de gelegenheid te worden gehoord."

Artikel 7:10:

"1. Het bestuursorgaan beslist binnen zes weken of - indien een commissie als bedoeld in artikel 7:13 is ingesteld - binnen tien weken na ontvangst van het bezwaarschrift.

2. De termijn wordt opgeschort met ingang van de dag waarop de indiener is verzocht een verzuim als bedoeld in artikel 6:6 te herstellen, tot de dag waarop het verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.

3. Het bestuursorgaan kan de beslissing voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan.

4. Verder uitstel is mogelijk voor zover de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen kunnen worden geschaad of ermee instemmen."

Artikel 9:2:

"Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn."

Artikel 9:7:

- "1. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
2. Het eerste lid is niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid ervan."

2. Waterschapswet (Wet van 6 juni 1991, Stb. 379)

Artikel 123, tweede en derde lid, onder a en b:

"2. Onverminderd het overigens in dit hoofdstuk bepaalde geschieden de heffing en de invordering van waterschapsbelastingen met toepassing van de Algemene wet (Algemene wet inzake rijksbelastingen; N.o.), de Invorderingswet 1990 en de Kostenwet invordering rijksbelastingen als waren die belastingen rijksbelastingen.

3. Onverminderd het overigens in dit hoofdstuk bepaalde, gelden de bevoegdheden en verplichtingen van de hierna vermelde, in de Algemene wet, de Invorderingswet 1990 en de Kostenwet invordering rijksbelastingen genoemde functionarissen, met betrekking tot de waterschapsbelastingen voor de daarachter genoemde colleges of functionarissen:

- a. Onze Minister van Financiën, het bestuur van 's Rijksbelastingen en de directeur: het dagelijks bestuur;
- b. de inspecteur: de daartoe aangewezen ambtenaar van het waterschap."

3. Algemene wet inzake rijksbelastingen (Wet van 2 juli 1959, Stb. 301)

Artikel 25, eerste, tweede en vierde lid:

- "1. In afwijking van artikel 7:10, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht doet de inspecteur binnen een jaar na ontvangst van het bezwaarschrift uitspraak daarop.
2. In afwijking van artikel 7:10, derde lid, eerste volzin, van de Algemene wet bestuursrecht kan de inspecteur met schriftelijke toestemming van Onze Minister de uitspraak voor ten hoogste een jaar verdagen.
4. In afwijking van artikel 7:2 van de Algemene wet bestuursrecht wordt de belanghebbende gehoord op zijn verzoek."

4. Algemene termijnenwet (Wet van 25 juli 1964, Stb. 314)

Artikel 1, eerste lid:

“Een in een wet gestelde termijn die op een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag eindigt, wordt verlengd tot en met de eerstvolgende dag die niet een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag is.”

Artikel 3:

“1. Algemeen erkende feestdagen in de zin van deze wet zijn: de Nieuwjaarsdag, de Christelijke tweede Paas- en Pinksterdag, de beide Kerstdagen, de Hemelvaartsdag, de dag waarop de verjaardag van de Koning wordt gevierd en de vijfde mei.”

2. Voor de toepassing van deze wet wordt de Goede Vrijdag met de in het vorige lid genoemde dagen gelijkgesteld.

3. Wij kunnen bepaalde dagen voor de toepassing van deze wet met de in het eerste lid genoemde gelijkstellen. Ons besluit wordt in de Nederlandse Staatscourant openbaar gemaakt.”

AmvB van 13 november 2001 (Stcrt.230)

Artikel 1:

“Met een algemeen erkende feestdag als bedoeld in artikel 3, derde lid, van de Algemene termijnenwet worden gelijkgesteld (...) 27, 30 en 31 december 2002 (...).”

6. Rapport van de Nationale ombudsman 2002/302

In rapport 2002/302 van 1 oktober 2002 overwoog de Nationale ombudsman onder meer het volgende:

“Beoordeling

(...)

2. Ingevolge artikel 7:10 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) dient een bestuursorgaan binnen zes, of in bepaalde gevallen tien weken na ontvangst van een bezwaarschrift een beslissing te nemen. Deze beslissing kan voor maximaal vier weken worden verdaagd.

