



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag



Uitsluitend verzonden per e-mail: [redacted]

Geachte [redacted],

Naar aanleiding van uw bezwaarschrift van 4 april 2024 bericht ik u als volgt.

Besluit

Ik heb besloten om uw bezwaren gegrond te verklaren. Dat betekent dat daarmee mijn eerder genomen besluit van 8 maart 2024 komt te vervallen en ik hiermee een nieuw besluit neem op uw Woo-verzoek van 9 februari 2024.

Hieronder leg ik uit hoe ik tot dit besluit ben gekomen.

Verloop van de procedure

U heeft bij ons een verzoek op grond van de Wet open overheid ingediend op 9 februari 2024 (Woo-verzoek).

Uw verzoek had betrekking op informatie/documenten betreffende uw dossier met nummer [redacted] en alle documenten die betrekking hebben op uw zaak tegen de DOWR. In uw verzoek heeft u vermeld dat dit een verzoek is zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Woo.

Bij besluit van 8 maart 2024, met nummer [redacted], heb ik beslist op uw verzoek en heb ik u 9 documenten verstrekt. Omdat de door u verzochte documenten/informatie u zelf betrof, is het verzoek behandeld als een verzoek in de zin van artikel 5.5 van de Woo ('Verstrekking van informatie die de verzoeker betreft').

Op 5 april 2024 heeft u bezwaar gemaakt tegen mijn besluit op uw verzoek. Op uw verzoek is de hoorzitting gepland op 15 mei 2024 en is de beslistermijn geschorst tot aan de datum van de hoorzitting. Het verslag van de hoorzitting treft u aan in bijlage 2 bij dit besluit.

Ontvankelijkheid

Uw bezwaarschrift voldoet aan de eisen van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Wij kunnen daarom uw bezwaarschrift inhoudelijk beoordelen.

Wettelijk kader

De toepasselijke wet- en regelgeving staat in bijlage 1 bij dit besluit.

Bezwaren

In het bezwaarschrift heeft u – zakelijk weergegeven – als bezwaargrond aangevoerd dat u meent dat de door u ontvangen informatie niet volledig kan zijn. U heeft deze grond gemotiveerd door aan te geven dat u veel contact heeft gehad met de Nationale ombudsman en dat u met name geïnteresseerd bent in de communicatie tussen de behandelaar van uw

Pagina 1

Datum

13 JUN 2024

Onderwerp

Uw bezwaarschrift

Ons nummer



Uw kenmerk

Bijlage(n)

3

Contactpersoon



E JZ@nationaleombudsman.nl

Nationale ombudsman

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63
post@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

dossier en zijn leidinggevend, en de communicatie tussen de Nationale ombudsman en de DOWR.

Tijdens voornoemde hoorzitting heeft u uw bezwaren nog mondeling toegelicht. U heeft na afloop ook nog een uitgebreid document aangeleverd, waarin uw notities staan over de contacten die u heeft gehad in de afgelopen jaren met zowel (medewerkers van) DOWR als de Nationale ombudsman.

Overwegingen

Naar aanleiding van uw bezwaarschrift, hetgeen besproken is tijdens de hoorzitting en de door u aangeleverde notities na afloop van de hoorzitting, heb ik mijn eerder genomen besluit van 8 maart 2024 heroverwogen. Tijdens de zitting heeft u aangegeven dat u bedoeld heeft met uw Woo-verzoek de stukken die betrekking hebben op uw dossier openbaar te maken. Het geschil dat u al jarenlang heeft met DOWR betreft ook andere belangenbehartigers, zodat deze mogelijk ook voordeel hebben bij de openbaarmaking. Daarnaast hoopt u dat er mogelijk een positief effect uitgaat van de openbaarmaking en dat de DOWR daar nota van neemt en hun gedrag verbetert.

Ik besluit om 32 documenten openbaar te maken.

Informatie die met de kleur zwart onleesbaar is gemaakt

Op grond van artikel 5.1, tweede lid, aanhef en onder e, van de Woo, kan ik geen informatie openbaar maken als dit de persoonlijke levenssfeer schaadt en dit belang zwaarder weegt dan het belang van openbaarheid. Het gaat om persoonsgegevens die (indirect) te herleiden zijn tot een persoon zoals namen en functienamen. Bij (bepaalde passages uit) de documenten is dit het geval. Ik vind het in dit geval belangrijk dat de identiteit van betrokkene niet bekend wordt omdat dit zijn of haar privacy kan schenden. Daarom maak ik deze persoonsgegevens niet openbaar.

