



Rapport

Datum: 30 januari 1998

Rapportnummer: 1998/007

Klacht

Op 29 april 1997 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw W. 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 verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt erover dat:

1. het dagelijks bestuur van het zuiveringschap Limburg te Roermond op 4 oktober 1996 haar verzoek heeft afgewezen om in aanmerking te komen voor ambtshalve vermindering van de aanslagen verontreinigingsheffing oppervlaktewateren 1985 tot en met 1993;
2. het dagelijks bestuur van het zuiveringschap Limburg, tot op het moment waarop zij zich tot de Nationale ombudsman wendde (22 april 1997), niet inhoudelijk heeft gereageerd op haar klachtbrief van 27 februari 1997 ondanks het feit dat er op 1 april 1997 telefonisch was toegezegd dat het zuiveringschap uiterlijk 15 april 1997 zou reageren.
3. een medewerker van het zuiveringschap in het gesprek van 1 april 1997 heeft meegedeeld dat het vrijwel onmogelijk is dat een medewerker van het zuiveringschap verzoekster in 1985 zou hebben gezegd dat zij de aanslag verontreinigingsheffing moest betalen.

Achtergrond

Zie **BIJLAGE**.

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd het dagelijks bestuur van het zuiveringschap Limburg (hierna: het zuiveringschap) verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Zij maakte van die gelegenheid geen gebruik. Tevens werd het dagelijks bestuur van het zuiveringschap een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van het zuiveringschap gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen. Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

1. Feiten

1.1. Begin 1996 begreep verzoekster uit gesprekken met haar buurtbewoners tijdens een buurtoverleg dat zij over de jaren 1985 tot en met 1996 ten onrechte aanslagen verontreinigingsheffing oppervlaktewateren had ontvangen. Naar aanleiding hiervan diende zij op 7 februari 1996 een bezwaarschrift in tegen deze aanslagen. In het bezwaarschrift merkte verzoekster onder meer het volgende op:

"Ondergetekende maakt bezwaar tegen bovengenoemde aanslagen verontreinigingsheffing oppervlaktewateren (over de heffingsjaren 1985 tot en met 1996; N.o.) omdat de op de aanslagen vermelde woonruimten geen afvalwater loosden op riolering en/of oppervlaktewater. Lozing vond en vindt plaats op een put, zoals dit in de gehele nabije omgeving van de woonruimten gebeurt. Ik wil u verwijzen naar de door u reeds gehonoreerde bezwaren van mede buurtbewoners. Ik verzoek u de door mij betaalde aanslagen (1985/1995 eerste jaren 1,0 vervuilingseenheid maar zeker vanaf 1990 3,0 vervuilingseenheid) te vernietigen en de gelden terug te storten (...)."

1.2. Met dagtekening 22 maart 1996 zond het zuiveringschap verzoekster drie beslissingen waarin respectievelijk de aanslag over 1996, de aanslag over 1995, en de aanslag over 1994 werd verminderd tot nihil. Met dagtekening 9 augustus 1996 zond het zuiveringschap verzoekster een afwijzende beslissing inzake het verzoek om vermindering van de aanslagen verontreinigingsheffing over 1985 tot en met 1993. In genoemde beslissing merkte het zuiveringschap onder andere het volgende op:

"Vermindering van aanslagen die betrekking hebben op heffingsjaren voor 1994 is niet mogelijk. Op grond van het door het Dagelijks Bestuur van het Zuiveringschap Limburg vastgestelde beleid is vermindering van voorgaande heffingsjaren slechts mogelijk tot maximaal 2 jaren voorafgaande aan het lopende heffingsjaar. De aanslagen over de heffingsjaren 1985 t/m 1993 kunnen wij derhalve niet verminderen."

1.3. Bij brief van 12 september 1996 liet verzoekster het zuiveringschap weten niet akkoord te gaan met de beslissing de aanslagen verontreinigingsheffing over 1985 tot en met 1993 niet te verminderen. In haar brief merkte verzoekster onder meer op:

"Naar aanleiding van deze afwijzing (afwijzing van het verzoek om vermindering van de aanslagen 1985 tot en met 1993; N.o.) wil ik mij nu tot u wenden, omdat ik het niet juist vind dat deze jaren niet worden verminderd en het door mij betaalde geld niet wordt terug betaald. Ik heb namelijk toen ik de aanslag over het jaar 1985 ontving contact opgenomen met het zuiveringschap en daar nagevraagd of ik deze aanslag wel moest betalen daar er geen riolering lag in mijn woonbuurt. Mij werd toen meegedeeld dat het hebben van een put viel onder het verontreinigen van oppervlaktewateren en ik dus die aanslag moest betalen. Vertrouwend op de juistheid van zo'n uitspraak door een medewerker van het Zuiveringschap heb ik die aanslag betaald, net zoals al de volgende jaren. Toen ik dit jaar hoorde in het buurtoverleg dat mensen bij mij in de straat die naheffingsaanslagen hadden gekregen over de laatste 3jaren, deze aanslagen niet hoefden te betalen omdat deze inderdaad ten onrechte waren bevreesdde mij dit ten zeerste. Bij navraag bleek inderdaad dat ik ten onrechte al die jaren aanslagen heb ontvangen, vandaar mijn eerder bezwaarschrift. Dat hier door u gedeeltelijk afwijzend op wordt gereageerd vind ik zeer

onbillijk. Ik zou deze brief niet schrijven als ik gewoon altijd betaald had, maar omdat ik mijn twijfels had bij de eerste aanslag en toen meteen heb gebeld vind ik dat ik nu niet juist behandeld wordt. Aangezien dit telefonisch onderhoud zolang geleden is kan ik mij helaas de naam van deze medewerker niet meer herinneren en kan ik dus op geen enkele manier bewijzen dat ik heb gebeld. Zoals ... (medewerkster zuiveringschap; N.o.) tegen mij zei: het mijne woord tegen het uwe. Maar ik mag van iedere instantie toch verwachten dat ik op de uitspraken gedaan door hun medewerkers kan vertrouwen. Derhalve verzoek ik u om mij toch de door mij ten onrechte betaalde aanslagen terug te betalen."

