



# Rapport

**Datum: 29 januari 1998**

**Rapportnummer: 1998/006**

## Klacht

Op 23 juli 1997 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B. te Maastricht met een klacht over een gedraging van het dagelijks bestuur van het zuiveringschap Limburg te Roermond. Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt er over dat het dagelijks bestuur van het zuiveringschap Limburg te Roermond:

1. hem heeft medegedeeld dat het niet aan het zuiveringschap, maar aan de gemeente Maastricht was te wijten dat hij voor de verontreinigingsheffing 1997 ten onrechte werd aangeslagen voor drie vervuilingseenheden;
2. niet heeft voldaan aan zijn verzoek om een vergoeding van de kosten die hij moest maken in verband met de onjuiste aanslag verontreinigingsheffing 1997.

## Achtergrond

Zie **BIJLAGE**.

## Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd het dagelijks bestuur van het zuiveringschap Limburg (verder: het zuiveringschap) verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd het zuiveringschap een aantal specifieke vragen gesteld. Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Verzoeker deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Het zuiveringschap berichtte dat het verslag geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### 1. Feiten

1.1. Met dagtekening 31 januari 1997 legde het zuiveringschap Limburg verzoeker de aanslag verontreinigingsheffing oppervlaktewateren 1997

op. Het zuiveringschap bracht verzoeker daarbij drie vervuilingseenheden in rekening. Dit is het tarief voor huishoudens die uit meer dan één persoon bestaan.

1.2. Verzoeker maakte bezwaar tegen de aanslag door op 9 februari 1997 een daarvoor bestemd formulier in te zenden. Hij gaf op het formulier aan dat de op de aanslag vermelde woonruimte "op 1 januari in gebruik was door 1 persoon", namelijk hemzelf.

1.3. In een brief van 3 maart 1997 deelde het zuiveringschap verzoeker het volgende mee in reactie op zijn bezwaarschrift:

"...Op grond van wettelijke regelgeving wordt de vervuilingswaarde voor een woonruimte forfaitair (bindend) vastgesteld op drie vervuilingseenheden. Hierop is slechts een uitzondering mogelijk. Voor een woonruimte die bij aanvang van het heffingsjaar door een persoon wordt gebruikt kan de vervuilingswaarde op verzoek van de heffingsplichtige op een vervuilingswaarde worden vastgesteld. Bij controle van het bevolkingsregister van uw gemeente is gebleken dat u bij aanvang van het heffingsjaar (1 januari) op het adres waarop de aanslag betrekking heeft kennelijk niet stond ingeschreven. Omdat gegevens uit het bevolkingsregister in principe voor ons maatgevend zijn voor de vaststelling van de heffingsplicht en de hoogte van de aanslag, kunnen wij uw verzoek tot vermindering van de aanslag niet voldoen. Wanneer de feitelijke situatie afwijkt van de gegevens uit het bevolkingsregister, dient u dit bij uw gemeente te laten corrigeren. Wij kunnen dan alsnog met de nieuw ontstane situatie rekening houden. Mocht u zich met het bovenstaande niet kunnen verenigen, dan verzoeken wij u dit binnen een maand na dagtekening van deze brief schriftelijk aan ons kenbaar te maken. Wij zullen uw verzoek dan als een officieel bezwaarschrift in behandeling nemen. U dient dan wel duidelijk te maken dat de feitelijke situatie afwijkt van de gegevens uit het bevolkingsregister. Met de uitspraak hierop kunt u eventueel in beroep gaan bij de Belastingrechter..."

1.4. In reactie op bovenvermelde brief liet verzoeker het zuiveringschap per faxbericht van 3 maart 1997 onder meer het volgende weten:

"Ik kwam in het bezit van uw brief van 03/03/97 (..) die kennelijk onjuist gedateerd is, aangezien deze mij precies één week voor de genoemde datum al bereikte. Afgezien van de onjuiste datering, kan ik de inhoud ervan (...) slechts betitelen als "baarljke nonsens".

Met name de zinsnede "bij controle van het bevolkingsregister van uw gemeente is gebleken dat u bij aanvang van het heffingsjaar (1 januari) op het adres waarop de aanslag betrekking heeft kennelijk niet stond ingeschreven", is apert onjuist. Als bijlage (...) zend ik u een afschrift uit de basisadministratie van de gemeente Maastricht, afgegeven op 24/02/1997, waarin officieel bevestigd wordt dat ik sedert 12/07/1996 als alleenwonend ben ingeschreven op het adres (...). Uw mededeling dat ik niet sta ingeschreven is dus niet alleen volslagen onjuist, maar ook de aan uw heffing ten grondslag liggende (veronder)stelling dat ik niet alleenwonend zou zijn slaat de plank volledig mis. Daarnaast ontgaat mij de logica hoe iemand kan worden aangeslagen op een adres waar hij volgens uw eigen mededeling helemaal niet zou wonen. Volgens uw telefonische mededeling van hedenmiddag zijn mijn gegevens in uw administratie echter helemaal niet afkomstig van het bevolkingsregister van de gemeente Maastricht, maar van het energiebedrijf "Mega

Limburg". Ook dit is volstrekt onjuist en daarmee totaal onacceptabel, allereerst omdat de energie in mijn woning niet van "Mega Limburg", maar van N.V. Nutsbedrijven Maastricht betrokken wordt. Veel ernstiger echter acht ik het feit, dat de afwijzing van mijn eerder ingediende bezwaarschrift in uw bovenvermelde brief gebaseerd is op "controle van het bevolkingsregister van uw gemeente". Zoals u thans zelf toegeeft, heeft zulke controle in het geheel niet plaatsgevonden, zodat u zich daarmee schuldig heeft gemaakt aan het kennelijk opzettelijk afleggen van valse verklaringen, hetgeen bij het hanteren daarvan als motivatie van de afwijzing van een bezwaarschrift gericht tegen een aan belasting gelijkgestelde heffing moet worden aangemerkt als valsheid in geschrifte, c.q. fraude. Ik acht het bovenstaande dermate ernstig, dat ik u hierbij aansprakelijk stel voor de financiële schade die uw opeenstapeling van fouten en blunders tot op heden voor mij veroorzaakt heeft. Met name stel ik u aansprakelijk voor de kosten voor het verkrijgen van het afschrift uit de basisadministratie van de gemeente Maastricht ad. NLG 12,, de daarmee verbonden parkeerkosten, de totaal bestede tijd, alsmede de kosten van administratie, porti, kopieën, telefoon en faxverkeer, tezamen begroot op NLG 86,40. Ik nodig u dan ook uit, en voor zover nodig sommeer ik u daartoe, om dit kostenbedrag van NLG 86,40 per ommekeer op mijn postrekening (...) over te schrijven.