Ik besluit de verzamelde documenten openbaar te maken waarbij alle persoonsgegevens onleesbaar zijn gemaakt met de kleur zwart.

Informatie die met de kleur blauw onleesbaar is gemaakt

Op grond van artikel 5.2, eerste lid van de Woo worden persoonlijke beleidsopvattingen in documenten die bestemd zijn voor intern beraad niet openbaar gemaakt. Persoonlijke beleidsopvattingen zijn ambtelijke adviezen, meningen, visies, standpunten en overwegingen ten behoeve van intern beraad. Persoonlijke beleidsopvattingen zijn niet: feiten, prognoses, beleidsalternatieven, de gevolgen van een bepaald beleidsalternatief of andere onderdelen met een overwegend objectief karakter.

Het is van belang dat ambtenaren intern vrij met elkaar van gedachten moeten kunnen wisselen over beleidskeuzes. Een zekere mate van veiligheid is nodig om te kunnen komen tot een effectieve besluitvorming. Ik acht het in dit geval ook niet in het belang van een goede en democratische bestuursvoering om met toepassing van artikel 5.2, tweede lid, de persoonlijke beleidsopvattingen toch openbaar te maken. Gelet hierop maak ik in de documenten de persoonlijke beleidsopvattingen bestemd voor intern beraad niet openbaar. Deze zijn onleesbaar gemaakt met de kleur blauw.



Art. 9:36a van de Woo regelt dat Woo-verzoeken over informatie die het bestuursorgaan aan de ombudsman heeft verstrekt ten behoeve van het onderzoek naar een klacht, door die bestuursorganen zelf worden afgedaan en dat de ombudsman een dergelijk Woo-verzoek daarom moet doorzenden aan het bestuursorgaan. Dit betreft niet de communicatie tussen de ombudsman en – in dit geval – de WODR, maar wel de door de WODR aan de ombudsman verstrekte documenten/informatie. Hieronder ziet u welke documenten/informatie dit betreft:

Bijlage: Machtiging klant 6 april 2020
Bijlage: uitspraak op bezwaar DOWR 30 juni 2020
Mailwisseling vz-DOWR 14-15 juli 2020
Mailwisseling vz-DOWR 14-15 juli 2020
Mailwisseling vz-bezwarencommissie DOWR 22 juni 2018
Bijlage: brief DOWR aan cliënt van vz 8-6-2018
Bijlage: uitspraak op bezwaar DOWR 15 mei 2018

Om die reden zullen wij uw Woo-verzoek doorzetten naar DOWR, met verzoek om deze in behandeling te nemen.

Wijze van bekendmaking

Dit besluit met bijlagen zal ik sturen naar bovengenoemd mailadres. Daarnaast zal het verzoek, het besluit op bezwaar en de bijbehorende documenten in geanonimiseerde vorm worden gepubliceerd op de website van de Nationale ombudsman.

Conclusie

Gelet op bovenstaande overwegingen zie ik aanleiding om mijn besluit van 8 maart 2024 in te trekken en met inachtneming van het bovenstaande een nieuw besluit te nemen.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen



Beroep tegen het besluit

Met het nu genomen besluit bent u het misschien niet eens. In dat geval kunt daartegen in beroep gaan bij de rechtbank Oost-Brabant, Bestuursrecht algemeen, Postbus 90125, 5200 MA 's-Hertogenbosch.

Hoe beroep indienen:

- schriftelijk, met datum, voorzien van uw naam en adres en door u ondertekend;
- met vermelding van het besluit waartegen u in beroep gaat en de reden(en) van uw beroepschrift;
- binnen 6 weken na de datum van bekendmaking van het ontvangen besluit. Bekendmaking gebeurt door toezending of uitreiking van het besluit of door kennisgeving ervan in een dagblad of op een andere geschikte manier;
- bij de Rechtbank Oost-Brabant.

U kunt er ook voor kiezen uw beroep **digitaal** in te dienen bij de genoemde rechtbank via <https://mijn.rechtspraak.nl/start/burger>. U moet dan wel beschikken over een elektronische handtekening (DigiD). Kijk op de genoemde site voor de precieze voorwaarden.

Ondersteuning nodig bij het digitaal procederen? Neem contact op met het Rechtspraak Servicecentrum op telefoonnummer 088 361 61 61.

Griffierecht

Voor de behandeling van uw beroep is griffierecht verschuldigd. De griffier van de rechtbank bericht u hierover direct na ontvangst van uw beroep.

Intussen...