1.4. Bij brief van 4 oktober 1996 reageerde het zuiveringschap op de bezwaren van verzoekster. Het zuiveringschap merkte onder meer het volgende op:

"Reden om de termijn voor het verlenen van ambtshalve verminderingen exartikel 65 Algemene wet rijksbelastingen te beperken is onder meer het feit, dat van een heffingsplichtige verwacht mag worden, dat deze (tijdig) reageert op een onjuiste aanslag. Wordt niet tijdig gereageerd op een onjuiste aanslag dan is er, wanneer het voorgaande heffingsjaren betreft, sprake van verwijtbaar handelen van heffingsplichtige en dient deze in die situatie daarvoor ook deels zelf het risico te dragen. Verder delen wij u mede, dat u tegen de aanslagen 1985 t/m 1993 weliswaar bezwaar heeft gemaakt middels uw brief van 7 februari 1996, maar dat op dat moment de termijn voor het indienen van een bezwaarschrift reeds lang was verstreken. Op grond van artikel 23 (oud) van de Algemene wet rijksbelastingen had een dergelijk bezwaarschrift namelijk ingediend moeten zijn binnen twee maanden na dagtekening van de aanslag. Na het verstrijken van deze termijn wordt de aanslag onherroepelijk.

Met betrekking tot de door u telefonisch gevraagde inlichtingen in 1985 over de aanslag van dat jaar moeten wij u tot onze spijt mede delen, dat het ook voor ons niet meer na te gaan is met wie u gesproken heeft en of de informatie die aan u is verstrekt de juiste is geweest. Hiervoor bieden wij u onze verontschuldiging aan. (...) Op grond van het vorenstaande zullen wij dan ook de aanslagen van 1985 t/m 1993 handhaven."

1.5. Verzoekster zond het zuiveringschap een brief met dagtekening 22 november 1996, waarin zij meedeelde zich niet met het standpunt van het zuiveringschap te kunnen verenigen. Verzoekster merkte in haar brief onder andere op:

"Ik wil u bij dezen verzoeken mij alsnog voor de heffingsjaren 1985 t/m 1993 een voor beroep vatbare uitspraak te doen toekomen. Ik deel u nu reeds mee dat indien u mijn bezwaren afwijst o.g.v. het niet ontvankelijk zijn omdat ik deze bezwaren niet binnen 2 maanden na dagtekening heb ingediend, ik hiertegen beroep zal aantekenen. Dit beroep zal gegrond zijn op de Algemene Beginselen van Behoorlijk Bestuur. Op grond van onjuiste informatie die een medewerker van uw kantoor mij mee deelde kon ik niet weten dat de door u uitgereikte aanslagen onjuist waren. Een te laat ingediend bezwaarschrift is ontvankelijk als de belastingplichtige de termijnoverschrijding niet verweten kan worden. Dat de aanslagen onjuist waren bleek pas toen ik van buurtbewoners vernam dat navorderingen m.b.t. de jaren 1994 t/m 1996 die zij van uw kantoor ontvingen werden verminderd tot nihil omdat zij geen verontreinigingsheffing verschuldigd waren. Ik heb toen

ruim binnen de 6 weken bij u bezwaar aangetekend tegen de aanslagen 1985 t/m 1996. Voor u uitspraak doet op mijn bezwaren wil ik u ook nog wijzen op het gelijkheidsbeginsel. Zover ik kan nagaan ben ik de enige in onze buurt (+ 30 huishoudens zonder riolering) die aangeslagen werd voor verontreinigingsheffing de afgelopen 12 jaar."

1.6. Toen een reactie op haar brief van 22 november 1996 uitbleef, nam verzoekster op 15 januari 1997 telefonisch contact op met het zuiveringschap. Een medewerker van het zuiveringschap deelde verzoekster mee dat de afdeling die haar bezwaren behandelde contact met haar zou opnemen. Op 27 februari 1997 schreef verzoekster, die nog niets had gehoord van het zuiveringschap, opnieuw een brief aan het zuiveringschap, waarin zij haar bezwaren naar voren bracht en waarin zij klaagde over het uitblijven van een adequate reactie van het zuiveringschap.

1.7. Met dagtekening 7 maart 1997 stuurde het zuiveringschap verzoekster een voorlopige reactie op haar brieven van 22 november 1996 en van 27 februari 1997. Het zuiveringschap merkte daarin onder andere op:

"Uw brief van 22 november 1996 werd helaas nog niet door ons beantwoord. Wij bieden u daarvoor onze excuses aan. Naar aanleiding van het gestelde in deze brief en uw brief van 27 februari jl. berichten wij u als volgt. In uw brieven doet u voor wat betreft de aanslagen die het Zuiveringschap Limburg oplegt een beroep op het gelijkheidsbeginsel. In verband hiermee hebben wij een onderzoek opgestart naar de heffingsplicht en de door ons uitgevoerde aanslagregeling van de aan de ... (straat waar verzoekster woont; N.o.) te Maastricht gelegen panden. Zodra dit onderzoek is afgerond zullen wij uitvoerig op de in uw brieven aangehaalde bezwaren ingaan. In ieder geval zullen wij u voor 1 april a.s. in kennis stellen van ons standpunt met betrekking tot uw verzoek om vermindering van de over de jaren 1985 tot en met 1993 opgelegde aanslagen. Wij verzoeken u derhalve enig geduld te betrachten."