Daarnaast sommeer ik u hierbij uitdrukkelijk om de mij opgelegde heffing 1997 onmiddellijk te reduceren tot één (...) vervuilingseenheid."

1.5. In een brief van 5 maart 1997 deelde het zuiveringschap verzoeker het volgende mee: "...Aanslagen voor een woonruimte worden op grond van de vigerende belastingverordening van het Zuiveringschap Limburg opgelegd naar de toestand bij de aanvang van het heffingsjaar (peildatum: 1 januari). Voor de beoordeling of er sprake is van heffingsplicht beschikt het Zuiveringschap Limburg over meerdere gegevensbronnen (gemeente, nutsbedrijven). Voor het bepalen van de hoogte van de op te leggen aanslag (1 ve of 3 ve) is van belang of de betreffende woonruimte bij de aanvang van het heffingsjaar wordt gebruikt/bewoond door één persoon dan wel of er sprake is van meerdere bewoners/gebruikers van de woonruimte. Om een en ander te kunnen beoordelen baseren wij ons daarbij in beginsel op gegevens van de afdeling bevolking van de betreffende gemeente. Bij raadpleging van gegevens van de afdeling burgerzaken (gemeentelijke basisadministratie) van de gemeente Maastricht is daarbij in eerste aanleg gebleken dat er niemand op het bovenvermeld heffingsobject stond ingeschreven. Aangezien er wel nutsvoorzieningen op uw naam staan is geconcludeerd dat er sprake is van gebruik van genoemde woonruimte en is vervolgens aan u een aanslag opgelegd die is gebaseerd op drie vervuilingseenheden. Indien er niemand als gebruiker van een woonruimte staat ingeschreven in de gemeentelijke basisadministratie en er daartegen wel sprake is van feitelijk gebruik van een woonruimte wordt een aanslag opgelegd die gebaseerd is op drie vervuilingseenheden (meerpersoonshuishouden). De stel en bewijsplicht dat een woonruimte slechts door één persoon wordt bewoond/gebruikt rust dan op de verzoeker. Uit uw brief alsmede uit het daarbij gevoegde afschrift uit de basisadministratie van de gemeente Maastricht blijkt dat de woonruimte (...) vanaf

12071996 door u alleen wordt bewoond/ gebruikt. Aangezien uit de gegevens van de gemeentelijke basisadministratie van Maastricht die wij hebben geraadpleegd bij de aanslagoplegging sec en bij de afdoening van uw bezwaarschrift niemand staat ingeschreven op voornoemd adres hebben wij contact opgenomen met de afdeling burgerzaken van de gemeente Maastricht. Gebleken is daarbij dat door de gemeente Maastricht ten onrechte een mutatie niet is doorgevoerd in de gemeentelijke basisadministratie, althans deze mutatie niet is doorgevoerd in de gegevens die wij van de gemeentelijke basisadministratie Maastricht langs geautomatiseerde

weg krijgen aangeleverd. Hierdoor zijn wij er, naar nu blijkt, ten onrechte van uit gegaan dat niemand op het bovenstaande adres stond ingeschreven terwijl er daarentegen wel sprake is van feitelijk gebruik. Als gevolg van het vorenstaande bent u ten onrechte voor de verontreinigingsheffing aangeslagen voor 3 vervuilingseenheden (meerpersoonshuishouden). De aan u opgelegde aanslag hebben wij inmiddels verminderd naar fl 86,40 (tarief woonruimte bewoond door één persoon). Uit het vorenstaande zal u duidelijk zijn dat zowel de aanslagregeling sec alsmede de afwijzing op uw bezwaarschrift met onze brief van 03031997 in eerste instantie correct heeft plaatsgevonden op basis van de gegevens die door de gemeente Maastricht zijn verstrekt. Van valsheid in geschrifte c.q. fraude kan derhalve geen sprake zijn. Van een uiterst slordig cq kennelijk onjuist optreden is eveneens geen sprake. Wij achten ons dan ook niet aansprakelijk voor de geleden financiële schade. Op basis van de ons ter beschikking staande gegevens is in eerste aanleg een correcte aanslag opgelegd. Tenslotte merken wij op dat onze medewerk(st)ers er naar streven om belastingplichtigen zowel in telefonische als in schriftelijke contacten op een correcte wijze te bejegenen en de juiste informatie te verstrekken. De telefonische mededeling van een medewerk(st)er van het Zuiveringschap dat de gegevens in onze administratie afkomstig zouden zijn van de Mega Limburg is inderdaad niet juist. Hiervoor bieden wij onze excuses aan..."

1.6. Op 9 maart 1997 schreef verzoeker onder meer het volgende aan het hoofd van de afdeling burgerzaken van de gemeente Maastricht:

"Op 03/03/1997 liet het zuiveringschap mij weten dat de opgelegde aanslag inderdaad wordt verminderd tot één vervuilingseenheid. Men weigert echter de voor mij ontstane kosten te vergoeden, aangezien de fout gemaakt zou zijn door uw afdeling en niet door het zuiveringschap. (...) Gaarne verneem ik van u of deze stelling van het zuiveringschap correct is, en of u inderdaad erkent dat een dergelijke fout door uw afdeling gemaakt werd."

