



Rapport

Datum: 17 september 1999
Rapportnummer: 1999/405

Klacht

Op 23 april 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw H. te Smilde, met een klacht over een gedraging van het zuiveringsschap Drenthe te Assen. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het dagelijks bestuur van het zuiveringsschap Drenthe te Assen, werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt er over dat het zuiveringsschap Drenthe:

1. per 1 januari 1997 zonder reden en zonder haar ervan in kennis te stellen de code voor haar woning heeft gewijzigd van "gezin" in "leegstand". Als gevolg van deze wijziging werden de door haar verschuldigde nota's niet meer automatisch geïnd via het waterbedrijf:

2. ondanks de aan haar op 4 maart 1998 gedane toezegging om de code van haar woning weer te wijzigen in "gezin", deze code pas per 12 december 1998 heeft gewijzigd;

3. ondanks het feit dat het zuiveringsschap op de hoogte was van de foutieve wijziging, haar toch heeft geconfronteerd met de deurwaarder in verband met de achterstallige nota's; 4. haar brief van 7 januari 1999 niet heeft beantwoord.

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd het dagelijks bestuur van het zuiveringsschap Drenthe te Assen 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. Tevens werd het zuiveringsschap een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reacties van betrokkenen gaven aanleiding het verslag aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. FEITEN

1. De belastingdeurwaarder van het zuiveringsschap Drenthe, de heer J., liet verzoekster bij brief van 28 december 1998 het volgende weten:

"...Naar aanleiding van ons telefoongesprek op 28 december jl. doe ik u een duplicaat aanslag toekomen over het jaar 1998. Tevens bevestig ik hierbij de gemaakte afspraken met betrekking tot het betalen van de jaren 1997 en 1998. Afgesproken is dat u voor 31

jan. 1999 de aanslag over 1997 betaalt, groot f 284,24. De aanslag over 1998, groot f 236,88 betaalt u voor 31 maart 1999. (...) De heffing over het jaar 1999 zal worden meegelift met de kwartaal nota via de Waterleidingmij Drenthe..."

2. Verzoekster wendde zich bij brief van 7 januari 1999 tot het zuiveringsschap Drenthe. In haar brief deelde zij het zuiveringsschap het volgende mee:

"...Sinds april 1994 wonen wij aan (...) te Smilde. Voorheen was het pand in eigendom van E., nu gevestigd in Groningen. Met het betrekken van dit huis hebben wij alle vaste kosten van de nutsbedrijven via automatische incasso laten regelen, je moet immers toch betalen. Tot en met 1996 is onze verontreinigingsheffing normaal geïncasseerd via de waternota (code 34). Vanaf 1997 zijn er echter problemen en onduidelijkheden. Mensen aan de deur, aanslagen die verstuurd zijn maar niet aankomen, etc. Telefonisch overleg met de waterleidingmaatschappij leert dat incasso gedurende 1994, 1995 en 1996 gewoon via code 34, via waterleiding is geïncasseerd. Eind 1997 werden we aangeslagen voor verontreinigingsheffing (niet middels een gewone aanslag, maar een geschreven briefje van uw kantoor). De verbazing was groot, ging toch altijd automatisch???? Gebeld met het kantoor en het bleek dat we met een verkeerde code in het systeem zaten. Dit zou met ingang van januari 1998 gewijzigd worden, wat (naar nu blijkt) niet is gebeurd. Contact met de heer J. leert ook dat het pand waarin wij wonen om wat voor duistere reden dan ook, door uw organisatie op 'leegstand' is gezet. Daarna werd geconstateerd (door berichtgeving van de waterleidingmaatschappij) dat er blijkbaar toch bewoners waren (sinds 1994 dus al!!!) en dat het pand toch 'heffingsplichtig' was. Wat de reden er voor is dat het pand op leegstand is gezet, en daarna met een verkeerde code weer is opgevoerd, zal wel altijd onduidelijk blijven. Volgens de heer J. zou ik eind 1997 gezegd hebben dat ik de heffing over 1997 zo snel mogelijk zou betalen. Wat mij echter het meest verbaast in dit hele geval is dat men zich bij u blijkbaar wel weet te herinneren dat ik toegezegd zou hebben zo snel mogelijk te betalen, maar dat men blijkbaar niet weet dat ik gebeld heb en dat daaruit is gekomen dat wij met een verkeerde code in het systeem zitten. Op zijn minst erg vreemd. Wat de verwarring nog compleet gemaakt heeft is dat in 1997 de waterleidingsmaatschappij (moet wel volgens de heer J. omdat hij niet bij ons aan de deur is geweest...) een bedrag van ons ontvangen heeft zijnde de f 225 nog wat, onder andere voor verontreinigingsheffing. Waarmee voor mij dus vast staat dat wij wel degelijk verontreinigingsheffing betaald hebben! De heer J. verzekerde mij dat dit niemand van het zuiveringsschap geweest kan zijn, maar het was in ieder geval wel iemand die mij verzekerde dat wij met een verkeerde code in het systeem zaten (hoe wist hij dat dan?) en dat het met ingang van 1 januari 1998 rechtgezet zou worden, hetgeen dus niet is gebeurd. Nu kan ik heel veel begrip opbrengen voor mensen die werken, ze maken fouten, ik maak ze ook. Ik weet dat ook geautomatiseerde systemen dol kunnen draaien, maar wat er bij mij niet in kan is dat mutaties die toegezegd zijn niet doorgevoerd worden. Daarnaast kan het er bij mij ook niet in dat als een pand 'op leegstand' wordt gezet, nadien geconstateerd wordt dat er toch bewoners en gebruikers zijn, het pand met een **andere** code weer ingevoerd wordt, zonder bij de bewoner na te checken hoe het nu zit. Uit het feit dat in 1994, 1995 en 1996 wel normaal via de waterleiding geïncasseerd is blijkt dat wij wel