1.8. Op 1 april 1997 nam een medewerker van het zuiveringschap (zoals enkele dagen eerder was afgesproken) telefonisch contact met verzoekster op om haar verzoek om ambtshalve vermindering van de aanslagen verontreinigingsheffing 1985 tot en met 1993 te bespreken. In het gesprek wees de medewerker van het zuiveringschap verzoekster, in verband met het feit dat zij bij de Belastingdienst werkzaam was, op het beleid dat de Belastingdienst hanteert bij verzoeken om ambtshalve vermindering (namelijk in beginsel een verminderingstermijn van vijf jaar). Voorts deelde de medewerker verzoekster mee dat hij het onwaarschijnlijk achtte dat een van de medewerkers van het zuiveringschap haar in 1985 onjuiste informatie zou hebben verstrekt inzake de verplichting de aanslag verontreinigingsheffing te betalen. Ten slotte zegde de medewerker van het zuiveringschap toe dat verzoekster voor 15 april 1997 geïnformeerd zou worden over de uiteindelijke beslissing van het zuiveringschap.

1.9. Op 22 april 1997, de dag waarop verzoekster zich tot de Nationale ombudsman wendde, had het zuiveringschap nog niet gereageerd op haar brief van 27 februari 1997. De reactie van het zuiveringschap werd op 23 juni 1997 verzonden. Het zuiveringschap deelde verzoekster onder meer het volgende mee:

"Naar aanleiding van uw bovengenoemde brief (brief van 27 februari 1997; N.o.) delen wij

u mede dat de aan u voor het pand ... (woonadres verzoekster; N.o.) opgelegde aanslagen verontreinigingsheffing over de jaren 1992 en 1993 alsnog ambtshalve zullen worden verminderd tot nihil. De reden hiervoor is dat ons besluit van 07021996, waarbij de termijn waarbinnen ambtshalve verminderingen (ex artikel 65 van de Algemene wet inzake rijksbelastingen) mogelijk zijn is vastgesteld op 3 jaar, (deze termijn was vijf jaar), niet overeenkomstig het bepaalde in artikel 3:40 van de Algemene wet bestuursrecht is bekendgemaakt. Uw verzoek om ambtshalve vermindering van de aanslagen 1985 tot en met 1991 voor het (woonadres verzoekster; N.o.) wijzen wij af. Ten aanzien van deze aanslagen is er sprake van onherroepelijke aanslagen. Nu tegen deze aanslagen geen bezwaar en beroep door u is ingediend zijn wij van mening dat op deze aanslagen thans niet meer teruggekomen kan worden. Uw argumenten op grond waarvan door u tegen genoemde aanslagen niet is gereageerd achten wij niet valide. In de informatie die door het Zuiveringschap in het verleden aan heffingsplichtigen is verstrekt ten aanzien van opgelegde aanslagen is duidelijk aangegeven op grond waarvan er heffingsplicht bestaat, namelijk het lozen van afvalwater op de gemeentelijke riolering en/of op oppervlaktewater."

2. Standpunt van verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar hetgeen hierover is opgenomen onder **KLACHT**. Voorts deelde verzoekster in haar verzoekschrift onder meer het volgende mee:

" 01041997 (Medewerker van het zuiveringschap; N.o.) belt mij zoals afgesproken terug. Hij vraagt mij om een mondeling onderhoud zodat e.e.a. nogmaals besproken kan worden. Hij verwijst naar mijn baan binnen de belastingdienst; "ik weet toch dat ook deze dienst geen 10jaar terug gaat met verminderingen", en maakt de opmerking dat het haast onmogelijk is dat een medewerker van hun kantoor mij in 1985 ten onrechte meedeelde dat ik de aanslag van het zuiveringschap moet betalen. Ik deel (de medewerker van het zuiveringschap; N.o.) mee dat ik hem 's middags zal terugbellen nadat ik bij een medewerker van de belastingdienst heb nagevraagd hoever deze dienst teruggaat met verminderen van aanslagen. 01041997 Ik bel zoals afgesproken (de medewerker van het zuiveringschap; N.o.) terug. De betreffende medewerker waar ik informatie bij wilde inwinnen was niet aanwezig. Ik vertel (de medewerker van het zuiveringschap; N.o.) dat - ik mij beledigd voel door zijn toespeling over mijn telefoontje in 1985 met een medewerker van hun kantoor (dat zoiets eigenlijk onmogelijk is), - mijn collega niet aanwezig is, - ik niet het nut inzie van een mondeling onderhoud, - ik van de hele zaak genoeg heb. Ik stel (de medewerker van het zuiveringschap; N.o.) voor een teruggave te verlenen van f 2000 (incl. f 200 rente), om zo de hele zaak af te handelen.

(Uit een berekening mijnerzijds bleek dat ik zo'n f 1800 ten onrechte betaald heb (1985 t/m 1987 meer dan f 90 per jaar en van 1988 t/m 1993 meer dan f 250 per jaar) Omdat (de medewerker van het zuiveringschap; N.o.) zoiets natuurlijk niet alleen kan beslissen werd afgesproken dat ik uiterlijk 15 april bericht zou krijgen. Het Dagelijks bestuur zou dan zeker een bijeenkomst hebben gehad (dit bestuur vergadert 1x per 2weken, laatste was 27031997). Het is nu 22 april en ik heb taal nog teken ontvangen van het Zuiveringschap

Limburg. Na 1 jaar en 2,5 maand zijn mijn bezwaren nog niet afgehandeld."