Indiening van een beroepschrift maakt het besluit niet ongedaan. Het besluit wordt dus op het gebruikelijke tijdstip van kracht. Wilt u toch uitstel van dat tijdstip, dan moet u hiervoor een apart schriftelijk of langs digitale weg verzonden verzoek indienen bij de voorzieningenrechter van de hierboven genoemde rechtbank.

De griffier van de rechtbank bericht u hierover direct na de ontvangst van uw verzoek verder. De rechter zal op uw verzoek alleen een voorlopige voorziening treffen indien onverwijlde spoed, gelet op de betrokken belangen, dat vereist.



Bijlage 1: Juridisch kader

Algemene wet bestuursrecht (Awb)

Titel 9.2. Klachtbehandeling door een ombudsman

Artikel 9:36a

Voor zover een aan de ombudsman gericht verzoek op grond van de Wet open overheid betrekking heeft op door een bestuursorgaan verstrekte informatie ten behoeve van een onderzoek als bedoeld in artikel 9:18, zendt de ombudsman het verzoek ter behandeling door aan het bestuursorgaan.

Wet open overheid (Woo)

Artikel 1.1. Recht op toegang

Eenieder heeft recht op toegang tot publieke informatie zonder daartoe een belang te hoeven stellen, behoudens bij deze wet gestelde beperkingen.

Artikel 4.1. Verzoek

1. Eenieder kan een verzoek om publieke informatie richten tot een bestuursorgaan of een onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan werkzame instelling, dienst of bedrijf. In het laatste geval beslist het verantwoordelijke bestuursorgaan op het verzoek.
2. Een verzoek kan mondeling of schriftelijk worden ingediend en kan elektronisch worden verzonden op de door het bestuursorgaan aangegeven wijze.
3. De verzoeker behoeft bij zijn verzoek geen belang te stellen.
4. De verzoeker vermeldt bij zijn verzoek de aangelegenheid of het daarop betrekking hebbende document, waarover hij informatie wenst te ontvangen.
5. Indien een verzoek te algemeen geformuleerd is, verzoekt het bestuursorgaan binnen twee weken na ontvangst van het verzoek de verzoeker om het verzoek te preciseren en is het de verzoeker daarbij behulpzaam.
6. Het bestuursorgaan kan besluiten een verzoek niet te behandelen, indien de verzoeker niet meewerkt aan een verzoek tot precisering als bedoeld het vijfde lid. In afwijking van artikel 4:5, vierde lid, van de Algemene wet bestuursrecht wordt het besluit om het verzoek niet te behandelen aan de verzoeker bekendgemaakt binnen twee weken nadat het verzoek is gepreciseerd of nadat de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.
7. Een verzoek om informatie wordt ingewilligd met inachtneming van het bepaalde in hoofdstuk 5.

Artikel 4.2. Doorverwijzing

1. Voor zover het verzoek betrekking heeft op informatie die berust bij een ander bestuursorgaan dan dat waarbij het verzoek is ingediend, wordt de verzoeker zo nodig naar dat bestuursorgaan verwezen. Is het verzoek schriftelijk gedaan, dan wordt het voor zover betrekking hebbend op informatie die bij een ander bestuursorgaan berust, onverwijld doorgezonden aan dat bestuursorgaan, onder mededeling van de doorzending aan de verzoeker.
2. Indien het verzoek betrekking heeft op informatie die op grond van enig wettelijk voorschrift bij het bestuursorgaan had behoren te

berusten, vordert het bestuursorgaan de gevraagde informatie van degene die over de informatie beschikt. Degene die over de gevraagde informatie beschikt, verstrekt deze per omgaande aan het bestuursorgaan.

3. Voor zover een verzoek als bedoeld in artikel 4.1, eerste lid, dat is gericht aan een der Kamers of de verenigde vergadering der Staten-Generaal, betrekking heeft op informatie die door de regering vertrouwelijk aan de Staten-Generaal is verstrekt, zendt de Kamer of de verenigde vergadering het verzoek ter behandeling door aan Onze Minister of Onze Ministers die deze informatie vertrouwelijk heeft of hebben verstrekt.

Artikel 4.3. Beslissing

1. De beslissing op een verzoek om informatie wordt mondeling of schriftelijk genomen.
2. Het bestuursorgaan besluit in ieder geval schriftelijk op een verzoek om informatie, indien:
 - a. het schriftelijke verzoek geheel of gedeeltelijk wordt afgewezen;
 - b. de verzoeker bij gehele of gedeeltelijke afwijzing van het mondelinge verzoek verzoekt om een schriftelijk besluit;
 - c. de gevraagde informatie slechts wordt verstrekt aan de verzoeker overeenkomstig artikel 5.5, artikel 5.6 of artikel 5.7 en aan de verstrekking voorwaarden worden verbonden; of
 - d. de gevraagde informatie betrekking heeft op of afkomstig is van derden, tenzij deze hebben verklaard aan een schriftelijk besluit geen behoefte te hebben.
3. Bij de afwijzing van een mondeling verzoek, wordt de verzoeker gewezen op de mogelijkheid van een schriftelijk besluit.