1.7. Op 3 april 1997 liet het hoofd van de afdeling burgerzaken van de gemeente Maastricht verzoeker het volgende weten:

"...Naar aanleiding van verhuisberichten die in onze gemeentelijke basisadministratie worden verwerkt, versturen wij berichten via een landelijk netwerk aan afnemers.

Iedere afnemer die voor de uitoefening van zijn taak gegevens uit de gemeentelijke basisadministratie nodig heeft, is voor het ontvangen van deze berichten goedkeuring

verleend door de Minister van Binnenlandse Zaken. Van uw adreswijziging is in januari 1996 een bericht verstuurd aan Zuiveringschap Limburg. Zowel uw adreswijziging als het versturen van berichten aan afnemers hebben wij in ons systeem op correcte wijze uitgevoerd."

1.8. Per faxbericht van 4 april 1997 deelde verzoeker het zuiveringschap onder meer het volgende mee:

"Aangezien ik het thans beu ben om van het kastje naar de muur gestuurd te worden, stel ik u hierbij nog éénmaal in de gelegenheid de voor mij ontstane financiële schade te vergoeden, en wel door overschrijving of storting van NLG 136,20 op mijn rekening nummer (...), en wel binnen 3 werkdagen na heden."

1.9. Het zuiveringschap antwoordde verzoeker in een brief van 15 april 1997 onder meer als volgt:

"Wij hebben geconstateerd dat het betreffende mutatiebericht door de gemeente Maastricht weliswaar langs geautomatiseerde weg aan het Zuiveringschap Limburg is aangeleverd doch vanwege een foutmelding niet automatisch in onze bestanden is verwerkt maar op automatische wijze weer terug is gezonden naar de gemeente Maastricht. Op deze foutmelding is niet meer gereageerd door de gemeente Maastricht. Als gevolg van het vorenstaande is de betreffende mutatie derhalve niet verwerkt/doorgevoerd en bent u zoals reeds in onze brief van 5 maart j.l. is aangegeven ten onrechte voor drie vervuilingseenheden aangeslagen. De bestreden aanslag is inmiddels verminderd naar één vervuilingseenheid. Voor een tegemoetkoming in de kosten die een belastingschuldige heeft gemaakt ter bestrijding van een aan hem opgelegde aanslag kan alleen sprake zijn indien het kosten betreft die zijn veroorzaakt door een duidelijk onzorgvuldige besluitvorming van de belastingheffende instantie danwel de bestreden aanslag in redelijkheid niet had kunnen worden opgelegd. Wij zijn van mening dat er in de voorliggende kwestie geen sprake is van een onzorgvuldig handelen bij het opleggen van de aanslag sec die noopt tot een schadevergoeding als door u wordt geëist."

1.10. Op 31 mei 1997 zond het zuiveringschap verzoeker een aanmaning toe voor de aanslag verontreinigingsheffing 1997, ten bedrage van f96,40 (zijnde f 86,40 verschuldigd op de aanslag en f 10 aanmaningskosten).

1.11. Op 4 juli 1997 vaardigde het zuiveringschap een dwangbevel uit ter invordering van de aanslag verontreinigingsheffing 1997. Op 17 juli 1997 werd het dwangbevel door de belastingdeurwaarder aan verzoeker betekend.

## **2. Standpunt van verzoeker**

2.1 Het standpunt van verzoeker is weergegeven in de klachtformulering onder **KLACHT**.

2.2. In zijn verzoekschrift merkte verzoeker onder meer het volgende op:

"Het zuiveringschap erkent de gemaakte fout, doch stelt dat deze niet gemaakt werd door haar, maar door de gemeente Maastricht."

## **3. Standpunt van het dagelijks bestuur van het zuiveringschap Limburg**

3.1. Naar aanleiding van het eerste onderdeel van verzoekers klacht deelde het

zuiveringschap onder meer het volgende mee:

"Voor de betekenis die kan worden toegekend aan de informatie die wij klager hebben verstrekt is van belang dat deze informatie is verstrekt als reactie op de stelling van verzoeker dat wij opzettelijk onjuiste informatie hebben verstrekt c.q. niet de vereiste zorgvuldigheid in acht hebben genomen. Wij benadrukken dat de verstrekte informatie feitelijk/constaterend van aard is. (...) Met nadruk merken wij op dat wij ons niet achter de gemeente Maastricht verschuilen. In het kader van de aanslag verontreinigingsheffing oppervlaktewateren woonruimte, die het ZL (zuiveringschap Limburg; N.o.) aan klager heeft opgelegd, is de gemeente Maastricht geen partij. De omstandigheid dat klager de gemeente Maastricht wel aanmerkt als partij maakt dit niet anders. Volledigheidshalve wordt opgemerkt dat wij nimmer gesteld hebben dat de gemeente Maastricht partij is. Gelet op het vorenstaande achten wij de klacht ongegrond."

3.2. Naar aanleiding van het tweede onderdeel van verzoekers klacht liet het zuiveringschap onder meer het volgende weten:

(...) Bij besluit van 2 januari 1995 heeft de Minister van Binnenlandse Zaken op aanvraag van het Zuiveringschap Limburg besloten een autorisatiebesluit te nemen voor het verstrekt krijgen van gegevens uit de basisadministratie van de Limburgse gemeenten en toestemming te verlenen tot aansluiting op het GBAnetwerk.