3. Op grond van artikel 231 van de Gemeentewet zijn op de heffing van gemeentebelastingen de bepalingen van de Algemene wet inzake rijksbelastingen (Awr) van toepassing. Artikel 25 Awr bepaalt dat, in afwijking van artikel 7:10 van de Awb, binnen een jaar na ontvangst van het bezwaarschrift uitspraak dient te worden gedaan en dat de uitspraak met ten hoogste één jaar kan worden verdaagd.

4. Blijkens de wetsgeschiedenis van de totstandkoming van deze termijnbepalingen heeft de wetgever, in verband met de ingewikkeldheid van een groot aantal belastingbeschikkingen, de beslistermijn in fiscale zaken langer willen stellen dan de algemene termijn (...).

5. In het Voorschrift Algemene wet bestuursrecht van 14 oktober 1993 (...) heeft de Staatssecretaris van Financiën met het oog op de inwerkingtreding van de Awb bepaald dat reguliere bezwaarschriften, niettegenstaande de ruimte die de jaartermijn van de Awr formeel biedt, in beginsel binnen drie maanden na ontvangst worden afgehandeld. Op grond van het Voorschrift Algemene wet bestuursrecht 1997 stelt de Belastingdienst zich sinds 1 januari 1997 ten doel om reguliere bezwaarschriften in beginsel binnen de in de Awb genoemde termijn van zes weken af te handelen, met de mogelijkheid van verlenging met ten hoogste vier weken (...).

De Nationale ombudsman heeft zich eerder (in rapport 97/87 van 5 maart 1997 en rapport 97/444 van 10 oktober 1997: (...)) met een beroep op het Voorschrift Algemene wet bestuursrecht van 14 oktober 1993 op het standpunt gesteld dat niet valt in te zien waarom een termijn van drie maanden niet eveneens als richtsnoer moet worden gehanteerd bij de afhandeling van bezwaarschriften ter zake van heffingen die bij andere overheden (zoals gemeenten) zijn ingediend, tenzij sprake is van een bijzondere ingewikkeldheid.

6. In beide bovengenoemde rapporten ging het om bezwaarschriften die vóór 1 januari 1997 waren ingediend. In het onderhavige geval gaat het om bezwaarschriften die na deze datum zijn ingediend. De vraag dringt zich dan ook op of ook de door de Belastingdienst sinds 1 januari 1997 gehanteerde termijn van zes weken, welke termijn ingevolge artikel 7:10 Awb tien weken is indien een commissie als bedoeld in artikel 7:13 Awb is ingesteld en welke termijn met ten hoogste vier weken door het bestuursorgaan kan worden verlengd, als richtsnoer moet worden gehanteerd bij de afhandeling van bezwaarschriften ter zake van heffingen die bij andere overheden (zoals gemeenten) zijn ingediend. Het antwoord op deze vraag dient in beginsel bevestigend te luiden. Toepassing van de in artikel 7:10 van de Awb genoemde termijnen dient echter niet alleen achterwege te blijven in die gevallen waarin sprake is van een bijzondere ingewikkeldheid (zie hiervoor onder 4.), maar ook indien sprake is van andere feiten en/of omstandigheden die een langere behandelingsduur noodzakelijk maken (...). Volgens de gemeente doet dit laatste zich voor ingeval van bezwaarschriften tegen aanslagen onroerende-zaakbelasting. De gemeente wijst daarbij op de aard en de massaliteit van de bezwaarschriften.

7. Bij bezwaarschriften tegen aanslagen onroerende-zaakbelasting is sprake van binnen een vaststaande periode ingediende bezwaarschriften als gevolg van het feit dat aanslagen onroerende-zaakbelasting op één tijdstip worden opgelegd en er vervolgens binnen zes weken na dagtekening van de aanslagen bezwaarschriften worden ontvangen. Bovendien gaat het om een groot aantal bezwaarschriften. Dit betekent dat gemeenten wat betreft bezwaarschriften tegen aanslagen onroerende-zaakbelasting te maken hebben met

een piekbelasting.