3. Standpunt van het dagelijks bestuur van het zuiveringschap Limburg

3.1. In reactie op de klacht deelde het dagelijks bestuur van het zuiveringschap Limburg onder meer het volgende mee:

"Afwijzing ambtshalve vermindering aanslag verontreinigingsheffing 1985/1993

1. Allereerst merken wij op dat wij tijdens onze vergadering van 12 juni 1997 hebben besloten:

1. de over de jaren 1992 en 1993 opgelegde aanslagen verontreinigingsheffing voor de woonruimte (adres verzoekster; N.o.) alsnog ambtshalve te verminderen tot nihil;

2. het verzoek om ambtshalve vermindering van de aanslagen 1985 tot 1991 voor de woonruimte (adres verzoekster;

. o.) af te wijzen. Klager is hiervan bij brief van 23 juni 1997 (...) in kennis gesteld. (...) Wij zullen onze reactie dan ook beperken tot de afwijzing ambtshalve vermindering aanslag verontreinigingsheffing 1985/1991.

2. Klager heeft destijds geen bezwaar en beroep ingediend tegen de aanslagen verontreinigingsheffing 1985/1991. De aanslagen zijn onherroepelijk.

3. Ambtshalve vermindering overeenkomstig artikel 65 Algemene wet inzake rijksbelastingen is volgens ons beleid terzake beperkt tot vijf jaar (na publicatie nieuw ambtshalve verminderingbeleid: drie jaar).

4. Een uitzondering op de beperking van de termijn bij ambtshalve vermindering is mogelijk in bijzondere omstandigheden. Deze bijzondere omstandigheden moeten dan echter voldoende aannemelijk zijn. De "enkele" stelling van klager dat zij in 1985 contact heeft opgenomen met het ZL (zuiveringschap Limburg; N.o.) over de juistheid van de opgelegde aanslag en daarbij door een ZLmedewerker onjuist is geïnformeerd is onvoldoende.

5. Nu klager erkent dat zij op geen manier kan bewijzen dat zij heeft gebeld (...) en er ook anderszins geen aanwijzing is voor de juistheid van de stelling van klager moet het verzoek om ambtshalve vermindering over de jaren 1985-1991 worden afgewezen.

6. Bijkomend argument is nog dat belastingplichtigen in z.g. meeliftsituatie, zoals in Maastricht, uiterlijk in het heffingsjaar 1988 expliciet zijn geweest op de mogelijkheid om bezwaar in te dienen als zij van mening zijn dat de aanslag ten onrechte is opgelegd (b.v. omdat vanuit de woonruimte niet op de riolering of het oppervlaktewater wordt geloosd. ...) De klacht op dit onderdeel is ons inziens ongegrond. Niet tijdig reageren op klachtbrief d.d. 27021997

1. Bij brief van 27 februari 1997 (ingekomen 3 maart 1997) heeft klager een klachtbrief doen toekomen.

2. Wij zijn ons ervan bewust dat een klachtbrief in beginsel binnen 6 weken dient te worden afgehandeld. Mits tijdig (= voor afloop van de termijn) tussenberichten worden verstuurd en klager zich hiertegen niet verzet is verlenging van de afhandelingstermijn mogelijk.

3. Bij brief van 7 maart 1997 (...) hebben wij klager medegedeeld dat zij in ieder geval voor 1 april 1997 in kennis wordt gesteld van het standpunt met betrekking tot het verzoek om

vermindering over de jaren 1985 tot en met 1993.

4. Op 1 april 1997 heeft telefonisch contact met klager plaatsgevonden. Op basis van hetgeen toen vanwege ZL is medegedeeld mocht klager ervan uitgaan dat zij uiterlijk 15 april 1997 nader bericht zou ontvangen.

5. Wij constateren dat klager * eerst bij brief van 23 juni 1997 in kennis is gesteld van het toegezegde standpunt; * niet middels tussenberichten is geïnformeerd over de vertraging in de afdoening. De klacht op dit onderdeel is ons inziens gegrond. Wij zullen naar aanleiding van dit klachtonderdeel binnen de organisatie expliciet aandacht vragen voor een voortvarende afhandeling, inclusief verzending van tussenberichten indien de afhandeling vertraging ondervindt.

Uitlatingen ZLmedewerker

1. Klager voelt zich beledigd door opmerkingen van een ZL medewerker. Centraal lijken daarbij te staan opmerkingen die betrekking hebben op (1) de vraag of het gesprek in 1985 heeft plaatsgevonden en (2) de inhoud van het gesprek. Stellingen/weergave gesprek door klager. Ad 1: "Ook voel ik mij beledigd door de opmerkingen over de betrouwbaarheid van mijn uitspraak dat ik bij ontvangst van de eerste aanslag van het Zuiveringschap Limburg contact heb opgenomen met hun kantoor m.b.t. de juistheid van deze aanslag. Ik heb toen gebeld!!" (...) Ad 2: "maakt de opmerking dat het haast onmogelijk is dat een medewerker van hun kantoor mij in 1985 ten onrechte meedeelde dat ik de aanslag van het zuiveringschap moet betalen." (...) "Ik mij beledigd voel door zijn toespeling over mijn telefoontje in 1985 met een medewerker van hun kantoor (dat zoiets eigenlijk onmogelijk is)." (...)