(...) Ter voorkoming van misverstanden wordt opgemerkt dat op het Zuiveringschap Limburg geen wettelijke verplichting rust tot aansluiting op het GBAnetwerk. (...) Het Zuiveringschap Limburg gebruikt de via GBAnetwerk door een Limburgse gemeente verstrekte gegevens o.a. voor de heffing op grond van artikel 17 van de Wet verontreiniging oppervlaktewateren. (...) Heffingsplichtig in het kader van de verontreinigingsheffing oppervlaktewateren woonruimte is "de gebruiker van die woonruimte". Zie artikel 3, tweede lid, onder a, van de Verordening verontreinigingsheffing 1997 (...). (...) De vervuilingswaarde van een woonruimte is 3 vervuilingseenheden ..., met dien verstande dat voor een woonruimte die op genoemd tijdstip door één persoon wordt gebruikt, op aanvraag van de gebruiker, de vervuilingswaarde op 1 vervuilingseenheid wordt vastgesteld. Zie artikel 7 Verordening verontreinigingsheffing 1997 (...). (...) Voor de beoordeling of er sprake is van heffingsplicht maakt het ZL gebruik van meerdere gegevensbronnen. Voordat onder dagtekening 31 januari 1997 aan klager een aanslag is opgelegd zijn geraadpleegd:

a. gegevens van de afdeling burgerzaken (gemeentelijke basisadministratie b. gegevens van de N.V. Nutsbedrijven Maastricht. Uit de ons ter beschikking staande gegevens uit de Gemeentelijke basisadministratie hebben wij afgeleid dat er niemand op het heffingsobject staat ingeschreven. Aangezien uit de gegevens van de N.V. Nutsbedrijven Maastricht evenwel bleek dat er nutsvoorzieningen op naam van klager stonden is geconcludeerd dat er sprake is van gebruik van genoemde woonruimte. Aan klager is overeenkomstig het bepaalde in artikel 7 Verordening verontreinigingsheffing 1997 een aanslag verontreinigingsheffing oppervlaktewateren woonruimte opgelegd voor 3 vervuilingseenheden. Hierbij wordt aangetekend dat in de bijsluiter bij de aanslag expliciet

is vermeld dat bij het vaststellen van de aanslag verontreinigingsheffing rekening is gehouden met de laatst bekende gegevens.

. B. In situaties waar uit de ons ter beschikking staande gegevens uit de Gemeentelijke basisadministratie blijkt dat er slechts één persoon op het heffingsobject staat ingeschreven wordt teneinde onnodige verzoeken om vermindering van de aanslag te voorkomen een aanslag opgelegd voor 1 vervuilingseenheid.

(...) Onder dagtekening 9 februari 1997 maakt klager bezwaar tegen de aanslag verontreinigingsheffing oppervlaktewateren omdat de op de aanslag vermelde woonruimte op 1 januari in gebruik was bij 1 persoon, nl. (verzoeker; N.o.). Nadere bescheiden, waaruit de juistheid van de stelling van klager blijkt, heeft klager niet gevoegd bij het bezwaar. Dit bezwaar moet formeel worden aangemerkt als een verzoek als bedoeld in artikel 132 van de Waterschapswet. (...) Het ZL voert naar aanleiding van het door klager gemaakte bezwaar onderzoek uit. Wederom worden de ons ter beschikking staande gegevens uit Gemeentelijke basisadministratie geraadpleegd. Daarbij is geconstateerd dat klager bij aanvang van het heffingsjaar kennelijk niet staat ingeschreven op het adres waarop de aanslag betrekking heeft. Om deze reden is klager medegedeeld dat niet kan worden voldaan aan zijn verzoek om vermindering van de aanslag. Tevens is klager gewezen op de mogelijkheden die hem in die situatie ten dienste staan. (...) Bij fax van 3 maart 1997 reageert klager op de afwijzing van het verzoek om vermindering van de aanslag; deze reactie moet formeel worden aangemerkt als een bezwaar tegen de afwijzing van het verzoek om vermindering. Onder bijvoeging van een uittreksel uit de Gemeentelijke basisadministratie, waaruit blijkt dat klager sinds 12 juli 1996 alleenwonend is op het adres waarop de aanslag betrekking heeft, wordt vermindering van de aanslag tot 1 vervuilingseenheid gevraagd. Tevens is klager van mening dat de door hem gemaakte kosten in verband met het verkrijgen van een afschrift uit de Gemeentelijke basisadministratie (door hem begroot op f 86,40) door het ZL vergoed moeten worden in verband met een gepretendeerde opeenstapeling van fouten en blunders door het ZL. (...) Bij brief van 5 maart 1997 is klager kort samengevat bericht dat:

a. de opgelegde aanslag is verminderd tot 1 vervuilingseenheid; b. de kosten die klager heeft moeten maken niet worden vergoed. Ter motivering van de afwijzing van het verzoek om vergoeding van de kosten is klager erop gewezen dat:

a. (zoals uit de Verordening verontreinigingsheffing oppervlaktewateren voortvloeit) de stelplicht en bewijslast dat een woonruimte slechts door één persoon wordt bewoond/gebruikt rust op de verzoeker. b. de eerder genomen besluiten niet uiterst onzorgvuldig genomen/ kennelijk onjuist zijn. Dit standpunt hebben wij bij brief van 15 april 1997 herhaald. (...) In bijlage 3 (zie hieronder onder 3.3.; N.o.) wordt nader ingegaan op de vraag waarom het op 17 januari 1996 door de gemeente

Maastricht via het netwerk gestuurde mutatiebericht niet is verwerkt en wat daarvan de gevolgen waren. Tevens wordt aandacht besteed aan de procedures om te voorkomen dat een mutatiebericht niet wordt verwerkt. Wij erkennen dat de procedures om te voorkomen



dat een mutatiebericht niet wordt verwerkt niet (volledig) in acht zijn genomen door het Zuiveringschap Limburg. (...) Voor een tegemoetkoming in de kosten die een belastingplichtige heeft gemaakt ter bestrijding van een aan hem opgelegde aanslag kan alleen dan sprake zijn indien het kosten betreft die veroorzaakt zijn door een duidelijk onzorgvuldige besluitvorming van de belastingheffende instantie danwel de bestreden aanslag in redelijkheid niet had kunnen worden opgelegd. (...) De ernst van de (...) erkende fout vormt zo hieraan al betekenis moet worden toegekend in de relatie klager/Zuiveringschap Limburg onvoldoende aanleiding om te besluiten tot kostenvergoeding. Dit geldt temeer nu klager op eenvoudige wijze, namelijk door het verstrekken van een afschrift uit de Gemeentelijke basisadministratie, het door hem gewenste doel, te weten vermindering van de aanslag van 3 vervuilingseenheden naar 1 vervuilingseenheid, heeft kunnen bereiken."