8. Gezien het vorenstaande kan van gemeenten niet worden gevergd dat zij bezwaarschriften tegen aanslagen onroerende-zaakbelasting afhandelen binnen de in artikel 7:10 van de Awb genoemde termijn van zes weken, met de mogelijkheid van verlenging met ten hoogste vier weken. Afhandeling binnen de redelijk te achten termijn van drie maanden (zie hiervoor onder 5.) moet echter wel haalbaar worden geacht (tenzij sprake is van een bijzondere ingewikkeldheid). Indien een commissie als bedoeld in artikel 7:13 Awb is ingesteld is de termijn waarbinnen het bestuursorgaan ingevolge het bepaalde in artikel 7:10 Awb dient te beslissen tien weken. In dat geval wordt de redelijk te achten termijn van drie maanden waarbinnen de afhandeling van bezwaarschriften tegen aanslagen onroerende-zaakbelasting haalbaar moet worden geacht met vier weken verlengd.

Bij het vorenstaande is in aanmerking genomen dat ingevolge artikel 241 van de Gemeentewet (...) in die gevallen waarin bezwaar wordt gemaakt zowel tegen een aanslag in de onroerende-zaakbelasting als tegen een op voet van de Wet WOZ gegeven beschikking welke ten grondslag heeft gelegen aan de belastingaanslag, de termijn waarop op het bezwaar moet worden beslist aanvangt op het tijdstip waarop de WOZ-beschikking onherroepelijk is komen vast te staan ingeval feiten en omstandigheden in het geding zijn die van belang zijn zowel voor de heffing van de onroerende-zaakbelasting als voor de vaststelling van de waarde op de voet van de Wet WOZ. Dit betekent dat de redelijk te achten termijn van drie maanden voor het nemen van een beslissing op een bezwaarschrift tegen een aanslag onroerende-zaakbelasting in die gevallen begint te lopen op het tijdstip waarop de WOZ-beschikking onherroepelijk is komen vast te staan. Overigens hanteert de gemeente Enschede zelf inmiddels een termijn van twaalf weken voor uitspraken op bezwaarschriften onroerende-zaakbelasting (althans voor zover de bezwaren niet zijn gericht tegen de aanmerking als eigenaar/gebruiker).”

7. **Memorie van Toelichting** bij aanvulling van de Algemene wet bestuursrecht met een regeling over de behandeling van klachten door bestuursorganen (Tweede Kamer, vergaderjaar 1997-1998, 25 837, nr. 3)

Artikel 9:7

“...Voor de gehele behandeling, dus voor het onderzoek (waarvan het horen een verplicht onderdeel uitmaakt, tenzij de klager hiervan op grond van artikel 10, tweede lid, afziet) en voor het beantwoorden van de vraag welke conclusies daaruit getrokken moeten worden, is bepaald dat daarmee niet belast mag worden degene die betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. Dit is een van de vereisten waaraan volgens de Nationale ombudsman een zorgvuldige klachtbehandeling moet voldoen. (...)

Deze bepaling ligt ook in de lijn van artikel 2:4 van de Awb waaruit voortvloeit dat een te grote betrokkenheid bij de zaak op grond van een bestuurlijke of ambtelijke verantwoordelijkheid moet worden vermeden.

Ten slotte kan een parallel worden getrokken met artikel 7:5, eerste lid, waarin bepaald is dat degenen die bij de voorbereiding van het bestreden besluit betrokken zijn geweest, niet belast mogen worden met het horen in de bezwaarschriftprocedure.

Het bestuursorgaan zelf en de leden van een collegiaal orgaan behoren een klacht altijd zelf te kunnen behandelen. Zij zijn immers - als (leden van het) bestuursorgaan - ook verantwoordelijk voor de wijze van afhandeling. Indien in dit soort gevallen behoefte wordt gevoeld aan een zekere distantie tussen de klachtbehandelaar en degene over wie geklaagd wordt, kan het bestuursorgaan een persoon of commissie als bedoeld in artikel 9:14 inschakelen.

Voor het geval het een klacht betreft over een persoon met geatribueerde bevoegdheden, zij verwezen naar de toelichting bij artikel 9:2..."