te goeder trouw zijn geweest, we hebben er immers zelf voor gezorgd dat incasso via de waterleidingnota geregeld werd! Door alle onduidelijkheden, het doorschuiven van de Zwarte Piet van het waterleidingsbedrijf naar zuiveringsschap en omgekeerd, mensen aan de deur die geld incasseren, geld dat niet op de plaats van bestemming aankomt, ben ik de algehele verwarring nabij. Dat over 1997 verschillen we dus van mening. De heer J. (hij begint het nu ook vervelend te vinden) is van mening dat over 1997 nog afgedragen moet worden, en over 1998 ook. Ik ben van mening dat wij wel verontreinigingsheffing dienen te betalen, maar dat als er bij uw systeem iets fout gaat, waardoor de betaling waarvoor wij gekozen hebben niet correct wordt uitgevoerd, we in ieder geval niet de dupe hiervan moeten worden! Ik had heel sterk de indruk dat het ons verweten werd niet betaald te hebben, terwijl ik in de heilige veronderstelling verkeerde dat het automatisch geïncasseerd werd, net als voorheen. Geacht bestuur, ik begrijp dat er in ons geval dat er veel onduidelijkheden zijn. Ons zijn zaken toegezegd die niet zijn vastgelegd en niet zijn uitgevoerd. Bij uw instelling is er iets 'fout' gegaan waardoor we nu in deze situatie zitten. Ondanks de dure maanden word ik nu geconfronteerd met een heffing van f 284,24, gelieve zo spoedig mogelijk te betalen, met nog een heffing over 1998, waarvan nog nooit een aanslag is ontvangen, terwijl de oorzaak van uw fout in uw systeem zit. Ik realiseer me heus wel dat ook wij verontreinigingsheffing behoren te betalen, maar ik ben ook van mening dat wij niet de dupe hoeven te worden van het falen van uw systeem. Iedere normale particulier in deze regio betaalt zijn heffing via de waternota. Ons is verschillende keren toegezegd dat 'het goed zou komen', wat niet is gebeurd. Ik vind niet dat wij nu accuut dit bedrag op moeten hoesten, ook niet binnen een maand of zo. Ik vind het te gek voor woorden als je als gevolg van een 'systeemfoutje' en niet uitgevoerde toezeggingen nu opeens als slachtoffer hiervan het probleem voor de veroorzaker moet oplossen door maar te betalen! Als ik een fout maak, moet ik de gevolgen daarvan aanvaarden. Het blijft voor mij discutabel wie het bedrag bij mij thuis heeft geïncasseerd, deze persoon wist echter wel te vertellen over de foute codes (????) en uw medewerkers hebben toegezegd de code voor 1998 goed in te voeren! Daarom stel ik voor dat u eerst eens goed uitzoekt hoe ons huis überhaupt op "leegstand" gezet kan zijn, en wie er nu al die toezeggingen aan ons heeft gedaan en niet heeft uitgevoerd. De waterleidingsmaatschappij heeft ons verzekerd dat alleen uw instelling de code kan aanpassen, en dus is het ook weinig sportief dat zij als de veroorzaker worden aangewezen. Ik weet niet of u de Wet van Murphy kent, deze stelt dat als iets eenmaal fout gaat, het ook fout blijft gaan. Het gaat echter veel te ver om ons als bewoners er voor te laten bloeden als bij uw instelling in het geautomatiseerde systeem een blunder gemaakt wordt. De heer J. is waarschijnlijk verantwoordelijk voor het incasseren van alle openstaande posten. Hij doet waarschijnlijk slechts zijn werk. Maar een beetje kritisch naar je eigen werkgever kijken als blijkt dat er een grove fout gemaakt is die nog steeds niet hersteld is, zou wel begrip bij de mensen kweken. De heer J. beaamt dat er fouten gemaakt zijn, hij kan echter niet het begrip opbrengen dat wij het als zeer onrechtvaardig ervaren hiervoor te moeten bloeden. Daarom zijn wij ook niet van plan klakkeloos te betalen. Op zijn minst oprechte excuses en lering dat dit soort zaken nooit weer kunnen gebeuren, zouden op zijn plaats zijn. Wij zijn

naar ons beste weten te goeder trouw geweest en het zou daarom ook niet meer dan netjes zijn als u ook voor de misser in het systeem risico aanvaardt. Ik wil dit bewust geen klacht noemen, omdat er teveel mensen hierin betrokken zijn, en het uiteindelijk toch niets oplevert. Mensen op het matje roepen, zoals de heer J. veronderstelde, hoeft voor mij ook niet, het moet echter wel een waarschuwing zijn dat als een pand zomaar, zonder enige aanwijsbare reden, zonder door de bewoner zelf aangegeven, op 'leegstand' wordt gezet, er op zijn minst goed gekeken moet worden voordat het maar weer klakkeloos wordt opgevoerd, en dan ook nog onder een verkeerde code. Een telefoontje is zo snel gepleegd om te controleren of het klopt, of niet soms. De heer J. heeft zoveel mogelijk voor ons uitgezocht, echter dit is alleen dat wat bij uw instelling is vastgelegd. U dient ook te overwegen dat diverse mensen ons aan de telefoon te woord hebben gestaan en toezeggingen hebben gedaan, die niet zijn vastgelegd of uitgevoerd. Daarom is bij ons de verwarring zo groot en de verbazing over het onbegrip ook. Het zou u sieren als u besluiten zou dit als leergeld te zien (en ons beide jaren vrij te stellen) en eens grondig uit te zoeken hoe dit allemaal heeft kunnen gebeuren. Van één van uw medewerkers weet ik dat wij niet de enigen zijn! In het systeem van uw instelling zitten blijkbaar hiaten waarvan uw klanten de dupe kunnen worden, u heeft blijkbaar mensen in dienst die toezeggen mutaties door te voeren en dit even zo gemakkelijk weer vergeten..."