3.3. Bij de reactie op verzoekers klacht voegde het zuiveringschap Limburg onder meer een notitie "Gegevensuitwisseling gemeente MaastrichtZL". Deze notitie houdt, voor zover thans van belang, het navolgende in:

"(...) Voor een goed begrip wordt opgemerkt dat klager tot eind 1995 in GBA (gemeentelijke basisadministratie; N.o.) Maastricht alsook in het bij het ZL bekende gegevens uit GBA Maastricht ingeschreven staat als woonachtig op het adres (verzoekers huidige adres; N.o.). Op dit adres staan op dat moment tevens twee andere personen ingeschreven. (...) Eind 1995 vertrekt klager naar het buitenland. Dit wordt verwerkt in GBA Maastricht alsook in de bij het ZL bekende gegevens. Op (verzoekers adres; N.o.) staan dan uitsluitend de twee andere personen geregistreerd. Klager staat geregistreerd onder "emigratie". (...) Begin 1996 keert klager terug uit het buitenland. Uit bij de gemeente Maastricht ingewonnen informatie blijkt dat klager op 2 januari 1996 weer wordt ingeschreven in GBA Maastricht als medebewoner op (verzoekers adres; N.o.).

(...) Op 17 januari 1996 wordt door de gemeente Maastricht via het netwerk een mutatiebericht verstuurd aan het ZL. Zie bijvoegsel (Gv01). (...) Het (...) bericht krijgt statuscode "V". Dit betekent bij een Gv01 bericht dat het bericht niet automatisch wordt verwerkt in het ZLbestand omdat er een protocolfout is opgetreden. Op 17 januari 1997 is automatisch via het netwerk een Pf03 bericht (foutmelding van afnemer naar verzender) naar de gemeente Maastricht gestuurd. Gevolg hiervan is dat anders dan in GBA Maastricht in de bij het ZL bekende gegevens:

a. klager geregistreerd staat onder "emigratie"; b. uitsluitend de twee andere personen geregistreerd staan als woonachtig op (verzoekers adres; N.o.). (...) Medio juli 1996 wordt een verhuisbericht ontvangen van de twee personen die tot dat moment geregistreerd staan als woonachtig op (verzoekers adres; N.o.). Dit verhuisbericht wordt verwerkt in het ZLbestand. Gevolg hiervan is dat in het ZLbestand met ingang van 12071996 niemand geregistreerd staat als woonachtig op (verzoekers adres; N.o.). (...) Waardoor de protocolfout op 17 januari 1996 is opgetreden is ook thans niet bekend. Het overleg, dat hierover naar aanleiding van de correspondentie met klager heeft plaatsgevonden tussen de gemeente Maastricht en het Zuiveringschap Limburg heeft niet tot duidelijkheid geleid.

De mutatie is handmatig in de ons ter beschikking staande gegevens aangebracht. (...) Ten behoeve van de gegevensuitwisseling via het GBAnetwerk is o.a. een Handleiding Operationele Procedures opgesteld door Projectbureau GBA (Ministerie BiZa). Hoofdstuk 3 van de Handleiding (...) bevat procedures voor de aanpak van problemen met de verwerking van berichten. Geconstateerd kan worden dat het voorziene onderzoek naar het opgetreden probleem niet heeft plaatsgevonden na ontvangst van Pfbericht door de gemeente Maastricht; ook het ZL heeft geen onderzoek verricht. Conclusie: Klager is per 1 januari 1997 in het ZLbestand niet geregistreerd als woonachtig op (verzoekers adres; N.o.) doordat:

1. het op 17 januari 1996 door de gemeente Maastricht verstuurd mutatiebericht als gevolg van een protocolfout niet is verwerkt in het ZLbestand;
2. de gemeente Maastricht niet heeft gereageerd op de via het netwerk door het ZL aan de gemeente Maastricht verstuurd

foutmelding en ook het ZL geen onderzoek heeft verricht c.q. aandacht heeft gevraagd voor het onderzoek bij de gemeente Maastricht. Getroffen maatregelen Het is in het belang van het ZL om te beschikken over een adequaat gegevensbestand. Om deze reden zijn naar aanleiding van het vorenstaande de volgende organisatorische maatregelen getroffen.

1. Naast foutmelding aan de verzender van een bericht via het netwerk vindt toezending van een uitdraai van de foutmelding plaats via de post.
2. Bewaakt wordt of de verzender van een bericht naar aanleiding van een foutmelding tot actie overgaat.
3. Ook het ZL verricht onderzoek naar de oorzaak van een foutmelding."

3.4. Tevens bevonden zich onder de bijlagen bij de reactie op verzoekers klacht kopieën van uitdraaien van een zogeheten Gv01bericht, aanmaakdatum 17 januari 1996 en een zogeheten Pf03bericht van dezelfde datum, alsmede van een gedeelte van de Handleiding Operationele Procedures, waarnaar het zuiveringschap in bovenbedoelde bijlage verwees. Voor zover van belang luidt de Handleiding Operationele Procedures als volgt:

**"3 Problemen met de verwerking van berichten: protocolfouten** De verwerking van een binnengekomen GBAbbericht bestaat uit drie stappen:

\* inschrijven \* uitpakken \* controleren (...) **De afhandeling van Pfberichten** Wanneer in één van de bovenstaande stappen een fout geconstateerd wordt, zal het GBAsysteem de verwerking van het GBAbbericht stoppen. De berichtcyclus wordt afgebroken door het sturen van een Pf bericht naar de afzender van het bericht. Het Pfbericht is daarmee het laatste bericht van de cyclus; na een Pf bericht kan geen ander (Pf)bericht meer volgen. Er bestaan drie soorten Pfberichten, die overeenkomen met de drie stappen uit de verwerking van het binnengekomen bericht: inschrijven Pf01, uitpakken Pf02, controleren Pf03. Het nummer van het Pfbericht geeft aan op welk punt in de verwerking van het bericht er een fout geconstateerd is.