2. De desbetreffende ZLmedewerker heeft over zijn contact met klager de volgende verklaring afgelegd. "Door mij is in genoemd gesprek ... gesteld dat het mij erg onwaarschijnlijk voorkomt dat een ZLmedewerker in 1985 onjuiste informatie zou hebben verstrekt aan reclamante en reclamante zulks in een procedure voor de civiele rechter zal moeten aantonen c.q. aannemelijk maken." Zie ook telefoonnotitie d.d. 01041997 (...)

3. De ZLmedewerker is tot deze uitspraak gekomen omdat het in 1985 binnen de afdeling, die was belast met heffing en invordering, een feit van algemene bekendheid was dat een lozing op een gesloten put niet heffingplichtig is. Gelet op de context waarbinnen de opmerking is gemaakt (stelplicht en bewijslast) alsook de omstandigheid dat er "objectieve" redenen ten grondslag liggen aan de uitspraak van de ZLmedewerker achten wij de uitspraak verantwoord. Dit geldt temeer nu:

* de ZLmedewerker niet heeft gesteld dat de weergave van het gesprek door klager in absolute zin onmogelijk is; * klager heeft erkend dat zij op geen manier kan bewijzen dat zij heeft gebeld. Wij betreuren het dat klager zich beledigd voelt. Desondanks achten wij de klacht op dit onderdeel ongegrond."

3.2. Het zuiveringschap voegde bij zijn reactie op de klacht een model aanslag verontreinigingsheffing zoals dat sinds 1988 wordt gebruikt. Op de aanslag staat onder andere het volgende vermeld:

"Bezwaren Als u van mening bent dat de aanslag ten onrechte (b.v. omdat vanuit de woonruimte niet op de riolering of het oppervlaktewater wordt geloosd) of onjuist is opgelegd, dan kunt u een bezwaarschrift indienen bij het Dagelijks Bestuur van het Zuiveringschap Limburg."

3.3. Het zuiveringschap verwees voorts naar een telefoonnotitie van de medewerker van het zuiveringschap die op 1 april 1997 een telefoongesprek met verzoekster voerde. De telefoonnotitie bevat onder meer het volgende:

"Nav verzoek van (verzoekster; N.o.) voor vermindering aanslagen 1985 t/m 1993 heb ik heden met (verzoekster; N.o.) gebeld. (overeenkomstig toezegging d.d. 260397) Omdat de heffingsplichtige situatie van de aan (adres verzoekster; N.o.) gelegen panden onduidelijk was en in ieder geval duidelijk was dat reclamante nog rechten zou kunnen ontlenen aan het "oude" beleid mbt ambtshalve verminderingen heb ik reclamante voorgesteld om haar verzoek te bespreken in een mondeling onderhoud. Omdat mij bekend was dat reclamante bij de belastingdienst werkzaam was heb ik in genoemd gesprek zijdelings gerefereerd aan het ambtshalve verminderingsbeleid dat de Rijksbelastingdienst voert en dat is neergelegd in een resolutie. Dit beleid gaat in beginsel uit van een verminderingstermijn van 5 jaar doch kent enkele uitzonderingen waardoor in bepaalde gevallen nog 10 jaar terug verminderd kan worden. Door mij is in genoemd gesprek tevens gesteld dat het mij erg onwaarschijnlijk voorkomt dat een ZLmedewerker in 1985 onjuiste informatie zou hebben verstrekt aan reclamante en reclamante zulks in een procedure voor de civiele rechter zal moeten aantonen cq aannemelijk maken. (Verzoekster; N.o.) deelde mij mede eea te zullen kortsluiten met een collega op haar werk en zij mij daarover zal terugbellen. In de namiddag deelde (verzoekster; N.o.) mij mede niet meer over het verzoek te willen praten. Reclamante deelde verder mede dat zij zich gegriefd achtte door mijn opmerking dat ik het onwaarschijnlijk achtte dat een ZL medewerker in 1985 verkeerde informatie had verstrekt. Reclamante stelde voor de onderhavige kwestie finaal te regelen door een teruggave te verlenen van f 2000 (inclusief rente). Ik heb haar medegedeeld daarover geen uitspraken te kunnen doen en eea voor te leggen aan het Dagelijks Bestuur. Gezien de vergaderfrequentie van het Dagelijks Bestuur zou het verzoek kunnen worden behandeld in de vergadering van het Dagelijks Bestuur van 10 april a.s. zodat reclamante uiterlijk hierover op 15 april geïnformeerd zou worden."

3.4. In antwoord op vragen van de Nationale ombudsman deelde het zuiveringschap op 11 november 1997 onder andere het volgende mee:

"1. Bekendheid ZL met lozingssituatie ter plaatse Vanaf eind 1995 beschikte het ZL over enige wetenschap met betrekking tot de lozingssituatie ter plaatse (zie onder 2). Deze wetenschap heeft toen niet geleid tot een onderzoek ter plaatse.

2. Positie klager ten opzichte van omwonenden Allereerst wordt opgemerkt dat stukken betreffende de vaststelling van de individuele belastingplicht e.d. overeenkomstig de lijst van voor vernietiging/bewaring in aanmerking komende ar_hiefbescheiden van waterschappen (...) worden en zijn vernietigd na 6 jaar. Om deze reden kan de positie van klager ten opzichte van omwonenden slechts in beeld worden gebracht vanaf 1992.