3. Het zuiveringsschap berichtte verzoekster bij brief van 20 april 1999:

"...Aan u is uitstel van betaling verleend tot 31 maart 1999 voor de aanslagen 1997 (...) groot f 284,24 (incl. kosten) 1998 (...) groot f 246,88 Aangezien tot op heden nog geen enkele betaling is ontvangen, ben ik genoodzaakt het uitstel per heden weer in te trekken. Mocht vanaf heden binnen 10 dagen geen betaling zijn ontvangen, dan zal zonder nadere kennisgeving tot voortzetting van de invordering worden overgegaan. Een kopie van de brief, gedagtekend 28 dec. 1998, waarin aan u het uitstel was verleend is bijgevoegd..."

B. STANDPUNT VERZOEKSTER

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtformulering onder klacht en naar haar hiervoor onder **A. Feiten** opgenomen brief. In haar klachtbrief aan de Nationale ombudsman merkte verzoekster onder meer nog het volgende op:

"...*Volgens het zuiveringsschap Drenthe is door hen op 1-1-97 onze woning voorzien van een andere code. Deze code zou aan ons 'groot bedrijf' toekennen, en dus ook van invloed zijn op de manier waarop de verontreinigingsheffing wordt geïnd. Van deze beslissing zijn wij niet op de hoogte gesteld, wij wisten nergens van en hadden dus ook geen notie van de eventuele gevolgen hiervan. Via het waterleidingbedrijf is ons later duidelijk geworden dat het Zuiveringsschap de code 'leegstand' aan onze woning had toegekend. Dit klopte niet en blijkbaar heeft men toen maar klakkeloos een code toegevoegd. Van geen kwaad bewust viel er in oktober een dwangbevel in de bus. Naar aanleiding van dit dwangbevel is contact opgenomen met het Zuiveringsschap. De heer H. stond ons te woord. In dit gesprek kwam naar voren dat er indertijd een wijziging in de code was doorgevoerd. Nadat het aan de heer H. was uitgelegd dat wij hier als gezin wonen sinds 1994, was het hem ook duidelijk dat de code fout was. Ik ben er gemakshalve toen van uit gegaan dat dit hersteld zou worden, hetgeen natuurlijk niet gebeurd was. De heer H. heeft blijkbaar de*

notitie gemaakt dat wij toegezegd zouden hebben de verontreinigingsheffing per omgaande te betalen (ik kan mij dat niet herinneren, heb dat beslist niet in die bewoording toegezegd), maar is vergeten te noteren dat de code gewijzigd diende te worden. Op 4 maart 1998 is, mede op ons verzoek, de heer B. van hetzelfde Zuiveringsschap, bij ons thuis geweest. Later wordt gezegd dat de heer B. door het zuiveringsschap is gestuurd om 'ter plaatse te controleren' of hier toch niet een bedrijf was gevestigd. De heer B. was hier echter op ons verzoek, om nu eens uit te zoeken wat er aan de hand was, duidelijkheid te verschaffen, en uitleg te geven. In dit gesprek met de heer B., wat overigens heel plezierig is verlopen, heeft de heer B. ons toegezegd het nodige uit te zoeken, en er in ieder geval voor te zorgen dat de code weer op 303 (gezin, automatische betaling via waterleidingnota) gezet zou worden. Helaas moeten we achteraf constateren dat ook deze beide toezeggingen niet nagekomen zijn. De heer B. meent zich op 22 januari 1999 (10 maanden na dato) wel te herinneren dat ik toegezegd zou hebben de verontreinigingsheffing alsnog te betalen. Ik wacht nog steeds op bericht van hem, wat hij uitgezocht heeft..... Ik ben bang dat we nog lang kunnen wachten. Het gehele jaar 1998 niets gehoord van het Zuiveringsschap (wij verkeerden in de veronderstelling dat het blijkbaar een moeilijke puzzel was, en dachten aan het hele zuiveringsschap niet meer) tot de datum 24 december 1998. Toen viel van de heer J., deurwaarder in dienst van het Zuiveringsschap, een 'aanmaning' in de bus de verschuldigde verontreinigingsheffing over 1997 binnen 10 dagen te voldoen. Hierop hebben wij eerst telefonisch gereageerd. Door afwezigheid van de heer J. op dat moment werd ik te woord gestaan door iemand anders van het kantoor Zuiveringsschap, mevr. W. Deze heeft in het systeem gekeken en zag ook 'dat er iets fout zat' en vertelde mij dat wij tot die groep van drie personen behoorden 'waar het blijkbaar maar niet goed geregeld kon worden'. Zij verzekerde mij ervan dat dit zeer beslist niet aan ons lag..... Verkeerde codes en zo. Zij vertelde mij dat ons huis 'op leegstand' was gezet, maar dat niet te achterhalen was waarom..... Op haar verzoek heb ik de aanmaning van de heer J. aan haar toegezonden, zij zou er verder induiken en mij laten weten. *De heer J. noteerde in het onderhoud dat hij vandaag bij ons thuis met mij had, dat hij W. hierop wilde aanspreken.* Als reactie op de reactie van ons naar aanleiding van de aanmaning dwangbevel d.d. 22december 1998 hebben wij op 28 december telefonisch contact gehad (voor het eerst) met de heer J., de deurwaarder van het Zuiveringsschap. (...). De heer J. beaamde dat de woning op leegstand was gezet. Dit betekende voor hem niets, gebeurde vaker. Wat de reden hiervan was is lange tijd onduidelijk geweest. Met de heer J. had ik een pittig gesprek. Immers, de heer B. had toegezegd dat hij de code voor 1998 zou aanpassen, zodat de heffing weer via de waternota geïnd zou worden, de heer J. vertelde mij dat dit niet was gebeurd. Eigenlijk interesseerde dit hem heel weinig. Wij zijn verplicht verontreinigingsheffing te betalen en hij had als taak ervoor te zorgen dat dit gebeurde. Oeverloos met de man gediscussieerd dat wij best bereid zijn de heffing te betalen, maar dan wel op de manier die wij verkiezen, via de waternota dus. Daar had hij geen oor voor, hij wilde ons 'helpen' en stelde voor dat wij voor eind januari 1999 de heffing over 1997 betaalden, en voor eind februari 1999 de heffing over 1998 betaalden (die wij overigens ook niet hadden ontvangen). Hij zou voor de