Bij elk binnengekomen bericht kan een probleem ontstaan in de verwerking, daarom kan er op elk GBAbericht een Pfbericht als antwoord gestuurd worden. De ontvangst van een Pfbericht is altijd aanleiding een onderzoek te starten naar het opgetreden probleem. Beide betrokken partijen (zowel de verzender als ontvanger van het bericht) voeren dit onderzoek uit. Het resultaat van dit onderzoek wordt ook gemeld aan het GBAProjectbureau (Kwaliteitsregistratie). (...) **Pf03** Een Pf03bericht duidt op een probleem met het controleren van het bericht. Alle problemen die leiden tot het niet kunnen verwerken van het bericht en die geen Pf01 of Pf02bericht opleveren, leiden tot een Pf03bericht. Omdat hier sprake is van een soort restcategorie kunnen er allerlei oorzaken zijn:

\* het ontbreken van verplichte gegevens: voor alle berichttypen is in het Berichtenboek (Bijlage III, Logisch Ontwerp GBA) voorgeschreven wat de minimale inhoud van het bericht is; een of meer van die gegevens ontbreken; \* ongeldige waarden in de rubrieken: in het Gegevenswoordenboek (Bijlage I, Logisch Ontwerp GBA) staan regels voor de verschillende rubrieken. Een of meer van die regels is overtreden. Tevens kan het voorkomen dat er in het GBAbericht codes gebruikt zijn die niet voorkomen in de landelijke tabellen GBA."

#### **4. Reactie van verzoeker**

In reactie op hetgeen het zuiveringschap liet weten over zijn klacht merkte verzoeker onder andere het volgende op:

"Hoewel ik in principe erken dat het zuiveringschap in eerste instantie partij is in het geschil, ben ik van mening dat de gemeente Maastricht met haar brief van 21 maart 1997 in feite zichzelf eveneens als partij stelt. Daarnaast suggereert de gemeente in de laatste alinea van dezelfde brief, dat men vergoeding van de door mij geclaimde kosten althans in overweging neemt. Overigens maakt het mij vanzelfsprekend niet uit of de geclaimde kosten worden vergoed door het zuiveringschap, dan wel door de gemeente Maastricht, c.q. door beide instanties gezamenlijk. (...) Het is op zijn minst opmerkelijk te noemen, dat het zuiveringschap stelt niet wettelijk verplicht te zijn tot aansluiting op het GBAnetwerk. Dit impliceert, dat het zuiveringschap vrijwillig deze

stap genomen heeft, en derhalve zowel vooraf als tijdens het gebruik zorgvuldig had moeten evalueren welke eventuele tekortkomingen het netwerk bevat. Door het ontbreken van een wettelijke verplichting terzake, kan het zuiveringschap zich dan ook niet beroepen op overmacht. Indien het zuiveringschap vrijwillig kiest voor een bepaalde werkmethode, is zij volledig verantwoordelijk voor een goede functionering daarvan. De nadelige gevolgen van eventuele tekortkomingen kunnen dan ook niet op de belastingbetaler, c.q. op derden worden afgewenteld. (...) Naar aanleiding van mijn bezwaar voert het zuiveringschap een onderzoek uit. Kennelijk is daarbij niet de vereiste zorgvuldigheid betracht, anders was ongetwijfeld vastgesteld dat een reeds 13 maanden daarvoor verzonden Pf03 foutmelding niet afgehandeld was (...). (In de reactie op de klacht; N.o.) stelt het zuiveringschap dat door de gemeente Maastricht op deze foutmelding niet meer is gereageerd. Met andere woorden, daarmee legt het zuiveringschap wel degelijk de schuld bij de gemeente Maastricht. Het gestelde (in de reactie op de klacht; N.o.) is dan ook

feitelijk onjuist. Het zuiveringschap verschuilt zich wel degelijk achter de gemeente Maastricht. (...) Volgens de genoemde procedure (de Handleiding Operationale Procedures, zie hierboven onder 3.3.; N.o.) dient een Pfbericht altijd te leiden tot een onderzoek bij beide betrokken partijen, dus zowel bij de ontvanger (de gemeente Maastricht), als bij de verzender (het zuiveringschap). Met andere woorden, zelfs al zou het juist zijn, dat de gemeente Maastricht ten onrechte niet had gereageerd op het door haar ontvangen Pfbericht, dan nog had het zuiveringschap als verzender van het bericht zelf een onderzoek moeten instellen. Kennelijk heeft het zuiveringschap echter in het onderhavige geval een dergelijk onderzoek niet uitgevoerd, danwel is dit zodanig onzorgvuldig gebeurd, dat het niet geleid heeft tot het herstel van de door het netwerk gesignaleerde fout. Zowel in het ene, als in het andere geval is sprake van verwijtbare onzorgvuldigheid zijdens het zuiveringschap."

## Beoordeling

### I. Wat betreft de mededeling van het zuiveringschap over de gemeente Maastricht

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat het dagelijks bestuur van het zuiveringschap Limburg (verder: het zuiveringschap) hem

heeft medegedeeld dat het niet aan het zuiveringschap, maar aan de gemeente Maastricht was te wijten dat hij voor de verontreinigingsheffing 1997 ten onrechte werd aangeslagen voor drie vervuilingseenheden.

