



Rapport

Datum: 30 juli 1998

Rapportnummer: 1998/321

Klacht

Op 7 januari 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van M. te Hulsberg, ingediend door de heer L. te Hulsberg, met een klacht over een gedraging van de voorzitter van het zuiveringschap Limburg te Roermond. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het dagelijks bestuur van het zuiveringschap Limburg te Roermond, werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de namens verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster, die op 6 september 1997 een klacht heeft ingediend bij het zuiveringschap Limburg over de wijze van invordering van een aanslag verontreinigingsheffing bedrijfsruimte 1997, klaagt erover dat de voorzitter van het zuiveringschap in reactie daarop op 28 oktober 1997:

1. over haar klacht over de deurwaarder gedeeltelijk geen oordeel heeft uitgesproken en deze klacht gedeeltelijk ongegrond heeft verklaard;
2. over haar klacht over de medewerker van de afdeling heffingen geen oordeel heeft uitgesproken;
3. niet is ingegaan op de opmerking dat het uitbrengen van het dwangbevel door de deurwaarder had kunnen worden voorkomen, indien het zuiveringschap zijn administratie te voren beter zou hebben gecontroleerd;
4. degene aan wie het dwangbevel is uitgevaardigd geen excuses heeft aangeboden voor hetgeen is voorgevallen;
5. niet bereid is de kosten (zoals porti, juridisch adviseur) te vergoeden die zijn gemaakt om de fout van het zuiveringschap te herstellen.

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 niet-behoorlijke 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 niet-behoorlijke gedraging.

2.

I. nvorderingswet 1990 (Wet van 30 mei 1990, Stb. 221)

Artikel 13, eerste lid:

"De betekening van het dwangbevel geschiedt overeenkomstig de regels van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering met betrekking tot de betekening van dagvaardingen."

3. Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

Artikel 1, eerste lid:

"Elke regtsingang vangt aan met eene dagvaarding, door eenen deurwaarder, die tot het exploiteren in de plaats bevoegd is, hij is verplicht afschrift van het exploit te laten aan den persoon, of aan den woonplaats van den gedaagde." Artikel 2, eerste lid:

"Indien de deurwaarder noch aan de gedaagde in persoon noch aan een huisgenoot afschrift kan laten, laat hij een afschrift aan de woonplaats achter in een gesloten enveloppe..."

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd het zuiveringschap Limburg 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 verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van verzoekster gaf geen aanleiding het verslag aan te vullen. De reactie van het zuiveringschap gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

1. Feiten

1.1. Op 4 september 1997 betekende een deurwaarder een dwangbevel van het zuiveringschap Limburg (hierna: het zuiveringschap), inzake een aanslag verontreinigingsheffing bedrijfsruimte 1997, bij de eigenares van verzoekster (een kapsalon). De kapsalon, een éénmanszaak, is gevestigd op het woonadres van de eigenares. Nadat er namens verzoekster enkele keren telefonisch contact was geweest met een medewerker van het zuiveringschap, diende haar gemachtigde (de echtgenoot van de eigenares van de kapsalon) op 6 september 1997 een klacht in bij het

zuiveringschap over de gang van zaken met betrekking tot de invordering van de betreffende aanslag. In de klachtbrief stond onder meer het volgende vermeld: "In onze kapsalon temidden van onze klanten kwam (de deurwaarder; N.o.) mondeling (en via een dwangbevel) zijn verhaal halen over een vermeende niet betaalde heffing. (...) Hij deed dit in de kapsalon en niet zoals dat hoort op het adres dat duidelijk op het dwangbevel staat vermeld namelijk X. laan 13. (...) Had (de deurwaarder; N.o.) deze eerste blunder niet gemaakt dan hadden wij ons niet tegenover onze op dat moment aanwezige klanten behoeven te verantwoorden. (...) (...) Na (de deurwaarder; N.o.) reeds erop attent gemaakt te hebben dat de betreffende rekening reeds maanden was betaald is dit diezelfde dag nogmaals nagetrokken in de boekhouding. Ook uit deze controle bleek dat de verschuldigde heffing d.d. 4 juni was afgeboekt van onze rekening en was overgeboekt naar uw rekening. (...) Na deze controle heb ik contact gehad met uw afdeling heffingen om verhaal te halen. Hier werd ik te woord gestaan door iemand van de afdeling heffingen (want zo wordt de telefoon opgenomen en een naam wordt tegenwoordig waarschijnlijk niet meer genoemd). Deze heer vertelde mij dat ik de heffing 1997 niet had betaald. Toen ik hem mededeelde dat dat volgens onze administratie wel was gebeurd vertelde hij doodleuk dat dat niet waar was. Ik was dus een leugenaar. Toen ik hem de rekeningnummers en de overschrijvingsdata noemde vertelde hij dat die overschrijving (opeens bleek er wel betaald te zijn) geboekt was onder de heffing 1996. Ik deelde hem mede dat dat niet het geval was en dat de overboeking heffing 1997 betrof. Hij vervolgde zijn betoog en deelde min of meer geïrriteerd mede dat ik het bij het verkeerde eind had.

Vervolgens voegde hij eraan toe dat, gelet op de beroepsprocedure van 1996, ik die betreffende rekening nog niet had hoeven te betalen maar als ik daarvoor koos 1,5 jaar na dato moest ik dat zelf weten. Hem nogmaals erop attenderende dat het de heffing 1997 betrof ergerde hem enkel en hij sloot af met de mededeling dat ik mij wel vergist zou hebben in de betaling. (...) Ik besloot het afschrift grondig na te trekken. Deze natrekking leverde op dat op het afschrift duidelijk was vermeld heffing 1997. Over een mogelijke fout onzerzijds kon nu geen sprake meer zijn. Ik confronteerde de betreffende persoon in een tweede telefoongesprek (gelukkig kreeg ik hemzelf aan de lijn want ik kende zijn naam niet en ook nu meldde hij zich weer met afdeling heffingen of is dit zijn naam?-). Ik confronteerde hem met mijn bevindingen en hij deelde mij mede dat als dat zo zou zijn ik de kosten van de deurwaardersakte niet zou behoeven te betalen. Ik heb de betrokken persoon aangeboden om het afschrift te faxen zodat hij zichzelf van uw fout kon overtuigen waarop hij mij mededeelde dat ik ook al zou ik faxen geen prioriteit zou krijgen in de behandeling. (...) - Eerst wordt er een fout gemaakt bij het zuiveringsschap met betrekking tot de verwerking van de betaling. - Ondanks dat er naast die foute boeking wordt geconstateerd dat wij een betaling deden die niet gedaan had behoeven te worden, wordt de fout niet ontdekt. - Vervolgens wordt het paardenmiddel ingezet -de deurwaarder- die na melding onzerzijds dat de rekening reeds betaald was zonder blikken of blozen toch het dwangbevel betekende en ook bij de afdeling heffingen geeneens melding maakte van een mogelijke fout. - Daarnaast in de kapsalon tussen de klanten zijn verhaal komt halen en

niet zoals het dwangbevel aangeeft op X. laan no. 13. - Als trieste volgende stap de afdelingen heffingen die na melding van de fout onzerzijds en constatering van de blunder uwerzijds blijft volhouden dat de fout bij ons ligt. - Diezelfde afdeling voor de tweede maal wordt geconfronteerd met uw blunder doodleuk mededeelt dat ik als het waar zou zijn hetgeen ik beweerde de kosten van de deurwaardersakte niet zou hoeven te betalen. Van excuses wellicht nooit gehoord. - En als laatste vraag e.e.a. snel af te handelen door mijn bewijsstukken te faxen, te kennen geeft dat ik maar niet moet denken dat ik door te faxen prioriteit krijg.