goede orde de afspraken op papier zetten, ons hiervan berichten en een kopie van de aanslag 1998 bijvoegen. Tot op heden hebben wij deze brief niet ontvangen. Al pratende over het onplezierige telefoongesprek met de heer J. hadden wij het gevoel dat het eigenlijk te gek voor woorden was. Men maakt daar een fout, informeert ons niet daarover (ook niet over het feit dat wij of op leegstand, of als bedrijf geregistreerd stonden). De controle hiervan (die het Zuiveringsschap volgens de Waterleidingmaatschappij zelf dient uit te voeren) ter plaatse is niet uitgevoerd terwijl iemand van ons thuis was.....Wel is de heer B. op ons verzoek op 4 maart 1998 hier ter plaatse geweest, maar dat is 14 maanden geleden nadat men eigenhandig had besloten ons op leegstand te zetten (code 1000 of 000). Dat de heer B. dan geen aantekeningen maakt, en zich blijkbaar 10 maanden na dato (zijn uitgewerkt verslag d.d. 22 januari 1999) nog wel precies weet te herinneren wat wij toegezegd zouden hebben, maar blijkbaar een gat in het geheugen heeft ten aanzien van het aanpassen van onze code. De gesprekken met de heer J. brachten ons niet dichter bij elkaar, en mede op advies van de heer J. hebben wij de zaak voorgelegd aan het bestuur van het zuiveringsschap Drenthe. Deze brief treft u hierbij aan. Op deze brief hebben wij tot op heden (23februari 1999) geen reactie ontvangen, geen ontvangstbevestiging, wat dan ook. Wel benaderde de heer J. mij op maandag 22 februari j.l. en vertelde mij dat mijn brief in het bestuur was besproken en dat men van mening was dat wij per omgaande dienden te betalen. Ik heb mijn ongenoegen uitgesproken over het feit dat wij geen ontvangstbevestiging hadden ontvangen, en dat ik als ik een brief aan het bestuur richt van het bestuur een antwoord verwacht, en niet van de heer J. De heer J. werd een beetje boos en stelde voor dat hij bij ons langs zou komen, hetgeen dinsdagmorgen 23 februari heeft plaatsgevonden..."

C. STANDPUNT ZUIVERINGSSCHAP DRENTHÉ

Het dagelijks bestuur van het zuiveringsschap Drenthe deelde de Nationale ombudsman in reactie op de klacht het volgende mee:

"... 1. Het pand (van verzoekster; N.o.) was vanaf 02-03-92 in gebruik als kantoorpand. (Verzoekster; N.o.) betrok dit pand op 30-03-94. De heffingscode 34 (bedrijf) voor dit pand is toen niet aangepast in heffingscode 03 (woning). In 1996 werd geconstateerd dat er een fors waterverbruik was (300 m3). Gelet op de op het pand aanwezige heffingscode 34 werd de heffingscode omgezet naar code 89 (grote bedrijven). Gevolg hiervan is dat de betaling van de aanslag niet automatisch via het Waterleidingbedrijf in termijnen geschiedt, maar rechtstreeks ineens aan het Zuiveringsschap dient plaats te vinden via een voorlopige aanslag. Wijziging van de heffingscode voor het jaar 1997 geschiedde dus niet zonder reden, maar was gebaseerd op onjuiste gegevens. De opmerking van klaagster dat deze niet in kennis is gesteld van de wijziging van de heffingscode is juist. Dit is echter bij het Zuiveringsschap de gangbare werkwijze in deze situaties. Wijziging van de code is namelijk bedoeld om te voorkomen dat bedrijven onverwacht met een veel hogere definitieve aanslag verontreinigingsheffing worden geconfronteerd. De opmerking van klaagster dat door wijziging van de heffingscode de verschuldigde verontreinigingsheffing niet meer automatisch werd geïnd is eveneens juist. Vermeldenswaard hierbij is dat naar aanleiding van de voorlopige aanslag verontreinigingsheffing voor het jaar 1997 op 30 mei