2. Op basis van de Waterschapswet en de Wet verontreiniging oppervlaktewateren heeft het algemeen bestuur van het waterschap Limburg de Verordening verontreinigingsheffing 1997 opgesteld. Daarin is onder meer bepaald dat de vervuilingswaarde van een woonruimte drie vervuilingseenheden is, indien de woonruimte bij de aanvang van het heffingsjaar wordt gebruikt door meer dan één persoon. Verder is bepaald dat de verontreinigingsheffing van een woonruimte die op de peildatum door één persoon wordt bewoond, op aanvraag van de gebruiker wordt vastgesteld op één vervuilingseenheid (Zie **ACHTERGROND**, onder 2.). Het zuiveringschap heeft laten weten dat in situaties waarin uit de ter beschikking staande gegevens uit de Gemeentelijke Basisadministratie blijkt dat slechts één persoon staat ingeschreven op een adres het tarief van één vervuilingseenheid wordt toegepast, om onnodige verzoeken om vermindering van de aanslag te voorkomen.

3. Gezien de gegevens die het zuiveringschap heeft verstrekt, is aannemelijk dat een onvolkomenheid in de geautomatiseerde uitwisseling van gegevens tussen de gemeente Maastricht en het zuiveringschap er toe heeft geleid dat in het bestand van het zuiveringschap niet was geregistreerd dat verzoeker op 1 januari 1997 in de gemeentelijke basisadministratie als enige bewoner stond ingeschreven op zijn adres. Het zuiveringschap bracht verzoeker op de aanslag verontreinigingsheffing 1997 drie vervuilingseenheden in rekening.

4. Verzoeker vroeg het zuiveringschap om vermindering van de aanslag, gezien het feit dat hij alleen woonde op het desbetreffende adres. Aanvankelijk berichtte het zuiveringschap verzoeker dat hem geen vermindering zou worden verleend. Verzoeker liet het zuiveringschap vervolgens op 3 maart 1997 onder toezending van een afschrift uit de gemeentelijke basisadministratie weten dat hij volhardde in zijn bezwaar. Verder eiste hij een vergoeding van de kosten die hij had moeten maken in verband met zijn bezwaren tegen de aanslag.

5. In reactie daarop liet het zuiveringschap verzoeker weten dat de aanslag werd verminderd tot het tarief voor een woonruimte bewoond door één persoon. Het zuiveringschap merkte verder onder meer op dat door de gemeente Maastricht ten onrechte een mutatie niet was doorgevoerd in de gemeentelijke basisadministratie, althans dat deze mutatie niet was doorgevoerd in de gegevens die het zuiveringschap langs geautomatiseerde weg kreeg aangeleverd van de gemeente Maastricht. Verder achtte het zuiveringschap zich niet aansprakelijk voor de schade die verzoeker had geleden.

6. Verzoeker vernam van de gemeente Maastricht dat zijn adreswijziging wel was geregistreerd in de gemeentelijke basisadministratie, en dat deze in januari 1996 was verstuurd aan afnemers. Hij wendde zich daarop opnieuw tot het zuiveringschap. Het zuiveringschap deelde vervolgens mee dat het desbetreffende mutatiebericht langs geautomatiseerde weg was aangeleverd door de gemeente Maastricht, maar door een foutmelding niet automatisch was verwerkt in de bestanden. Het bericht was teruggezonden naar de gemeente Maastricht. De gemeente had op de foutmelding niet gereageerd.

7. In de correspondentie met verzoeker heeft het zuiveringschap niet met zoveel woorden aangegeven dat de desbetreffende fout was gemaakt door de gemeente Maastricht. Dat het zuiveringschap de gemeente Maastricht in de brieven aan verzoeker heeft genoemd, is onder de gegeven omstandigheden niet onjuist of onbegrijpelijk. Verder is niet gebleken dat het zuiveringschap verzoeker mededelingen heeft gedaan over de gemeente die niet juist of niet terzake waren. De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk. **II. Wat betreft het niet voldoen aan verzoekers schadeclaim**

1. Verder klaagt verzoeker er over dat het zuiveringschap niet heeft voldaan aan zijn verzoek om een vergoeding van de kosten die hij heeft moeten maken in verband met de onjuiste aanslag verontreinigingsheffing. Verzoekers schadeclaim betrof de kosten van een afschrift uit de gemeentelijke basisadministratie (zijnde f 12), parkeerkosten, de bestede tijd en kosten van administratie, porti, kopieën, telefoon en faxverkeer.

2. Uitgangspunt bij de beoordeling van de weigering van het zuiveringschap is de terughoudende opstelling van de Nationale ombudsman in zaken als deze. Het is vast beleid van de Nationale ombudsman een afwijzende beslissing van een bestuursorgaan op een verzoek om schade te vergoeden slechts dan als een nietbehoorlijke gedraging aan te merken, als de gronden waarop de aanspraak berust zo evident juist zijn dat dit bestuursorgaan niet in redelijkheid tot zijn afwijzende besluit heeft kunnen komen (zie **ACHTERGROND**, onder 1.).