Samengevat kan de positie van klager ten opzichte van omwonenden als volgt worden

weergegeven. a. Vanaf 1992 is een aantal panden aan de (...)weg, te weten de nrs. 7, 9, 15, 22A en 29A, jaarlijks aangeslagen voor de verontreinigingsheffing oppervlaktewateren. b. In oktober 1995 is een aantal andere panden aan de (...)weg met terugwerkende kracht aangeslagen voor de verontreinigingsheffing oppervlaktewateren voor de jaren 1993 tot en met 1995. Tegen de aanslagen met terugwerkende kracht is door belanghebbenden bezwaar aangetekend (een standaardbezwaar is in afschrift bijgevoegd; ...); het door belanghebbenden ingestelde bezwaar heeft ertoe geleid dat deze aanslagen in november/december 1995 zijn verminderd tot nihil. c. Ook de aanslagen voor de panden (...)weg 9 en 15 zijn naar aanleiding van reacties van belanghebbenden eind 1995 weliswaar ambtshalve met terugwerkende kracht tot en met 1992 verminderd tot nihil; de aanslagen van belanghebbenden waren op het moment van reageren al onherroepelijk. d. De aanslagen voor de panden (...)weg 7, 22A en 29A zijn eind 1995 niet ambtshalve verminderd.

3. ZLbeleid ZLbeleid is dat herziening/vermindering van aanslagen alleen maar plaatsvindt naar aanleiding van een verzoek. In deze zin is er één beleid gevoerd ten opzichte van diegenen die in dezelfde omstandigheden verkeren. Tot slot wordt opgemerkt dat de aanslagen verontreinigingsheffing oppervlaktewateren voor de heffingsjaren 1992 1997 (betreft de panden gelegen aan de (...)weg nrs. 1 tot en met 29B) zo dit nog

aan de orde was per heden in verband met de bijzondere omstandigheden van het geval ambtshalve zijn verminderd tot nihil en dat restitutie op korte termijn zal plaatsvinden."

Beoordeling

I. Ten aanzien van de afwijzing van het verzoek om ambtshalve vermindering

1. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat het dagelijks bestuur van het zuiveringschap Limburg (hierna: het zuiveringschap) op 4 oktober 1996 haar verzoek heeft afgewezen om in aanmerking te komen voor ambtshalve vermindering van de aanslagen verontreinigingsheffing oppervlaktewateren 1985 tot en met 1993.
2. Verzoekster heeft in haar bezwaarschrift van 7 februari 1996 tegenover het zuiveringschap aangevoerd dat zij in de periode 1985 tot en met 1996 ten onrechte is aangeslagen voor de verontreinigingsheffing oppervlaktewateren, omdat vanuit haar woonruimte niet werd geloosd op de riolering of het oppervlaktewater. De klacht betreft de vraag in hoeverre het zuiveringschap de reeds opgelegde (en onherroepelijk geworden) aanslagen als genoemd onder 1. ambtshalve behoort te verminderen.
3. Ten tijde van het bezwaarschrift of verzoek om ambtshalve vermindering van verzoekster inzake de aanslagen verontreinigingsheffing 1985 tot en met 1993 gold voor het zuiveringschap het beleid inzake het ambtshalve verlenen van vermindering zoals dat is neergelegd in de resolutie van de Staatssecretaris van Financiën van 25 maart 1991 (zie **ACHTERGROND** onder 3). De termijn waarbinnen een belastingplichtige aanspraak kan

maken op een ambtshalve vermindering of teruggave is in deze resolutie gesteld op vijf jaar.

4. In de brief van 4 oktober 1996 liet het zuiveringschap verzoekster weten dat het bij zijn eerdere beslissing bleef om geen ambtshalve vermindering te verlenen van de aanslagen verontreinigingsheffing over 1985 tot en met 1993, omdat de verminderingstermijn drie jaar bedroeg. Hiermee ging het zuiveringschap echter voorbij aan het feit dat de driejaarstermijn onderdeel was van op dat moment nog niet geldend (want nog niet deugdelijk gepubliceerd) beleid van het zuiveringschap inzake ambtshalve vermindering. Het zuiveringschap had volgens het toen nog geldende beleid de vijfjaarstermijn moeten hanteren, en de aanslagen verontreinigingsheffing ambtshalve moeten verminderen vanaf 1992. In zijn beslissing van 23 juni 1997 heeft het zuiveringschap deze vergissing toegegeven, en een en ander rechtgezet. De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

5. Wat betreft de aanslagen verontreinigingsheffing over de jaren 1985 tot en met 1991 gold dat het zuiveringschap moest nagaan of er aanleiding was de termijn van vijf jaar te verlengen met nog eens vijf jaar. Ingevolge paragraaf 7.4. van de hiervoor onder 3. genoemde resolutie kan de vijfjaarstermijn worden verlengd met vijf jaar indien de belastingplichtige aantoont dat te veel belasting is geheven ten gevolge van een aan de inspecteur toe te rekenen vergissing, die de belastingplichtige niet heeft kunnen opmerken vóór het einde van de vijf jaarstermijn.

6. Het zuiveringschap heeft in zijn reactie op de klacht gewezen op het model aanslag verontreinigingsheffing oppervlaktewateren zoals dat sinds 1988 is gebruikt. Op het model van de aanslag staat op de achterkant vermeld dat de belastingplichtige bij het dagelijks bestuur van het zuiveringschap een bezwaarschrift kan indienen tegen de aanslag verontreinigingsheffing indien hij van mening is dat de aanslag ten onrechte (bijvoorbeeld als er vanuit de woonruimte niet op de riolering of het oppervlaktewater wordt geloosd) of onjuist is opgelegd.