1997 geen enkele reactie werd ontvangen. Ook de op 15 augustus 1997 uitgebrachte aanmaning bleef onbeantwoord. Pas geruime tijd nadat op 22 oktober 1997 een dwangbevel werd betekend werd een telefonische reactie van klaagster ontvangen. 2. De opmerking dat de heffingscode voor het pand (...) voor het belastingjaar 1998 niet tijdig is omgezet in de heffingscode woning is juist. Met ingang van het belastingjaar 1999 is de juiste heffingscode aangebracht. 3. De onjuiste code voor het pand (...) heeft geen nadelig effect gehad voor de hoogte van de aanslagen verontreinigingsheffing voor de jaren 1997 en 1998. Het heeft slechts effect gehad voor de wijze van betaling (zie onder 1.). Voor het Zuiveringsschap derhalve geen reden om de aanslag te wijzigen of van invordering af te zien. Er is gelet op de situatie een betalingsregeling voorgesteld en overeengekomen (...), maar de uitvoering daarvan door klaagster bleef uit. Reden voor het Zuiveringsschap om het gebruikelijke traject van invordering te continueren (...). 4. Naar aanleiding van de brief van 7 januari 1999 (...) is telefonisch contact opgenomen met klaagster om een afspraak te maken voor een gesprek met het sectorhoofd middelen. Door drukke werkzaamheden van het sectorhoofd (fusie waterschappen) kon deze afspraak niet doorgaan en werd telefonisch contact opgenomen om een nieuwe afspraak te maken. Klaagster liet toen weten een brief naar de Nationale ombudsman te hebben gezonden en derhalve een gesprek niet zinvol te achten. In tegenstelling tot hetgeen in de brief van 21 april 1999 van (verzoekster; N.o.) aan het Zuiveringsschap Drenthe (...) wordt vermeld is vanwege het Zuiveringsschap Drenthe niet aangegeven dat de afhandeling van de klacht bij de Nationale ombudsman zal worden afgewacht alvorens verdere stappen in het invorderingstraject te nemen..."

D. REACTIE VERZOEKSTER

Verzoekster liet de Nationale ombudsman in een nadere reactie het volgende weten: "...In 1997 hebben wij een aanmaning van de aanslag ontvangen, de originele aanslag is aan onze aandacht ontsnapt, of hebben we simpelweg niet ontvangen. Naar aanleiding van deze herinnering heb ik wel degelijk contact opgenomen. Kreeg bij het Zuiveringsschap een telefoniste aan de lijn die mij vertelde dat ik bij het Waterleidingsbedrijf moest zijn, deze inde immers normaalgesproken de afdracht en zou dus volgens haar ook verantwoordelijk zijn voor de wijziging. Het Waterleidingsbedrijf werd gebeld en daar was men zeer verbolgen, want alleen het Zuiveringsschap kan een code wijzigen, het Waterleidingsbedrijf heeft hier niets mee uit te staan. Dus weer naar het Zuiveringsschap gebeld, en daar vertelde men mij dat het allemaal rechtgezet zou worden. Blijkbaar worden van dit soort telefoontjes geen notities gemaakt, want het is niet in orde gekomen, het heeft zelfs tot eind 1998 geduurd en vele boze reacties van mijn kant noodzakelijk gemaakt voordat iemand de moeite wilde nemen een simpele code om te zetten! Het Zuiveringsschap vermeldt verder in haar brief dat ik degene zou zijn die verdere gesprekken niet zinvol achtte omdat ik de zaak bij u onder de aandacht had gebracht. Ook dit is onjuist. De heer J., deurwaarder van het Zuiveringsschap heeft hier bij mij aan de deur persoonlijk gezegd dat hij het weinig zinvol achtte de gesprekken voort te zetten als ik het aan uw instelling zou overdragen. Hij vermeldde zelfs nog dat ik het zeker zou verliezen, hij kwam tamelijk dreigend over en was erg boos en onredelijk. Over de

hoogte van de aanslagen kan ik alleen maar zeggen dat dit van onze kant nooit een punt van discussie is geweest, ik heb mij alleen afgevraagd in hoeverre de aanslagen korrekt zouden zijn, aangezien er voor ons totaal geen overzicht of inzicht meer was en wij ons afhankelijk voelden van de persoonlijke willekeur van een aantal gefrustreerde, hun afspraken niet nakomende, medewerkers van het Zuiveringsschap, die eigenlijk steeds maar weer de beschuldigende vinger naar het Waterleidingsbedrijf uitstaken. Bij het Waterleidingsbedrijf heeft dit ook voor een behoorlijke hoeveelheid ergernis gezorgd. Ten aanzien van de uitvoering van de betalingsregeling wil ik nog kwijt dat ik de heer J. persoonlijk op de hoogte heb gebracht van het feit dat ik niet akkoord was met de gang van zaken. De betalingsregeling van een verzinsel van zijn kant, waarmee ik het niet eens was. Hij stond er toch op het op papier te zetten. Naar aanleiding van zijn reactie heb ik besloten de brief naar het bestuur van het Zuiveringsschap te sturen, waarvan u weet dat hierop nooit een reactie door ons is ontvangen. Erger nog, het origineel bleek later in de map van de heer J. in te zitten, wat mij voldoende grond geeft op zijn minst af te vragen of de brief wel op de bestuurstafel is beland. Immers de heer J. wist dat ik een brief aan het bestuur zou sturen, waarin ik mijn ongenoegen kenbaar wilde maken. Ik kan mij voorstellen dat hij hier niet op zat te wachten. En ingekomen brieven dienen toch door het bestuur zelf opgeruimd te worden..... Nogmaals wil ik benadrukken dat het Zuiveringsschap dermate veel fouten heeft gemaakt ten aanzien van ons, dat het op zijn minst niet meer dan fatsoenlijk zou zijn geweest als men even zijn verontschuldigen zou aanbieden. Ik vind eveneens dat zij (en daarmee bedoel ik het personeel dat bij de weg is) dermate hooghartig reageert (zij doen immers niets fout...) dat ook deze personen eens op de gevolgen van hun gedrag gewezen moeten worden. Daarbij komt nog eens dat het weinig elegant genoemd kan worden als men een Waterleidingbedrijf, dat de gelden voor je int, de zwarte piet toeschuift voor hun eigen onzorgvuldig handelen. Ik heb steeds weer gezegd dat het ons niet gaat om het feit of wij wel of niet moeten betalen, het gaat mij er om dat ik betaal op een wijze waarvoor wij gekozen hebben, gewoon via de waternota. Als je dan ziet dat men eigenhandig, zonder je daarvan in kennis te stellen, de zaak omgoot (zij hebben verzuimd de code bedrijf/gezin aan te passen, zij hebben de code groot bedrijf eigenhandig, zonder controle, zonder een telefoontje met ons, ingevoerd) dan denk ik dat ik het niet meer dan normaal is dat ik in verzet kom. Had men gelijk de fout goed gemaakt en de code bij onze eerste telefonische reactie weer aangepast, en niet de schuld afgeschoven op een Waterleidingsbedrijf, dan was het niet zo ver gekomen en hadden wij naar alle waarschijnlijkheid het bedrag gewoon betaald. Maar de arrogantie, de fout afschuiven op mensen die er helemaal niets aan kunnen doen, en het niet nakomen van de toezegging, het selectieve geheugen van de medewerkers, heeft mij alleen maar steeds bozer gemaakt. Daarom ben ik nu ook van mening dat men de beide aanslagen over 1997 en 1998 als leergeld moet zien, in de hoop dat men een volgende keer wat zorgvuldiger omgaat met de mutaties van verhuizingen. En in de hoop dat men procedures vastlegt waarmee voorkomen kan worden dat dit soort zaken in de toekomst weer gebeuren. Overigens is de hele situatie toch belachelijk, want over de jaren 1994, 1995 en 1996 is de heffing gewoon via het Waterleidingsbedrijf geïnd. Dan heeft men toch drie jaar zitten