Bij deze stuur ik u mijn bewijs! (...) Uw blunders hebben mij afgezien van de telefoonkosten, de ergernis de niet te controleren schade voorwat betreft de indruk die de aanwezige klanten van onze kapsalon hebben en twee uren vrije tijd gekost. Ik ben zeer benieuwd hoe u uw excuses gaat geven, uw afdeling heffingen en de deurwaarder gaat instrueren omtrent deze blunders en verder hoe u de geleden schade wilt vergoeden want ook mijn boekhouder, mijn juridisch adviseur en ik werken niet voor niets."

1.2. Het zuiveringschap stuurde verzoekster bij brief van 26 september 1997 zijn concept-bevindingen. Hierin stond het volgende vermeld:

"...Klager (de gemachtigde van verzoekster; N.o.) klaagt over de wijze waarop hij zich behandeld voelt in relatie tot de invordering van een aanslag verontreinigingsheffing bedrijfsruimte 1997 door een deurwaarder alsmede een medewerker van de afdeling Heffingen. **Achtergrond/wettelijk kader**1. De verontreinigingsheffing is een heffing als bedoeld in artikel 113 Waterschapswet die krachtens bijzondere wet geschiedt. De grondslag voor de verontreinigingsheffing vloeit voort uit artikel 17 Wet verontreiniging oppervlaktewateren.

2. De invordering van waterschapsbelasting geschiedt aldus artikel 123 Waterschapswet met toepassing van de Invorderingswet 1990.

3. In hoofdstuk III Invorderingswet 1990 is de dwanginvordering geregeld. **Onderzoek** 1. In het kader van het onderzoek is vanwege het dagelijks bestuur van het ZL (zuiveringsschap Limburg; N.o.) gereageerd op de klacht en zijn afschriften verstrekt van de stukken die op de klacht betrekking hebben. De door klager alsmede de vanwege het dagelijks bestuur verstrekte inlichtingen zijn opgenomen onder "Bevindingen".

I Bevindingen

1. Aan klager is onder dagtekening 31 januari 1997 een aanslag verontreinigingsheffing oppervlaktewateren bedrijfsruimte 1997 opgelegd ten bedrage van f 259,20 voor object X. laan 13 (...)(een kapsalon; N.o.). De aanslag diende laatstelijk te worden voldaan per 30 april 1997.

2. Klager heeft de aanslag niet tijdig voldaan.

3. Artikel 11 Invorderingswet 1990 bepaalt dat indien de belastingschuldige een aanslag niet binnen de gestelde termijn betaalt de ontvanger hem schriftelijk maant om alsnog binnen 10 dagen na de dagtekening van de aanmaning te betalen.

4. Onder dagtekening van 31 mei 1997 heeft het ZL aan klager een aanmaning gestuurd.
5. Op 5 juni 1997 heeft het ZL van (verzoekster: N.o.) een betaling ontvangen ad f 259,20. Hierbij is vermeld "heffing zuivering 1997".
6. Naar thans vaststaat is deze betaling door het ZL ten onrechte geboekt als een betaling ten laste van de openstaande aanslag verontreinigingsheffing oppervlaktewateren bedrijfsruimte 1996. Hierdoor stond de aanslag verontreinigingsheffing oppervlaktewateren bedrijfsruimte 1997 volgens de ZL-administratie nog open.
7. Artikel 12 Invorderingswet 1990 bepaalt dat indien de belastingschuldige na de aanmaning in gebreke blijft, de invordering van de belastingaanslag kan geschieden bij een door de ontvanger uit te vaardigen dwangbevel.
8. Het dwangbevel aan klager is uitgevaardigd op 16 augustus 1997 en aan hem op 4 september 1997 betekend door deurwaarder (...).
9. Klager heeft bij brief van 6 september 1997 geklaagd over de wijze waarop hij zich behandeld voelt door:
 - * de deurwaarder op 4 september 1997; * een medewerker van de afdeling Heffingen op 5 september 1997.
10. Klager geeft voor wat betreft de gedragingen van de deurwaarder blijk van:
 - * verbazing (deurwaarder komt in kapsalon temidden van klanten mondeling en via dwangbevel verhaal halen over een vermeende niet betaalde heffing); * ergernis (deurwaarder betekent dwangbevel in kapsalon en niet zoals het hoort op het adres dat duidelijk op het dwangbevel staat vermeld namelijk (het huisadres van de eigenares van de kapsalon; N.o.)); * irritatie (verantwoording aan aanwezige klanten + roddelcircuit); * ongelooft (deurwaarder is in kennis gesteld van betaling hetgeen bij controle juist blijkt te zijn).
11. De deurwaarder heeft als volgt gereageerd op de klacht. "In verband met de betekening van het dwangbevel ben ik naar kapsalon (...), X. laan 13 gegaan. Ik heb bij de balie in de kapsalon met gedempte stem met de echt- en huisgenote van klager gesproken. Klanten waren niet aanwezig in de directe nabijheid van de balie. Klager heb ik niet gesproken. De mogelijke betaling van de aanslag verontreinigingsheffing oppervlaktewateren bedrijfsruimte 1997 is besproken. Aangezien de heffingsplichtige op dat moment geen bescheiden kon tonen waaruit de juistheid van deze stelling bleek ben ik tot betekening overgegaan. Daarbij heb ik medegedeeld dat de kosten van betekening van het dwangbevel niet verschuldigd zijn indien de betaling reeds heeft plaatsgevonden. Ik heb geadviseerd over de betaling contact op te nemen met de afdeling Heffingen. De kapsalon is zo blijkt o.a. uit het telefoonboek gevestigd X. laan 13 (...) (hetzelfde adres als het adres van de eigenares van de kapsalon; N.o.). Ik heb het dwangbevel zoals reeds vermeld betekend in de kapsalon. (...) Vanwege het dagelijks bestuur is medegedeeld dat er voorshands geen aanleiding bestaat om te twijfelen aan de juistheid van de uitspraken van de deurwaarder; de klacht voor zover zij is gericht tegen de gedragingen van de deurwaarder wordt vanwege het dagelijks bestuur ongegrond geacht.
12. Op 5 september 1997 heeft klager twee keer telefonisch contact gehad met (...) van de afdeling Heffingen (verder: de medewerker). Klager verwijt de medewerker kort

samengevat dat hij:

- zijn naam niet noemt; · klager impliciet uitmaakt voor leugenaar; · klager in eerste aanleg onjuist voorlicht; · geïrriteerd raakt; · klager ondanks de door het ZL gemaakte fout bij verdere afhandeling geen prioriteit geeft; · klager geen excuses aanbiedt.