7. Wat er ook zij van verzoeksters argument dat zij in 1985 van een medewerker van het zuiveringschap telefonisch te horen heeft gekregen dat zij de aanslag verontreinigingsheffing moest betalen, op grond van hetgeen hiervoor onder 6. is opgenomen, had verzoekster er vanaf 1988 van op de hoogte kunnen zijn dat zij (wellicht) ten onrechte werd aangeslagen voor de verontreinigingsheffing oppervlaktewateren. Er is althans vanaf 1988 geen sprake van een vergissing van het zuiveringschap die verzoekster niet had kunnen opmerken vóór het einde van de vijf jaarstermijn. Het zuiveringschap heeft derhalve niet onjuist gehandeld door geen ambtshalve vermindering van de aanslagen verontreinigingsheffing oppervlaktewateren te verlenen voor de jaren 1988 tot en met 1991. Wat betreft de aanslagen voor de jaren 1981 tot en met 1987 geldt dat verzoekster al tegen deze aanslagen had kunnen opkomen zodra zij in 1988 de onder 6. bedoelde informatie had gekregen. Nu zij dat destijds niet heeft gedaan, kon het zuiveringschap ertoe besluiten om zijn afwijzing al te laten gelden vanaf 1985. In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

8. Verzoekster heeft inzake de beslissing van het zuiveringschap om geen ambtshalve

vermindering te verlenen van de aanslagen verontreinigingsheffing 1985 tot en met 1991 ondermeer een beroep op het gelijkheidsbeginsel gedaan. Zij voerde aan dat deze aanslagen wel verminderd hadden moeten worden, nu zij als enige in haar straat de afgelopen twaalf jaar was aangeslagen voor de verontreinigingsheffing, terwijl geen enkel woonhuis in de straat op de riolering loosde. Verzoekster kan niet in haar stelling worden gevolgd. Het zuiveringschap heeft weliswaar aangegeven dat er wat betreft de periode vóór 1992 niet meer kan worden vastgesteld of ook anderen dan verzoekster zijn aangeslagen voor de verontreinigingsheffing, maar het feit dat vaststaat dat nadien, behalve verzoekster, ook anderen in haar straat zijn aangeslagen, maakt het niet aannemelijk dat verzoekster in de periode daarvoor als enige zou zijn aangeslagen. Ook in zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

II. Ten aanzien van de beantwoording van de brief van verzoekster van 27februari 1997

1. Verzoekster klaagt er voorts over dat het zuiveringschap, tot op het moment waarop zij zich tot de Nationale ombudsman wendde (22april 1997), niet inhoudelijk heeft gereageerd op haar klachtbrief van 27februari 1997, ondanks het feit dat er op 1 april 1997 telefonisch was toegezegd dat het zuiveringschap uiterlijk 15 april 1997 zou reageren.
2. Het is een vereiste van zorgvuldigheid dat overheidsinstanties aan hen gerichte brieven afhandelen binnen een redelijke termijn. Indien directe afhandeling niet mogelijk is, behoort de betrokkene binnen twee à drie weken een behandlingsbericht te ontvangen. Dit bericht zal informatie moeten bevatten over de reden waarom directe afhandeling niet mogelijk is en over de tijd die naar verwachting nog met de afhandeling zal zijn gemoeid. Het behandlingsbericht zal tevens gegevens moeten bevatten die betrokkene in staat stellen om direct toegang te krijgen tot de afdeling of ambtenaar die zich bezighoudt met de behandeling van zijn brief. Als naderhand blijkt dat de behandeling langer gaat duren dan in het behandlingsbericht was aangegeven, behoort de betrokkene daarover tijdig te worden geïnformeerd. Dit moet gebeuren door middel van een tussenbericht. In dit tussenbericht dient de reden van de ontstane vertraging te worden vermeld en dient een nieuwe termijn te worden genoemd waarbinnen afhandeling naar verwachting zal plaatsvinden. Indien het noemen van zo'n nieuwe termijn niet mogelijk is, moet dit worden meegedeeld en uitgelegd.
3. Bij brief van 7 maart 1997 liet het zuiveringschap verzoekster weten dat haar brief van 27 februari 1997 was ontvangen. Voorts deelde het zuiveringschap verzoekster mee dat zij vóór 1 april 1997 een inhoudelijke reactie zou ontvangen. Op 1 april 1997 zegde een medewerker van het zuiveringschap verzoekster telefonisch toe dat het antwoord vóór 15april 1997 zou worden meegedeeld. Het standpunt van het zuiveringschap inzake de bezwaren van verzoekster tegen de afwijzing van haar verzoek om vermindering van de aanslagen verontreinigingsheffing 1985 tot en met 1993 werd verzoekster echter pas bij brief van 23 juni 1997 meegedeeld. Het zuiveringschap heeft hiermee niet met de vereiste voortvarendheid gehandeld. Overigens heeft het zuiveringschap in reactie op de klacht toegegeven dat de correspondentie van verzoekster niet correct is afgehandeld. De

onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk. **III. Ten aanzien van de opmerking van de medewerker van het zuiveringschap inzake het telefoongesprek van 1985**

1. Tenslotte klaagt verzoekster erover dat een medewerker van het zuiveringschap in het gesprek van 1 april 1997 heeft meegedeeld dat het vrijwel onmogelijk is dat een medewerker van het zuiveringschap verzoekster in 1985 zou hebben gezegd dat zij de aanslag verontreinigingsheffing moest betalen.

2. Voldoende staat vast dat de medewerker van het zuiveringschap verzoekster inderdaad heeft meegedeeld dat het hem hoogst onwaarschijnlijk voorkwam dat een medewerker van het zuiveringschap haar in 1985 onjuiste informatie heeft verstrekt inzake de verplichting om de aanslag verontreinigingsheffing. Verzoekster voelde zich beledigd door deze opmerking van de medewerker van het zuiveringschap. Het zuiveringschap voert aan dat de medewerker deze opmerking heeft gemaakt omdat het in 1985 binnen de betreffende afdeling van het zuiveringschap algemeen bekend was dat een lozing op een gesloten put niet heffingsplichtig is.