slapen met zijn allen, of niet soms..."

E. NADERE REACTIE ZUIVERINGSSCHAP

Daarnaar gevraagd deelde het dagelijks bestuur van het zuiveringsschap de Nationale ombudsman het volgende mee:

"...Vraag 1.1. Hoe raakt het Zuiveringsschap er normalerwijze van op de hoogte dat een verhuizing van invloed is op de heffingscode van een pand? Antwoord:

Doordat de heffingsplichtige dit aangeeft. Vraag 1.2. Om welke reden is de heffingscode niet aangepast toen verzoekster ging wonen in het (betreffende) pand? Antwoord:

Het Zuiveringsschap wist niet dat verzoekster het (betreffende) pand als woning in gebruik had genomen. Vraag 2.1. Op welke data zijn verzoekster aanslagen en aanmaningen

toegezonden voor de belastingjaren 1997 en 1998? Antwoord:

Belastingjaar 1997 30-05-97 voorlopige aanslag 15-08-97 aanmaning 13-10-97

dwangbevel 22-10-97 akte van betekening 28-12-97 betalingsregeling overeengekomen

31-03-98 definitieve aanslag 22-12-98 laatste gelegenheid tot betalen 20-04-99 uitstel van

betaling ingetrokken Belastingjaar 1998 - 04-03-98 woning bezocht door

buitendienstmedewerker op verzoek echtgenoot verzoekster 29-05-98 definitieve aanslag

02-09-98 aanmaning 10-11-98 dwangbevel 28-12-98 betalingsregeling overeengekomen

20-04-99 uitstel van betaling ingetrokken Vraag 2.2. Kunt u duplicaten inzenden van de

desbetreffende stukken? Antwoord:

Voorlopige aanslagen, aanslagen, aanmaningen en laatste gelegenheid tot betalen worden enkelvoudig opgemaakt en verzonden. Duplicaten zijn dus niet aanwezig. Vraag 2.3. Was

het voor verzoekster kenbaar of had het voor haar kenbaar kunnen zijn dat de aanslagen niet via het waterleidingbedrijf zouden worden geïnd, en zo ja, op welke wijze? Antwoord:

Ja, omdat met ingang van 1997 de betaling van de verontreinigingsheffing niet

automatisch via de nota van de Waterleidingsmaatschappij ging en verzoekster in 1997

een voorlopige aanslag ontving..."

F. NADERE REACTIE VERZOEKSTER

Verzoekster deelde de Nationale ombudsman in reactie op het verslag van bevindingen het volgende mee:

"...Ten aanzien van vraag 1.1 en 1.2:

Wij hebben wel degelijk bij de verhuizing aangegeven dat wij het pand als woning in gebruik gingen nemen, echter deze melding doe je via het Waterleidingsbedrijf. Volgens

eigen medewerkers van het Zuiveringsschap was het anders ook onmogelijk geweest dat de eerste betalingen wel via de automatische incasso door het Waterleidingsbedrijf zijn

geïnd. Men had overigens ook gewoon even kunnen bellen bij onduidelijkheid. Ten

aanzien van vraag 2.1 Men verstuurt aan het begin van het jaar altijd een voorlopige

aanslag. Ook als de betalingen middels de waternota worden geïnd. Op deze voorlopige

aanslagen staat normaal gesproken vermeld dat dit op de gebruikelijke manier geïnd gaat

worden. Naar drie jaar goed gaan is er voor mij geen aanleiding om zonder enige reden

ineens het Zuiveringsschap te gaan controleren of zij niet toevallig iets veranderd hebben.