13. Door de medewerker alsook vanwege het dagelijks bestuur is als volgt gereageerd op de onder 12. verwoorde klacht. · Bij inkomende telefoongesprekken noemt een medewerker van de afdeling Heffingen zijn naam niet. Desgevraagd wordt de naam uiteraard wel genoemd. Tijdens de gesprekken met klager is niet naar de naam van de medewerker gevraagd. · De medewerker heeft klager tijdens het eerste telefonisch contact medegedeeld dat de aanslag bedrijfsruimte 1997 in de ZL-administratie openstaat. Nadat duidelijk was aan welke betaling refereerde is klager verteld dat deze betaling in de ZL-administratie is geboekt ten laste van de aanslag bedrijfsruimte 1996. De verstrekte informatie is feitelijk van aard en bevat geen waarde-oordeel. (...) Tijdens het eerste gesprek bestond er onvoldoende aanwijzing voor de juistheid van de stelling van klager dat er sprake was van een gerichte betaling, te weten een betaling die duidelijk betrekking heeft op de aanslag bedrijfsruimte 1997. · Tijdens het tweede telefoongesprek heeft klager medegedeeld dat uit de betalingsopdracht (en het bankafschrift) expliciet blijkt dat de betaling betrekking heeft op "heffing 1997". De medewerker heeft met klager de afspraak gemaakt dat laatstgenoemde een en ander per fax zal aantonen. Tevens is medegedeeld dat de kosten van betekening van het dwangbevel vervallen. Omdat reeds telefonisch is toegezegd dat de kosten van betekening van het dwangbevel zouden vervallen bestond er geen aanleiding tot toekenning van prioriteit aan de verdere afdoening. · Vooruitlopend op de ontvangst van de fax van klager, waaruit blijkt dat de betaling betrekking heeft op de "heffing 1997", bestond er redelijkerwijs geen aanleiding tot het maken van excuses. De medewerker hecht eraan op te merken dat hij klager klantvriendelijk en efficiënt te woord heeft gestaan. Vanwege het dagelijks bestuur is medegedeeld dat er voorshands geen aanleiding bestaat om te twifelen aan de juistheid van de uitlatingen van de medewerker voor wat betreft inhoud en toon van de telefoongesprekken; de klacht voor zover zij is gericht tegen de gedraging van de medewerker wordt vanwege het dagelijks bestuur ongegrond geacht. (...)

14. Vanwege het dagelijks bestuur wordt erkend dat er een fout is gemaakt bij het ZL met betrekking tot de verwerking van de betaling van klager. Hoewel er naar achteraf is komen vast te staan sprake is van een gerichte betaling van de aanslag bedrijfsruimte 1997 is de betaling in mindering gebracht op de openstaande aanslag bedrijfsruimte 1996. Ondanks de getroffen procedurele waarborgen is zo een fout niet geheel uit te sluiten. Vanwege het dagelijks bestuur worden dan ook excuses aangeboden aan klager voor het hieruit voortvloeiende ongemak. Overigens is het dagelijks bestuur zoals hiervoor al is uiteengezet van mening dat de klacht voor zover zij is gericht tegen de gedraging van de deurwaarder en de medewerker ongegrond is. Er bestaat dan ook geen aanleiding tot bijstelling van de instructies aan de deurwaarders respectievelijk de medewerk(st)ers van de afdeling Heffingen. Er bestaat evenmin aanleiding voor een tegemoetkoming in de kosten die klager heeft gemaakt. De ernst van de hierboven erkende fout vormt

onvoldoende aanleiding om te besluiten tot kostenvergoeding. Dit geldt temeer nu klager op eenvoudige wijze, namelijk door het verstrekken van een bankafschrift, het door hem gewenste doel heeft kunnen bereiken..."

1.3. In reactie op de concept-bevindingen bracht verzoeksters gemachtigde op 6 oktober 1997 onder meer het volgende naar voren:

"Ook het onderzoek dat is ingesteld geeft dezelfde conclusie dan ook wij reeds hadden namelijk bij Zuiveringsschap Limburg is een administratieve fout gemaakt. Het gevolg van die administratieve fout wordt door u echter niet nader belicht. Dat zo'n fouten gebeuren is al erg genoeg en ik kan mij daarbij zelfs nog iets voorstellen dat zelfs in uw organisatie fouten worden gemaakt. Het siert u dat die fout dan toch wordt toegegeven (bevinding 6 van uw schrijven) maar direct daarop wordt de fout gebagatelliseerd (bevinding 7) door de sanctie die op niet betalen staat toe te passen. **Dit nu (...) is nu net het grote pijnpunt dat ons heeft bewogen een klacht in te dienen en daaraan gaat u mijn inziens helemaal voorbij. Bevinding no. 11:**

Dit relaas van de deurwaarder is bezijden de waarheid. Als er dan fouten worden gemaakt dan geef die toe en ga niet feiten of zogenaamd gevolgde procedures verzinnen. Ik wil dan ook via U de deurwaarder wijzen op zijn ambtseed of ambtsbelofte die hij conform art. 6 van het deurwaardersreglement heeft afgelegd. Hij heeft anders dan hij beweert mijn echtgenote (bedoeld wordt: niet; N.o.) de mogelijkheid geboden om de schriftelijke bescheiden te overleggen. Mijn echtgenote dacht zelfs dat na haar mededeling dat de rekening reeds maanden was betaald de kous af was

omdat de deurwaarder zonder enige vorm van communicatie de betekening deed. Hij wees niet op de mogelijkheid van mogelijke overlegging van de stukken. Mijn echtgenote vertelde mij diezelfde avond dat hij (na haar mededeling dat er betaald was) gelijk daarop een formulier invulde dat naar haar stellige overtuiging haar verhaal bevestigde. Ik heb haar dan ook uitgelegd dat het ingevulde formulier een betekening van het dwangbevel was. Ook heeft hij niet geadviseerd contact op te nemen met de afdeling heffingen. Ik durf dit zo te beweren om dat na relaas van mijn echtgenote hij domweg zijn mond niet heeft opengedaan. Door niet meer te zeggen "dat hij zijn verhaal kwam halen betreffende een niet betaalde rekening" kwam het voor mijn echtgenote als een donderslag bij heldere hemel toen zij las wat hij allemaal gezegd zou hebben. Zij (en met haar ikzelf) ben geschokt over de leugenachtige verklaring van iemand die onder ambtseed een vrij precair beroep uitoefend. **Dan de directe nabijheid van de klanten.** De kapsalon is een verbouwde garage. Indien u de afmetingen van een garage kent zult u het met mij eens zijn dat klanten altijd in de nabijheid zitten van iedereen die binnenkomt. En aangezien dat er geïnterrupteerd werd in hun kappersbehandeling volgden zij zeker het gesprek dat aan de balie (echter maar enkele meters verder) werd gevoerd. **Bevinding no. 13.** Ook hier is er sprake van voorbijgaan van de essentie van de klacht en het weglaten van de passages (...) die van wezenlijk belang zijn t.a.v. van mijn klacht. (De betreffende medewerker; N.o.) gaf mij in mijn eerste telefonisch onderhoud meermaals te kennen dat mijn heffing 1997 niet was betaald. Ik heb daarop gezegd dat ik het afschrift van de betaling voor mij had