3. Het zuiveringschap kan in zijn zienswijze worden gevolgd. Het is voldoende aannemelijk dat de betreffende afdeling van het zuiveringschap destijds algemeen op de hoogte was van het feit dat voor de lozing op een vaste put geen verontreinigingsheffing verschuldigd is. Voorts ligt het voor de hand dat de medewerker van het zuiveringschap dit in gedachten heeft gehad toen hij verzoekster meedeelde dat het hem onwaarschijnlijk voorkwam dat haar destijds was gezegd dat zij de aanslag verontreinigingsheffing moest betalen. Het is overigens niet aannemelijk dat de medewerker de opmerking heeft gemaakt met het oogmerk om verzoekster erop te wijzen dat hij twijfelde aan haar oprechtheid. De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het dagelijks bestuur van het zuiveringschap Limburg te Roermond is gegrond ten aanzien van de aanvankelijke beslissing om de aanslagen verontreinigingsheffing oppervlaktewateren over de jaren 1992 en 1993 niet ambtshalve te verminderen, en ten aanzien van de beantwoordingstermijn van de brief van verzoekster van 27 februari 1997. De klacht is niet gegrond ten aanzien van de beslissing van het zuiveringschap om geen ambtshalve vermindering te verlenen voor de aanslagen verontreinigingsheffing over de jaren 1985 tot en met 1991,

en ten aanzien van de opmerking van de medewerker van het zuiveringschap in het telefoongesprek dat hij op 1 april 1997 met verzoekster heeft gevoerd.

Bijlage Achtergrond

1. **Waterschapswet** (Wet van 6 juni 1991, Stb. 444) Artikel 123, tweede lid:

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

2. **Algemene wet inzake rijksbelastingen** (Wet van 2 juli 1959, Stb. 301) Artikel 65:

"Een onjuiste belastingaanslag kan door de inspecteur ambtshalve worden verminderd. Een in de belastingwet voorziene vermindering, ontheffing of teruggaaf kan door hem ambtshalve worden verleend. Het eerste lid is van overeenkomstige toepassing ten aanzien van degene die een onjuist bedrag op aangifte heeft voldaan of afgedragen, of van wie een onjuist bedrag is ingehouden."

3. **Resolutie van de Staatssecretaris van Financiën van 25 maart 1991, nrDB 89/735**

"1.1. In artikel 65 van de Algemene wet inzake rijksbelastingen is de inspecteur de bevoegdheid gegeven ambtshalve vermindering van belastingaanslagen alsmede van ingehouden dan wel op aangifte afgedragen of voldane belastingbedragen te verlenen. Tevens is in dat artikel bepaald dat een in de belastingwet voorziene vermindering, ontheffing of teruggaaf door de inspecteur kan worden verleend. (...)

1.2. In de hieronder opgenomen nieuwe voorschriften is de termijn waarbinnen de belasting of inhoudingsplichtige aanspraak kan maken op het ambtshalve verlenen van vermindering of teruggaaf van belasting afgestemd op de termijn waarbinnen op voet van de artikelen 16, derde en vierde lid, en 20, derde lid, van de Algemene wet inzake rijksbelastingen te weinig geheven belasting kan worden nagevorderd, onderscheidenlijk nageheven (vijf jaar nadat de belasting of premieschuld is ontstaan; N.o.) (...). Daarbij is mede overwogen dat rechtsvorderingen ter zake van geldschulden ten laste van het Rijk na vijf jaren verjaren. De termijn waarbinnen ambtshalve vermindering of teruggaaf wordt verleend is voor gevallen, waarin er sprake is van een redelijkerwijs kenbare vergissing, verlengd met vijf jaren (...).

2.2. Voor de toepassing van deze aanschrijving wordt verstaan onder:

a. (...)

b. de vijfjaarstermijn: de termijn waarbinnen op de voet van de artikelen 16, derde en vierde lid en 20, derde lid van de Algemene wet inzake rijksbelastingen de te weinig geheven belasting kan worden nagevorderd, onderscheidenlijk nageheven; (...) Par. 3. Gevallen waarin ambtshalve vermindering of teruggaaf wordt verleend. (...)

4.1. Het bepaalde in par. 3 vindt geen toepassing indien:

(...) b. ten tijde van het ontvangen van het bezwaarschrift of het verzoekschrift dan wel op het tijdstip, waarop het in par. 3.2, onderdeel b bedoelde feit ter kennis van de inspecteur komt, de vijfjaarstermijn is verstreken, dan wel, indien in het laatste jaar van de vijfjaarstermijn een navorderings of naheffingsaanslag aan de belanghebbende is opgelegd, een jaar is verstreken sinds de dagtekening van die navorderings of naheffingsaanslag; (...) Par. 7. Termijnverlenging

7.4. Indien de belanghebbende aantoont dat te veel belasting is geheven ten gevolge van een aan de inspecteur toe te rekenen vergissing, die de belanghebbende redelijkerwijs niet heeft kunnen opmerken voor het einde van de in par. 4.1, onderdeel b bedoelde periode, wordt de vijfjaarstermijn eveneens met vijf jaren verlengd. Toelichting bij par. 7 Een "vergissing" in de zin van par. 7 omvat niet een onjuistheid, waarvan de belanghebbende zich bewust was of had kunnen zijn, en evenmin een keuze, die de belanghebbende achteraf wenst te wijzigen..."