Over alle aanmaningen bestaat nog steeds onduidelijkheid, feit is wel dat ik een aantal niet

heb mogen ontvangen, indien ik er wel één ontvangen heb, heb ik vast en zeker

telefonisch contact gezocht om te vernemen waarom (Ik verkeerde immers in de veronderstelling dat de incasso automatisch geregeld was). En op de akte van betekening heb ik zeker gereageerd, dat was ook het moment dat het zuiveringsschap zelf pas in actie kwam richting ons. Ten aanzien van laatste gelegenheid tot betalen, die uiteindelijk pas op 22 december 1998 is verzonden en door mij daags voor de kerst werd ontvangen, daarover heb ik al uitvoerig verslag gedaan, er is inderdaad een betalingsregeling voorgesteld door de heer J., maar ik heb steeds weer aangegeven dat ik eerst duidelijkheid wilde hebben waar het fout gegaan was en zekerheid dat zoiets niet weer zou gebeuren. Naar aanleiding van zijn halsstarrige opstelling heb ik hem gevraagd wie zijn baas was en vervolgens de klacht ingediend bij het bestuur (waarvan overigens nog steeds geen enkele reactie is ontvangen...) Het bezoek van de buitendienstmedewerker heeft plaatsgevonden op mijn eigen verzoek, om orde op zaken te stellen, duidelijkheid te verschaffen, en door deze medewerker is ook de harde toezegging gedaan dat het vanaf dat moment (04-03-98) via de waternota geïncasseerd zou worden. Helaas heeft hij ook pas zijn toezegging rond medio december 1998 daadwerkelijk uitgevoerd. Ten aanzien van vraag 2.2 Dit zegt mij genoeg, hoe kan men mij een kopie toesturen als er niets is???? Ieder bedrijf houdt juist van aanmaningen en herinneringen duplicaten achter. Ten aanzien van vraag 2.3 Zie mijn antwoord op vraag 2.1: Je krijgt ieder jaar een voorlopige aanslag, en nadat het 3 jaar was goed gegaan was er voor mij geen reden nu ineens een controle uit te gaan oefenen. Ik heb die voorlopige aanslag zelfs niet eens meer. Overigens, ook dit voorjaar hebben wij normaal een voorlopige aanslag toegezonden gekregen, dit keer heb ik wel gecontroleerd. Graag wil ik nog vermelden dat het nadeel van een automatische incasso via een andere instelling is dat de bewoner pas een jaar achteraf, dus bij de eindafrekening van de waternota, overzicht krijgt wie nu wat heeft ontvangen. In die periode bleken wij een gigantische waterlekkage onder het huis te hebben, waarvan wij zelf geen weet hadden (dat verklaart ook het hoge waterverbruik). De aandacht is er toen eerst op gericht de oorzaak van het hoge waterverbruik te vinden en pas na enkele maanden kwam de lekkage naar voren. Het Zuiveringsschap wist echter al middels het Waterleidingsbedrijf dat hier extreem veel water verbruikt was. Het was voor hen een kleine moeite geweest even op dat moment (en niet anderhalf jaar na dato op ons eigen verzoek) de buitendienstmedewerker langs te sturen voor een controle (woonhuis of bedrijfspand). Had men dat gedaan, dan was het niet zo ver gekomen. Men kan van mij in alle redelijkheid niet verwachten dat ik de procedures uit mijn hoofd ken die het zuiveringsschap hanteert. Terwijl deze procedures bij hun eigen mensen nog niet eens goed duidelijk zijn..."

G. NADERE REACTIE ZUIVERINGSSCHAP

Het zuiveringsschap merkte naar aanleiding van het verslag van bevindingen het volgende op:

``...De weergave van de door (verzoekster; N.o.) naar voren gebrachte feiten en zienswijzen zijn voor een belangrijk deel persoonlijke belevingen waarin wij niet kunnen treden. Wel merken wij op dat de persoonlijke belevingen van (verzoekster; N.o.) niet overeenstemmen met die van de betrokken medewerkers van het Zuiveringsschap

Drenthe. Voorts hebben wij geconstateerd dat op diverse punten tegenspraken aanwezig zijn in de door (verzoekster; N.o.) naar voren gebrachte feiten en zienswijzen..."

Beoordeling

I. Ten aanzien van het wijzigingen van de code

1. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat het zuiveringsschap Drenthe per 1 januari 1997 zonder reden en zonder haar ervan in kennis te stellen de code voor haar woning heeft gewijzigd van "gezin" in "leegstand". Als gevolg van deze wijziging werden de door haar verschuldigde nota's niet meer automatisch geïnd via het waterbedrijf.

2. Het zuiveringsschap geeft in reactie op de klacht aan dat het pand van verzoekster tot het moment waarop zij in dit pand ging wonen in gebruik was geweest als bedrijfspand. Toen verzoekster dit pand op 30 maart 1994 betrok, was de heffingscode voor bedrijf niet aangepast in een heffingscode voor woning. Naar aanleiding van een geconstateerd fors waterverbruik in 1996 had het zuiveringsschap de op het pand aanwezige heffingscode voor bedrijf omgezet naar een code voor grote bedrijven. Gevolg hiervan was dat de betaling niet meer automatisch via het waterleidingbedrijf in termijnen geschiedde, maar rechtstreeks ineens aan het zuiveringsschap diende plaats te vinden. Wijziging van de heffingscode had dus niet zonder reden plaatsgevonden, maar was gebaseerd op onjuiste gegevens, aldus het zuiveringsschap. Verzoekster was van deze wijziging niet in kennis gesteld. Dit is echter bij het zuiveringsschap in dergelijke situaties de gangbare werkwijze. Wijziging van de code was bedoeld om te voorkomen dat bedrijven onverwacht met een veel hogere aanslag verontreinigingsheffing zouden worden geconfronteerd.

3. Uit de verklaring van het zuiveringsschap blijkt waarom het zuiveringsschap tot wijziging van de code is overgegaan, en dat deze wijziging niet zonder reden is uitgevoerd. Gelet op het feit dat de wijziging van de heffingscode in dit geval tevens een wijziging in de wijze van betaling inhield, had van het zuiveringsschap echter mogen worden verwacht dat het verzoekster ervan in kennis had gesteld dat de betaling voortaan niet meer automatisch via de nota van het waterleidingbedrijf zou plaatsvinden, maar via een aanslag verontreinigingsheffing. Door dit na te laten, is het zuiveringsschap uit het oogpunt van adequate informatieverstrekking jegens verzoekster tekortgeschoten. De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk. II. Ten aanzien van de op 4 maart 1998 gedane toezegging

1. Verzoekster klaagt er tevens over dat het zuiveringsschap ondanks de aan haar op 4 maart 1998 gedane toezegging om de code van haar woning weer te wijzigen in "gezin", deze code pas per 12 december 1998 heeft gewijzigd.