liggen en vroeg nog of het tegennummer op ons afschrift van uw bankrelatie, de juiste was. Dit opdat misschien een mogelijk verkeerde overboeking had plaatsgevonden op een door mij verkeerd opgeschreven banknummer. Dit bleek niet het geval. Mijn beweringen dat ik dan dus wel had betaald wuifde (de betreffende medewerker; N.o.) (in eerste instantie) naar het land der fabelen. Daarmee werden mijn beweringen dus als onjuist en leugenachtig bestempeld. (...) **Daarna of Toen pas**, maakte (de betreffende medewerker; N.o.) melding van een betaling die had plaatsgevonden voor de heffing 1996.(...). Het feit dat bij hem op dat moment dat hij de andere boeking constateerde zou kunnen zoeken naar mogelijke foutieve administratieve handeling bij het Zuiveringschap, kwam niet in hem op.(...) Ook verzuimde (de betreffende medewerker; N.o.) mede te delen dat hij mij vertelde dat indien ik al zou faxen dit geenszins prioriteit zou krijgen. (...) Ik vind het schandalig dat het Zuiveringschap zo omgaat met hun fouten. Het rechtzetten van uw fouten is door mijn inspanningen geschied. En dat het hier geen eenvoudige handeling betrof door enkel een bankafschrift te verstrekken moge na het gebeurde, mijn klacht en deze brief dan ook duidelijk zijn. Medewerkers die de te volgen standaardprocedure opsommen en zo pogen hun fouten te verdoezelen is helemaal schandalig. Een dagelijks bestuur zuiveringschap dat na het onterecht sturen van een deurwaarder (die zijn ambtseed te grabbel gooit) vindt dat zelfs excuses niet op zijn plaats zijn daar heb ik geen woorden voor. Het rechtzetten van uw fouten heeft ons vernedering bij onze klanten, tijd en zeer veel ergernis gekost. Het is dan ook vanzelfsprekend dat de door dit voorval veroorzaakte kosten gedragen worden door diegene die deze heeft veroorzaakt."

1.4. Op 28 oktober 1997 zond het zuiveringschap verzoekster de bevindingen en het oordeel naar aanleiding van haar klacht. Voor hetgeen hierin werd vermeld wordt verwezen naar de inhoud van de concept-bevindingen (zie onder punt 1.2.), waaraan de volgende punten waren toegevoegd:

"...Onderzoek:

(...) Bij brief van 26 september 1997 is klager in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader mondeling of schriftelijk toe te lichten en/of te reageren op de inlichtingen die door de betrokken ambtenaren en vanwege het dagelijks bestuur zijn verstrekt. Klager heeft bij brief van 6 oktober 1997 van de geboden mogelijkheid gebruik gemaakt. **Bevindingen:** (...) (Het uitvaardigen en betekenen van het dwangbevel; N.o.) is als zodanig een logisch uitvloeisel van de erkende fout (dat de aanslag ten onrechte is afgeboekt op het jaar 1996 in plaats van 1997; N.o.) (...) In zijn reactie van 6 oktober 1997 stelt klager dat het relaas van de deurwaarder bezijden de waarheid is.

Meer in het bijzonder betreft dit:

- de bewering dat de echtgenote de mogelijkheid geboden is om schriftelijke bescheiden te overleggen;
- de bewering dat geadviseerd is contact op te nemen met de afdeling Heffingen. Klager is geschokt over de leugenachtige verklaring van de deurwaarder en refereert in dit verband aan de ambtseed. Doordat de kapsalon een verbouwde garage is, bevinden zich aldus klager altijd klanten in de directe omgeving van de balie. (...) De deurwaarder heeft medegedeeld dat de reactie van klager van 6 oktober 1997 geen

aanleiding geeft tot bijstelling van zijn verklaring. Ter verduidelijking wordt opgemerkt dat:

- de heffingsplichtige niet is gevraagd schriftelijke bescheiden te overleggen; het initiatief daartoe ligt bij de heffingsplichtige;
- het dwangbevel niet nader is toegelicht;
- de kapsalon klein is.

Vanwege het dagelijks bestuur is opgemerkt dat vorenstaande mededeling geen aanleiding geeft tot het maken van opmerkingen. (...) In zijn reactie van 6 oktober 1997 stelt klager dat de ZL-medewerker voorbijgaat aan de essentie van de klacht én passages uit het onderhoud die van wezenlijk belang zijn voor de klacht heeft weggelaten. Meer in het bijzonder betreft dit:

a) het verloop van het eerste telefonische onderhoud; b) het niet nemen van initiatief tot onderzoek naar mogelijk foutieve administratieve handelingen bij het ZL; c) het onvermeld laten in de verklaring van de mededeling dat "faxen" niet leidt tot prioriteit; d) de innerlijke tegenstrijdigheid tussen het niet aanbieden van excuses, in afwachting van de fax en het niet toekennen van prioriteit ondanks de fax; e) de mededeling dat de aanslag 1996 nog niet betaald had hoeven worden. De medewerker heeft als volgt gereageerd op de reactie van klager van 6 oktober 1997 (...). a) (...) De essentie van het eerste telefonisch contact is (...) aangegeven. Hetgeen klager stelt vormt geen aanleiding tot bijstelling. b) (...) Erkend wordt dat er situaties denkbaar zijn waarbij het ZL het initiatief neemt tot onderzoek naar mogelijk foutieve administratieve handelingen bij het ZL. Dit betreft met name de situatie, waarin uit de feiten en omstandigheden van het geval met een grote mate van waarschijnlijkheid volgt dat er sprake is van een fout van het ZL. De tijdens het eerste telefonisch contact bekende feiten en omstandigheden noodzaakten evenwel niet tot die conclusie. Alsdan zal degene die stelt moeten bewijzen. c) (...) Aan het aspect "prioriteit" is in de verklaring aandacht besteed. d) Tijdens het eerste noch tijdens het tweede telefonische onderhoud heeft klager gevraagd dat het ZL excuses aanbiedt. In relatie tot de prioriteitstelling is geen rekening gehouden met dit aspect. e) Erkend wordt dat naar achteraf blijkt ten onrechte (...) is medegedeeld dat de aanslag 1996 nog niet hoefde te worden betaald. Vanwege het dagelijks bestuur is opgemerkt dat vorenstaande verklaring geen aanleiding geeft tot het maken van opmerkingen." Het standpunt van het dagelijks bestuur luidde in deze bevindingen als volgt:

"Vanwege het dagelijks bestuur wordt erkend dat er een fout is gemaakt bij het ZL met betrekking tot de verwerking van de betaling van klager. Hoewel er naar achteraf is komen vast te staan sprake is van een gerichte betaling van de aanslag bedrijfsruimte 1997 is de betaling in mindering gebracht op de openstaande aanslag bedrijfsruimte 1996. Ondanks de getroffen procedurele waarborgen is zo een fout niet geheel uit te sluiten. Vanwege het dagelijks bestuur worden dan ook excuses aangeboden aan klager voor het hieruit voortvloeiende ongemak. Volledigheidshalve wordt hierbij opgemerkt dat de gemaakte fout zou zijn voorkomen respectievelijk eerder zou zijn geconstateerd indien klager de openstaande aanslag bedrijfsruimte 1996 na de uitspraak op bezwaar zou hebben voldaan; de gevolgen van de gemaakte fout zijn derhalve mede te wijten aan een gedraging van klager. Overigens is het dagelijks bestuur zoals hiervoor al is uiteengezet van mening dat de klacht voor zover zij is gericht tegen de gedraging van de deurwaarder en de medewerker ongegrond is. Er bestaat dan ook geen aanleiding tot bijstelling van de

instructies aan de deurwaarders respectievelijk de medewerk(st)ers van de afdeling Heffingen. Er bestaat evenmin aanleiding voor een tegemoetkoming in de kosten die klager heeft gemaakt. De ernst van de hierboven erkende fout vormt onvoldoende aanleiding om te besluiten tot kostenvergoeding. Dit geldt temeer nu klager op eenvoudige wijze, namelijk door het verstrekken van een bankafschrift, het door hem gewenste doel heeft kunnen bereiken.

Ter verduidelijking wordt tot slot opgemerkt dat als logisch uitvloeisel van de erkende fout:

- op 16 augustus 1997 een dwangbevel is aangemaakt;
- het dwangbevel op 4 september 1997 is betekend door de deurwaarder;
- de medewerker heeft gereageerd tijdens het telefonisch onderhoud met klager. De tijdens het eerste telefonisch contact bekende feiten en omstandigheden noodzaakten de medewerker niet tot de conclusie dat met een grote mate van waarschijnlijkheid sprake is van een door het ZL gemaakte fout. Alsdan zal degene die stelt moeten bewijzen. Het tweede telefonisch onderhoud is in dit kader van ondergeschikt belang omdat dit onderhoud resulteerde in de afspraak dat klager bewijs zou leveren." Het oordeel van de voorzitter tenslotte luidde als volgt:

1. "Verwerking gerichte betaling door klager. Geconstateerd wordt dat de verwerking van de gerichte betaling door klager niet op correcte wijze heeft plaatsgevonden. Dit klachtonderdeel wordt gegrond geacht (onvoldoende administratieve nauwkeurigheid).
2. Gedraging deurwaarder · De weergave door klager enerzijds en de deurwaarder anderzijds, van de omstandigheden waaronder betekening van het dwangbevel heeft plaatsgevonden, verschilt. Overtuigend bewijs omtrent de juistheid van de weergave is door geen van de partijen geleverd. Ten aanzien van dit klachtonderdeel kan om die reden geen oordeel worden uitgesproken. · Betekening heeft voor wat betreft de plaats van betekening plaatsgevonden overeenkomstig artikel 13 van de Invorderingswet 1990. Dit klachtonderdeel is ongegrond. · Betekening blijft o.a. achterwege indien bij die gelegenheid aan de deurwaarder aangetoond wordt dat de betaling heeft plaatsgevonden. Uit de verstrekte informatie kan worden afgeleid dat dit niet het geval was; de omstandigheid dat gesteld wordt dat betaling heeft plaatsgevonden vormt hiervoor onvoldoende grondslag. Dit klachtonderdeel is ongegrond.
3. Gedraging medewerker De weergave door klager enerzijds en de medewerker anderzijds van de aard en inhoud van het telefonisch onderhoud verschilt. Overtuigend bewijs omtrent de juistheid van de weergave is door geen van de partijen geleverd. Ten aanzien van dit klachtonderdeel kan om die reden geen oordeel worden uitgesproken.
4. Vergoeding kosten De door klager gemaakte kosten zijn van zodanige aard dat

zij op grond van hetgeen in het maatschappelijk verkeer gebruikelijk is voor rekening van klager dienen te blijven. Het niet vergoeden van deze kosten door het ZL is in de gegeven situatie niet onbehoorlijk. Met instemming heb ik er kennis van genomen dat vanwege het dagelijks bestuur aan klager excuses zijn aangeboden voor het ontstane ongemak als gevolg van de niet correcte administratieve verwerking."

2. Standpunt van verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder **KLACHT**, naar haar klachtbrief, weergegeven onder punt 1.1 en naar haar brief van 6 oktober 1997, weergegeven onder punt 1.3.

3. Standpunt van het zuiveringschap Limburg

3.1. In reactie op de klacht bracht het zuiveringschap het volgende naar voren:

"...Ad 1 en 2 Het Zuiveringschap Limburg en meer in het bijzonder de ZL-voorzitter heeft bij gelegenheid van de interne klachtenbehandeling het volgende oordeel uitgesproken. Gedraging deurwaarder · De weergave door klager enerzijds en de deurwaarder anderzijds, van de omstandigheden waaronder betekening van het dwangbevel heeft plaatsgevonden, verschilt. Overtuigend bewijs omtrent de juistheid van de weergave is door geen van de partijen geleverd. Ten aanzien van dit klachtonderdeel kan om die reden geen oordeel worden uitgesproken. · Betekening heeft voor wat betreft de plaats van betekening plaatsgevonden overeenkomstig artikel 13 van de Invorderingswet 1990. Dit klachtonderdeel is ongegrond. · Betekening blijft o.a. achterwege indien bij die gelegenheid aan de deurwaarder aangetoond wordt dat de betaling heeft plaatsgevonden. Uit de verstrekte informatie kan worden afgeleid dat dit niet het geval was; de omstandigheid dat gesteld wordt dat betaling heeft plaatsgevonden vormt hiervoor onvoldoende grondslag. Dit klachtonderdeel is ongegrond. *Gedraging medewerker*. De weergave door klager enerzijds en de medewerker anderzijds van de aard en inhoud van het telefonisch onderhoud verschilt. Overtuigend bewijs omtrent de juistheid van de weergave is door

geen van de partijen geleverd. Ten aanzien van dit klachtonderdeel kan om die reden geen oordeel worden uitgesproken. (...) Wel hebben wij de behoefte te reageren op de passage in de brief (...), waarin klager suggereert dat uit de stukken blijkt dat de deurwaarder een kennelijk leugenachtige verklaring heeft afgelegd tijdens de interne klachtenprocedure. Wij bestrijden dit ten stelligste. Ter onderbouwing hiervan wordt het volgende opgemerkt. A) Juist is dat de deurwaarder ter verduidelijking van zijn verklaring heeft opgemerkt dat "de kapsalon klein is". Hieruit vloeit niet voort dat de aanwezige klanten hebben kunnen "meegenieten" van het voorval. Er is immers zo heeft de deurwaarder verklaard met gedempte stem gesproken. B) De deurwaarder heeft verklaard dat tot betekening is overgegaan aangezien de heffingplichtige ... geen bescheiden kon tonen waaruit de juistheid van deze stelling (lees: mogelijk betaling aanslag 1997) bleek. Klager lijkt dit te interpreteren als volgt: "de deurwaarder heeft verklaard dat hij de heffingplichtige heeft uitgenodigd de juistheid van de stelling aan te tonen". Laatstelijk na kennisneming van de door de deurwaarder ter verduidelijking gemaakte opmerking de deurwaarder heeft immers opgemerkt dat de heffingplichtige niet is gevraagd schriftelijke bescheiden te overleggen; het initiatief daartoe ligt bij de heffingplichtige had ook voor klager duidelijk moeten zijn dat deze interpretatie niet juist is. C) Juist is dat de deurwaarder ter verduidelijking van zijn verklaring heeft opgemerkt dat "het dwangbevel niet nader is toegelicht". Daarmee is tot uitdrukking gebracht dat in aanvulling op hetgeen is verklaard geen nadere toelichting is