3. Het zuiveringschap heeft verzoeker medegedeeld dat anders dan verzoeker had gesteld niet uiterst onzorgvuldig of kennelijk onjuist was gehandeld met betrekking tot de aanslag van drie vervuilingseenheden die aanvankelijk was opgelegd. Het zuiveringschap heeft tevens erkend dat niet helemaal is gehandeld volgens de handleiding bij de geautomatiseerde uitwisseling van gegevens uit de Gemeentelijke Basisadministratie. Meer in het bijzonder was nagelaten een onderzoek in te stellen nadat aan de gemeente Maastricht langs geautomatiseerde weg een bericht was toegezonden over de zogeheten protocolfout die zich had voorgedaan met het bericht over verzoekers inschrijving in de Gemeentelijke Basisadministratie. Volgens het zuiveringschap was de nalatigheid, voor zover daaraan betekenis kon worden toegekend, echter onvoldoende aanleiding om tot een schadevergoeding over te gaan.
4. In het maatschappelijk verkeer is niet ongebruikelijk dat men de kosten die men moet maken als gevolg van fouten van anderen, zoals ook bestuursorganen, zelf draagt. Dit uitgangspunt kan onder meer uitzondering lijden wanneer er sprake is van een onevenredig nadeel voor de betrokkene. De kosten die verzoeker naar zijn zeggen heeft moeten maken om een aanvraag om vermindering van de aanslag in te dienen, waren naar aard en omvang niet van dien aard dat kan worden gesproken van onevenredig nadeel. Daarbij komt dat zoals hierboven vermeld in de **BEOORDELING**, onder 1.2. in de Verordening verontreinigingsheffing 1997 van het zuiveringschap Limburg is bepaald dat een belastingplichtige die in aanmerking komt voor vermindering van een aanslag van drie vervuilingseenheden naar één vervuilingseenheid, daartoe zelf een verzoek indient.
5. Gezien het bovenstaande zijn de gronden waarop het verzoek om schadevergoeding berust in dit geval niet zo evident juist, dat het zuiveringschap niet in redelijkheid tot het afwijzende besluit had kunnen komen. Het feit dat verzoekers ergernis niet geheel onbegrijpelijk is, maakt dit niet anders. Ook op dit punt is de onderzochte gedraging behoorlijk.

## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het dagelijks bestuur van het zuiveringschap Limburg te Roermond is niet gegrond.

## Bijlage Achtergrond

1. In het geval van een klacht over een besluit van een bestuursorgaan tot afwijzing van een verzoek om schadevergoeding stelt de Nationale ombudsman zich terughoudend op. De burgerlijke rechter is immers bij uitsluiting bevoegd bindend te beslissen over de vraag of een bestuursorgaan is gehouden om op grond van bepalingen van burgerlijk recht schade te vergoeden. Alleen wanneer naar het oordeel van de Nationale ombudsman de aanspraak van betrokkene, gezien de gronden waarop deze aanspraak berust, zo evident

juist is dat het bestuursorgaan niet in redelijkheid tot zijn afwijzende besluit heeft kunnen komen, wordt dat besluit tot weigering van de gevraagde schadevergoeding aangemerkt als een nietbehoorlijke gedraging. In de overige gevallen gaat de Nationale ombudsman ervan uit dat het in beginsel vrijstaat aan het bestuursorgaan om te betwisten, dat het gehouden is tot het vergoeden van de gestelde schade, en om zich in verband daarmee op het standpunt te stellen dat de vraag naar die gehoudenheid eventueel moet worden beantwoord door de burgerlijke rechter. In die gevallen zal er voor de Nationale ombudsman geen reden zijn om het besluit tot weigering van de schadevergoeding aan te merken als een nietbehoorlijke gedraging.

#### 2.1. **Waterschapswet** (Wet van 6 juni 1991, Stb. 444) Artikel 110:

"1. Het algemeen bestuur besluit tot het invoeren, wijzigen of afschaffen van een waterschapsbelasting.

2. Bij het besluit tot invoering stelt het algemeen bestuur een belastingverordening vast, krachtens welke de heffing en invordering van de belasting geschieden." Artikel 113, eerste lid:

"Behalve de belastingen of rechten waarvan de heffing krachtens bijzondere wetten geschiedt, worden door het waterschap geen andere belastingen en rechten geheven dan de precariobelasting, bedoeld in artikel 114, de rechten, bedoeld in artikel 115, en de omslagen, bedoeld in artikel 116." Artikel 132:

"1. Degene die ingevolge de belastingverordening aanspraak kan maken op een gehele of gedeeltelijke vrijstelling, vermindering, ontheffing of teruggaaf kan binnen acht weken nadat de omstandigheid welke die aanspraak deed ontstaan, zich heeft voorgedaan, of, indien op dat tijdstip nog geen aanslagbiljet is uitgereikt, binnen acht weken na de dagtekening van het aanslagbiljet, een verzoek tot het verkrijgen van vrijstelling, vermindering, ontheffing of teruggaaf indienen bij het dagelijks bestuur.

2. Het dagelijks bestuur beslist op het verzoek bij voor bezwaar vatbare beschikking."

2.2. Op grond van de **Wet verontreiniging oppervlaktewateren** (Wet van 27 april 1994, Stb. 327) is een waterschap, dat daartoe door het provinciaal bestuur is aangewezen, bevoegd een heffing in te stellen, waaraan degenen zijn onderworpen die bepaalde afvalstoffen direct of indirect lozen op het oppervlaktewater.

#### 2.3. **Verordening Verontreinigingsheffing 1997** (besluit van het algemeen bestuur van het zuiveringschap Limburg) Artikel 7:

"De vervuilingswaarde van een woonruimte is 3 vervuilingseenheden indien die woonruimte bij de aanvang van het heffingsjaar wordt gebruikt door meer dan één persoon, met dien verstande dat voor een woonruimte die op genoemd tijdstip door één persoon wordt gebruikt, op aanvraag van de gebruiker, de vervuilingswaarde op 1 vervuilingseenheid wordt vastgesteld."

#### 2.4. In de **Toelichting op de verordening verontreinigingsheffing 1997**

**Zuiveringschap Limburg** is onder meer het volgende vermeld:

"Artikel 7 (...) Voor een woonruimte die bij de aanvang van het heffingsjaar wordt bewoond door één persoon wordt de vervuilingswaarde gesteld op één vervuilingseenheid (...). In artikel 7 is bepaald dat dit op aanvraag van de gebruiker van de woonruimte dient te

gebeuren. Het gaat daarbij om een aanvraag (verzoek) in de zin van artikel 132 van de Waterschapswet. Ingevolge dat artikel moet de gebruiker van de woonruimte de aanvraag doen binnen zes weken na de dagtekening van het aanslagbiljet (...)."