2. Het zuiveringsschap erkent in reactie op dit klachtonderdeel dat de heffingscode voor het pand van verzoekster inderdaad niet tijdig is omgezet in de heffingscode voor een woning. De onderzochte gedraging is daarmee ook op dit onderdeel niet behoorlijk. III. Ten aanzien van het inschakelen van de deurwaarder

1. Voorts klaagt verzoekster er over dat het zuiveringsschap, ondanks het feit dat het op de hoogte was van de foutieve wijziging, haar toch heeft geconfronteerd met de deurwaarder,

in verband met de achterstallige nota's.

2. Het zuiveringsschap merkt in dit verband op dat verzoekster naar aanleiding van de voorlopige aanslag verontreinigingsheffing voor het jaar 1997 op 30 mei 1997 niet had gereageerd. Ook de op 15 augustus 1997 uitgebrachte aanmaning bleef onbeantwoord, aldus het zuiveringsschap. Pas geruime tijd nadat op 22 oktober 1997 een dwangbevel was betekend, ontving het zuiveringsschap een telefonische reactie van verzoekster. Tevens geeft het zuiveringsschap aan dat de onjuiste heffingscode voor het pand van verzoekster geen nadelig effect heeft gehad voor de hoogte van de aanslagen verontreinigingsheffing voor de jaren 1997 en 1998. Het heeft slechts effect gehad voor de wijze van betaling.

3. Verzoekster stelt dat zij de aanmaning wel heeft ontvangen. De aanslag zelf was of aan haar aandacht ontsnapt, dan wel door haar niet ontvangen. Naar aanleiding van de aanmaning zou verzoekster telefonisch contact hebben opgenomen met het zuiveringsschap. Een medewerkster van het zuiveringsschap zou haar echter hebben meegedeeld dat zij zich tot het waterleidingbedrijf zou moeten wenden. Het waterleidingbedrijf had verzoekster vervolgens weer naar het zuiveringsschap verwezen, en bij het zuiveringsschap zou haar zijn meegedeeld dat de code weer zou worden rechtgezet, aldus verzoekster. De hoogte van de aanslagen zou voor verzoekster geen punt van discussie zijn geweest, wel de wijze waarop het een en ander was gegaan.

4. Uit het vorenstaande volgt dat verzoekster ervan op de hoogte was dat zij in verband met de verkeerde heffingscode een aanslag verontreinigingsheffing had ontvangen, en dat als gevolg van deze verkeerde heffingscode betaling van de door haar verschuldigde verontreinigingsheffing niet meer via automatische incasso had plaatsgevonden. Gelet op het vorenstaande had van verzoekster dan ook mogen worden verwacht dat zij tot betaling van de aanslag verontreinigingsheffing zou zijn overgegaan, dan wel met het zuiveringsschap een betalingsregeling had getroffen. Temeer nu verzoekster stelt dat de hoogte van de aanslag voor haar geen punt van discussie was. Nu verzoekster dit heeft nagelaten, kan het het zuiveringsschap niet worden verweten dat het uiteindelijk de deurwaarder heeft ingeschakeld bij het incasseren van de achterstallige nota. Dat het zuiveringsschap (nog) niet aan verzoeksters verzoek tot correctie van de heffingscode was overgegaan, doet aan het hier vorenstaande niet af. De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk. IV. Ten aanzien van het niet beantwoorden van de brief van 7 januari 1999

1. Tenslotte klaagt verzoekster er over dat het zuiveringsschap haar brief van 7 januari 1999 niet heeft beantwoord. In haar brief van 7 januari 1999 zet verzoekster uitvoerig uiteen wat er volgens haar sinds 1997 is fout gegaan bij het betalen van de verontreinigingsheffing, welke actie door haar is ondernomen, en de toezeggingen die aan haar zouden zijn gedaan om het een en ander weer in orde te maken.

2. Het zuiveringsschap merkt op dat naar aanleiding van de brief van 7 januari 1999 contact was opgenomen met verzoekster om een afspraak te maken voor een gesprek. Door drukke werkzaamheden aan de zijde van het zuiveringsschap kon deze afspraak echter geen doorgang vinden. Bij het maken van een nieuwe afspraak had verzoekster laten weten de zaak inmiddels aan de Nationale ombudsman te hebben overgedragen, en

een gesprek niet meer zinvol te achten, aldus het zuiveringsschap.

3. Volgens verzoekster had de deurwaarder tegen haar gezegd dat hij het weinig zinvol achtte de gesprekken voort te zetten als zij de zaak aan de Nationale ombudsman zou overdragen.

4. Ongeacht de door de deurwaarder aan verzoekster al dan niet gedane mededeling en ongeacht of verzoekster het zuiveringsschap te kennen zou hebben gegeven een gesprek niet meer zinvol te achten, had het zuiveringsschap, nu deze kwestie niet door middel van een gesprek kon worden opgelost, en gelet op de vele onduidelijkheden bij verzoekster, verzoeksters brief alsnog schriftelijk dienen te beantwoorden. Door dit na te laten, heeft het zuiveringsschap uit een oogpunt van toereikende informatieverstrekking niet juist gehandeld. De onderzochte gedraging is op dit onderdeel eveneens niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het zuiveringsschap Drenthe te Assen, die wordt aangemerkt als een gedraging van het dagelijks bestuur van het Zuiveringsschap Drenthe te Assen, is gegrond, behoudens ten aanzien van het inschakelen van de deurwaarder; op dit punt is de klacht niet gegrond.