gegeven op het dwangbevel. Op geen enkele wijze volgt uit de door de deurwaarder afgelegde verklaring dat hij toegeeft dat "hij het dwangbevel zoals gesteld in de klacht, heeft afgegeven zonder opgave van het feit dat hij een deurwaarder was en dat de akte een dwangbevel betrof. Overigens wordt nog (...) opgemerkt dat de betrokken deurwaarder overeenkomstig artikel 123, derde lid, sub e, van de Waterschapswet daartoe door het Dagelijk Bestuur is aangewezen. Het Deurwaardersreglement is hierbij niet aan de orde.

Ad 3:

Dit klachtonderdeel wekt enige bevreemding. Zien wij het goed dan is hierover in de brieven van klager van 6 september 1997 en 6 oktober 1997 met geen enkel woord gerept. Overigens hebben wij hierop wel in algemene zin gereageerd. Zie in dit verband het rapport van bevindingen onder 18. Daarin is tot uitdrukking gebracht dat een dergelijke fout (lees: gerichte betaling van de aanslag bedrijfsruimte 1997 is ten onrechte in mindering gebracht op de openstaande aanslag bedrijfsruimte 1996) ondanks de getroffen procedurele waarborgen niet geheel is uit te sluiten. Dit klachtonderdeel wordt ongegrond geacht. Ad 4:

Dit klachtonderdeel wekt verbazing. Wij constateren dat het dwangbevel is uitgevaardigd aan (de eigenares van de kapsalon; N.o.). Nu wij aan (verzoekster; N.o.) excuses hebben aangeboden lijkt te zijn beantwoord aan dit verzoek. (...) Dit klachtonderdeel wordt ongegrond geacht. Ad 5:

Bij gelegenheid van de interne klachtenbehandeling is uiteengezet waarom er in de gegeven situatie geen aanleiding bestaat tot vergoeding van kosten. Zie in dit verband het rapport van bevindingen. Er bestaat geen aanleiding tot heroverweging van dit standpunt. Dit klachtonderdeel wordt ongegrond geacht..."

3.2. In antwoord op een nadere vraag deelde het zuiveringschap mee dat het in de eigen administratie had kunnen ontdekken dat de betreffende betaling over 1997 foutief was afgeboekt.

4. Reactie van verzoekster

In reactie op het standpunt van het zuiveringschap bracht verzoekster nog onder meer het volgende naar voren:

"Ik memoreerde reeds in de klacht dat het mijn echtgenote bevreemde hetgeen zou zijn gezegd vanwege het feit dat de betreffende deurwaarder zijn mond nagenoeg niet open heeft gedaan. De gehele onduidelijkheid in de gevolgde procedure van de deurwaarder komt voort uit de non communicatie die hij heeft gevoerd. Had de betreffende deurwaarder zich voorgesteld als deurwaarder en nadat mijn echtgenote had verteld dat de rekening was betaald (want dat geeft de deurwaarder toch toe dat er overleg heeft plaatsgevonden) dan was het een "eitje" geweest om even de gearchiveerde bescheiden te tonen. Zo ook de procedure met de medewerker van de afdeling heffingen.

Overduidelijk is in de gevoerde correspondentie te lezen de afwachtende houding van de medewerker. Zinnen als "er bestond onvoldoende aanleiding voor de juistheid van de stelling van de aangever of hij die stelt die bewijst" geven duidelijk aan dat ondanks

pogingen ons gelijk (op eenvoudige wijze) aan te tonen, onmogelijk eenvoudig kan bij het Zuiveringschap Limburg. Het Zuiveringschap Limburg stelde dat er niet betaald was en diende mijn inziens dat dan ook maar te bewijzen. Omdat zij door interne administratieve fouten en non-communicatieve medewerkers daartoe niet in staat bleken heb ik het voortouw hierin genomen om het tegenbewijs te leveren. **En dát** bleek zeer moeilijk te gaan vanwege de te voeren procedures en de houding van de betrokken ambtenaren. Het hiervoren gestelde zijn enkele van de vele aanwijzingen dat er procedureel behoorlijk iets mis is bij het Zuiveringschap Limburg. Dat is nu de strekking van mijn laatste grief gesteld in mijn klacht:

acht het Zuiveringschap Limburg geen termen aanwezig om de betrokken ambtenaar en de deurwaarder te corrigeren op hun optreden c.q. hun procedure aan te passen opdat zulke blunders in de toekomst kunnen worden voorkomen.(...) Het onder ad 3 gestelde:

(...) De stelling dat over deze grief met geen woord is gerept wil ik krachtig tegenspreken. Reeds in mijn eerste klachtenbrief d.d 6 september 1997 aan het Zuiveringschap Limburg maakte ik gewag van de procedurefouten. Het feit dat daarop ook reactie is gekomen van Het Zuiveringschap Limburg is dan ook vanzelfsprekend. In hun antwoord aan U doen zij voorkomen alsware het anders geschied. (...) Het onder ad 4 gestelde:

Ook hier weer verbazing alom door het Zuiveringschap Limburg. In hun laatste schrijven van 28 oktober 1997 krijgen wij toegestuurd de bevindingen van het dagelijks bestuur en het oordeel van de voorzitter daarop. In die bevindingen onder 18 staat dat de excuses worden aangeboden aan de klager. Het oordeel van de voorzitter hierin is dat de excuses daadwerkelijk zijn aangeboden. Wellicht begrijp ik dit dan niet. Een van de bevindingen van het dagelijks bestuur is dat de excuses worden aangeboden. Nu, dan wacht ik nog altijd op het aanbieden ervan middels een gericht schrijven van het dagelijks bestuur en **niet** in een rapport van bevindingen waarnaar acties zullen moeten volgen. De voorzitter bepaalt vervolgens naar aanleiding van die bevindingen wat er nader zal gebeuren. (...) *Ik persisteer derhalve bij deze klacht.* Het onder ad 5 gestelde:

Het moge duidelijk zijn dat door een fout van het Zuiveringschap Limburg ik actie heb moeten ondernemen om die fout aan te tonen. Ook is inmiddels duidelijk dat de fout inderdaad door het Zuiveringschap Limburg is gemaakt. Zij geven dit ook toe. (...) Het bewijs van de fout van het Zuiveringschap Limburg had door hun zelf geleverd moeten worden. **Hij die stelt die bewijst** zoals zijzelf hanteren in hun procedure (zie correspondentie). Maar het Zuiveringschap Limburg kan hun eigen fouten niet zonder hulp van anderen bewijzen en draaien derhalve de bewijslast om. In dit geval moet ik als juridisch adviseur de tijd en moeite investeren om het bewijs te leveren dat er fouten gemaakt zijn bij het Zuiveringschap Limburg. Ik verricht dus werkzaamheden voor het Zuiveringschap. Als ik de gemaakte fouten niet had weerlegt dan had de Kapsalon van mijn echtgenote een dwangbevel van ruim driehonderd gulden dienen te betalen. Om via eenvoudige wijze aan te tonen (hetgeen degene die stelt had moeten doen) dat de rekening was betaald heb ik geprobeerd maar is mij onmogelijk gemaakt door de te volgen procedures van het Zuiveringschap. Hiervoor vroeg ik het Zuiveringschap om de

procedures te herzien omdat het niet eenvoudig is om de door hunzelf gemaakte fouten te herstellen. Omdat ik voor deze bewijsvoering nu inmiddels vele uren heb moeten vrijmaken om mijn gelijk te krijgen, ik als juridisch adviseur werk voor (verzoekster; N.o.), ik als juridisch adviseur niet om niet werk, wij in het gelijk zijn gesteld door het Zuiveringschap Limburg, acht ik het vanzelfsprekend dat ik de gewerkte uren en de gemaakte portiekosten door toedoen van fouten gemaakt door het Zuiveringschap Limburg door hun vergoed krijg. *Ik persisteer bij deze klacht...*"

Beoordeling

I. Inleiding

Verzoekster (een kapsalon) diende via haar gemachtigde bij brief van 6 september 1997 bij het zuiveringschap Limburg te Roermond een klacht in over de gang van zaken rond de invordering van de opgelegde aanslag verontreinigingsheffing bedrijfsruimte 1997. De voorzitter van het zuiveringschap handelde deze klacht af bij brief van 28 oktober 1997. Verzoekster is het niet eens met de wijze waarop de voorzitter haar klacht heeft afgehandeld.

1. Ten aanzien van het oordeel over verzoeksters klacht over de deurwaarder

1.1. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat de voorzitter van het zuiveringschap (hierna: de voorzitter) over haar klacht over de handelwijze van de deurwaarder, die namens het zuiveringschap een dwangbevel aan haar betekende, gedeeltelijk geen oordeel heeft uitgesproken en deze klacht gedeeltelijk ongegrond heeft verklaard.

1.2. Verzoekster had er in haar brief van 6 september 1997 over geklaagd dat de deurwaarder het dwangbevel had betekend in de kleine kapsalon (een verbouwde garage) in de aanwezigheid van klanten. Volgens verzoekster had op het huisadres van de eigenares moeten worden betekend. Daarnaast klaagde zij erover dat de deurwaarder tot betekening was overgegaan ondanks het feit dat de eigenares had verklaard dat de betreffende aanslag al was betaald.

1.3. De voorzitter sprak in zijn antwoord geen oordeel uit over de omstandigheden waaronder de betekening van het dwangbevel had plaatsgevonden, omdat de weergave daarvan door de deurwaarder verschilde van die van verzoekster. Zo heeft de deurwaarder er op gewezen dat hij bij de balie in de kapsalon met gedempte stem had gesproken met de eigenares. Volgens hem waren de klanten in de kapsalon niet aanwezig geweest in de directe nabijheid van de balie. Verzoekster merkte op dat juist vanwege het feit dat de kapsalon een verbouwde garage is er zich altijd klanten in de directe omgeving van de balie bevinden. Aangezien er geïnterrupteerd werd tijdens de kappersbehandeling volgden de aanwezige klanten zeker het gesprek dat aan de balie (enkele meters daar vandaan) werd gevoerd, aldus verzoekster. Uit bovengenoemde omstandigheden de grootte van de kapsalon, de afstand van enkele meters tussen klanten en de balie alsmede het voeren van het gesprek met gedempte stem kan niet worden afgeleid of de aanwezige

klanten het gesprek tussen de deurwaarder en de eigenares woordelijk hebben kunnen volgen. Gelet daarop heeft de voorzitter zich in redelijkheid van een oordeel op dit punt kunnen onthouden. De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

1.4. Wat betreft de betekening van het dwangbevel in de kapsalon in plaats van in de woning oordeelde de voorzitter de klacht ongegrond, omdat de betekening heeft plaatsgevonden overeenkomstig artikel 13 van de Invorderingswet 1990. Nu een dwangbevel bij voorkeur aan de persoon moet worden overhandigd (zie de onder **ACHTERGROND**, onder 2. en 3. genoemde artikelen van de Invorderingswet 1990 en het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering) en de kapsalon op het woonadres van de eigenares is gevestigd, was het correct dat de deurwaarder het dwangbevel aldaar aan de eigenares heeft betekend. De voorzitter achtte verzoeksters klacht op dit punt dan ook terecht ongegrond. De onderzochte gedraging is ook op dit onderdeel behoorlijk.

1.5. Met betrekking tot betekening van het dwangbevel, ondanks de verklaring van de eigenares dat er was betaald, stelde de voorzitter dat betekening achterwege blijft als tegenover de deurwaarder wordt aangetoond dat betaling heeft plaatsgevonden. De enkele stelling dat er is betaald, is daarvoor onvoldoende, aldus de voorzitter. Op zichzelf is het juist dat het aan verzoekster was geweest om een beweerde betaling met bewijsstukken aan te tonen. Niet valt echter in te zien waarom van een deurwaarder niet mag worden verlangd dat hij in een situatie als deze, waarin is aangegeven dat er is betaald, betrokkene zonodig nadrukkelijk uitnodigt om bewijs daarvan te verstrekken, om bij het eventueel achterwege blijven daarvan vervolgens over te gaan tot betekening van het dwangbevel. Niet is gebleken dat de deurwaarder in verzoeksters situatie een dergelijke uitnodiging heeft gedaan. In zoverre is hij tekort geschoten. Dit betekent dat de voorzitter dit klachtonderdeel niet ongegrond had mogen verklaren. In zoverre is de gedraging niet behoorlijk.

2. Ten aanzien van het oordeel over verzoeksters klacht over het optreden van de medewerker.

2.1. Verzoekster klaagt er in de tweede plaats over dat de voorzitter geen oordeel heeft uitgesproken over haar klacht over het optreden van de medewerker van de afdeling heffingen, met wie twee keer telefonisch contact was geweest.

2.2. Wat betreft deze medewerker klaagde verzoekster er met name over dat hij gedurende de twee gevoerde telefoongesprekken zijn naam niet noemde, onjuiste informatie verschaftte, niet zelf het initiatief nam om te onderzoeken of het zuiveringschap een fout had gemaakt en geen prioriteit aan de zaak wenste te geven.

2.3. In zijn oordeel over de klacht gaf de voorzitter aan dat er geen oordeel werd gegeven omdat de weergave van verzoekster enerzijds en de betreffende medewerker anderzijds over de inhoud van de telefoongesprekken van elkaar verschilden.

2.4. Uit de bevindingen van het zuiveringschap blijkt echter dat er geen verschil van mening was tussen de medewerker en verzoekster over het feit dat de medewerker zijn naam niet had genoemd in de gesprekken, het feit dat hij geen nader onderzoek naar de

juistheid van verzoeksters mededeling had gedaan na haar eerste telefoontje en het feit dat hij geen prioriteit aan de zaak had willen geven. Daarnaast volgt uit de bevindingen dat de betrokken medewerker onjuiste informatie heeft verschaft zowel wat betreft de mededeling dat de betreffende betaling betrekking had op het jaar 1996 als wat betreft de mededeling dat deze betaling nog niet behoefde te worden betaald. Dat de voorzitter zich over dit onderdeel van verzoeksters klacht over de handelwijze van de betreffende medewerker in het geheel van een oordeel onthield, is derhalve onjuist. De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

2.5. De reactie van de medewerker in het verslag van bevindingen van het zuiveringschap geeft overigens nog aanleiding het volgende op te merken. Van een medewerker van een overheidsinstantie mag worden verwacht dat hij in ieder geval de gebruikelijke maatschappelijke beleefdheid in acht neemt. Daaronder valt in beginsel ook het noemen van de naam bij aanvang van een telefoongesprek. Dat de medewerker daarnaast volgens zijn verklaring niet zelf het initiatief nam tot onderzoek of de betreffende betaling al dan niet juist was verwerkt, is niet correct. Nu verzoekster gemotiveerd had aangegeven dat er wel was betaald, had het op de weg van het zuiveringschap gelegen om te onderzoeken of er aldaar wellicht een fout was gemaakt. Het zuiveringschap stelde immers in de eerste plaats dat er niet was betaald. Dat de medewerker tenslotte zei geen prioriteit aan de afhandeling van het faxbericht te hebben gegeven, is eveneens niet terecht. Verzoekster had op dat moment nog geen zekerheid over het standpunt van het zuiveringschap; dat hing immers van de inhoud van het faxbericht af. Intussen was het dwangbevel nog steeds van kracht. Verzoekster had derhalve belang bij een spoedige afwikkeling. Dat die haar niet werd toegezegd, is onjuist.

3. Ten aanzien van het ingaan op verzoeksters opmerking dat het uitbrengen van het dwangbevel had kunnen worden voorkomen

3.1. Verzoekster klaagt er voorts over dat de voorzitter niet is ingegaan op haar opmerking dat het uitbrengen van het dwangbevel door de deurwaarder had kunnen worden voorkomen, indien het

zuiveringschap zijn administratie van te voren beter zou hebben gecontroleerd. In reactie op de klacht gaf het zuiveringschap aan dat verzoekster volgens haar in haar brieven van 6 september en 6 oktober 1997 aan het zuiveringschap bovengenoemde opmerking niet had gemaakt. Overigens merkte het zuiveringschap op dat verzoekster gelijk had met haar opmerking dat een betere controle het dwangbevel had kunnen voorkomen.

3.2. Verzoekster kan op dit punt in haar klacht niet worden gevolgd. Zij heeft in haar klachtbrieven wel aangegeven dat er naar haar mening administratieve fouten door het zuiveringschap zijn gemaakt, maar heeft niet gesteld dat controle het uitbrengen van het dwangbevel had kunnen voorkomen. Het niet reageren daarop is daarom niet aan de orde. De onderzochte gedraging is op dit punt daarom behoorlijk.

4. Ten aanzien van het niet aanbieden van excuses

4.1. Verzoekster klaagt er verder over dat de voorzitter aan haar geen excuses heeft aangeboden voor de door het zuiveringschap gemaakte fouten. In reactie op de klacht heeft het zuiveringschap aangegeven dat er naar zijn mening wel excuses zijn aangeboden, namelijk in de bevindingen door het dagelijks bestuur. Daarin wordt gesteld: "Vanwege het dagelijks bestuur worden dan ook excuses aangeboden aan klager voor het hieruit voortvloeiende ongemak." De voorzitter heeft in zijn oordeel aangegeven dat hij er met instemming kennis van heeft genomen dat het dagelijks bestuur excuses heeft aangeboden. Verzoekster is van mening dat hier niet mee had kunnen worden volstaan en dat zij middels een gericht schrijven excuses had moeten ontvangen.

4.2. Verzoekster kan ook op dit punt in haar redenering niet worden gevolgd. Niet valt in te zien waarom niet kon worden volstaan met het aanbieden van excuses door het dagelijks bestuur bij de afhandeling van verzoeksters klachten. Dit geldt te meer nu de voorzitter heeft aangegeven daar mee in te stemmen. De onderzochte gedraging is op dit punt eveneens behoorlijk.

5. Ten aanzien van de afwijzing van het verzoek om schadevergoeding

5.1. Tenslotte klaagt verzoekster erover dat de voorzitter niet bereid is de kosten (zoals porti, juridisch adviseur) te vergoeden die zijn gemaakt om de fout van het zuiveringschap te herstellen. In reactie op de klacht gaf het zuiveringschap aan bij zijn standpunt te blijven dat de door verzoekster gemaakte kosten van zodanige aard zijn, dat zij op grond van hetgeen in het maatschappelijk verkeer gebruikelijk is voor rekening van verzoekster dienen te blijven.

5.2. 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 niet-behoorlijke 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**).

5.3. In het maatschappelijk verkeer is het niet ongebruikelijk dat men geringe kosten die men als gevolg van fouten van anderen, zoals ook bestuursorganen, moet maken om herstel van die fouten te bewerkstelligen, zelf draagt. Dit uitgangspunt kan onder meer uitzondering lijden wanneer er sprake is van een onevenredig nadeel voor de betrokkene. De kosten die verzoekster heeft moeten maken om de fout van het zuiveringschap te herstellen, zijn naar aard en omvang niet van dien aard dat kan worden gesproken van onevenredig nadeel. Daarbij is in aanmerking genomen dat verzoekster om de fout te herstellen had kunnen volstaan met de twee gepleegde telefoontjes en het opsturen van het betreffende rekeningafschrift.

5.4. Gezien het bovenstaande zijn de gronden waarop het verzoek om schadevergoeding berust in dit geval niet van dien aard, dat de voorzitter niet in redelijkheid tot het afwijzende besluit had kunnen komen. Het feit dat verzoeksters ergernis over de moeite die zij heeft moeten doen om de fout te laten herstellen begrijpelijk is, maakt dit niet anders. Ook op dit

punt is de onderzochte gedraging behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de voorzitter van het zuiveringschap Limburg, die wordt aangemerkt als een gedraging van het dagelijks bestuur van het zuiveringschap Limburg, is niet gegrond, behoudens wat betreft het oordeel over de betekening door de deurwaarder, ondanks de stelling dat er was betaald, en het zich onthouden van een oordeel over de klacht over de medewerker; op deze punten is de klacht gegrond.