Artikel 4.5. Verstrekking

1. Het bestuursorgaan verstrekt de informatie in de door verzoeker verzochte vorm of, indien dit redelijkerwijs niet gevegd kan worden, met inachtneming van het bepaalde in artikel 2.4, derde lid.
2. Indien de informatie reeds in een voor de verzoeker gemakkelijk toegankelijke vorm voor het publiek beschikbaar is, wijst het bestuursorgaan de verzoeker daarop.

Artikel 5.1. Uitzonderingen

1. Het openbaar maken van informatie ingevolge deze wet blijft achterwege voor zover dit:
 - a. de eenheid van de Kroon in gevaar zou kunnen brengen;
 - b. de veiligheid van de Staat zou kunnen schaden;
 - c. bedrijfs- en fabricagegegevens betreft die door natuurlijke personen of rechtspersonen vertrouwelijk aan de overheid zijn meegedeeld;
 - d. persoonsgegevens betreft als bedoeld in paragraaf 3.1 onderscheidenlijk paragraaf 3.2 van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, tenzij de betrokkene uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven voor de openbaarmaking van deze persoonsgegevens of deze persoonsgegevens kennelijk door de betrokkene openbaar zijn gemaakt;



- e. nummers betreft die dienen ter identificatie van personen die bij wet of algemene maatregel van bestuur zijn voorgeschreven als bedoeld in artikel 46 van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, tenzij de verstrekking kennelijk geen inbreuk op de levenssfeer maakt.
2. Het openbaar maken van informatie blijft eveneens achterwege voor zover het belang daarvan niet opweegt tegen de volgende belangen:
 - a. de betrekkingen van Nederland met andere landen en staten en met internationale organisaties;
 - b. de economische of financiële belangen van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen, in geval van milieu-informatie slechts voor zover de informatie betrekking heeft op handelingen met een vertrouwelijk karakter;
 - c. de opsporing en vervolging van strafbare feiten;
 - d. de inspectie, controle en toezicht door bestuursorganen;
 - e. de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer;
 - f. de bescherming van andere dan in het eerste lid, onderdeel c, genoemde concurrentiegevoelige bedrijfs- en fabricagegegevens;
 - g. de bescherming van het milieu waarop deze informatie betrekking heeft;
 - h. de beveiliging van personen en bedrijven en het voorkomen van sabotage;
 - i. het goed functioneren van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen.
3. Indien een verzoek tot openbaarmaking op een van de in het tweede lid genoemde gronden wordt afgewezen, bevat het besluit hiervoor een uitdrukkelijke motivering.
4. Openbaarmaking kan tijdelijk achterwege blijven, indien het belang van de geadresseerde van de informatie om als eerste kennis te nemen van de informatie dit kennelijk vereist. Het bestuursorgaan doet mededeling aan de verzoeker van de termijn waarbinnen de openbaarmaking alsnog zal geschieden.
5. In uitzonderlijke gevallen kan openbaarmaking van andere informatie dan milieu-informatie voorts achterwege blijven indien openbaarmaking onevenredige benadeling toebrengt aan een ander belang dan genoemd in het eerste of tweede lid en het algemeen belang van openbaarheid niet tegen deze benadeling opweegt. Het bestuursorgaan baseert een beslissing tot achterwege laten van de openbaarmaking van enige informatie op deze grond ten aanzien van dezelfde informatie niet tevens op een van de in het eerste of tweede lid genoemde gronden.
6. Het openbaar maken van informatie blijft in afwijking van het eerste lid, onderdeel c, in geval van milieu-informatie eveneens achterwege voor zover daardoor het in het eerste lid, onderdeel c, genoemde belang ernstig geschaad wordt en het algemeen belang van openbaarheid van informatie niet opweegt tegen deze schade.
7. Het eerste en tweede lid zijn niet van toepassing op milieu-informatie die betrekking heeft op emissies in het milieu.

Artikel 5.2. Persoonlijke beleidsopvattingen

1. In geval van een verzoek om informatie uit documenten, opgesteld ten behoeve van intern beraad, wordt geen informatie verstrekt over



daarin opgenomen persoonlijke beleidsopvattingen. Onder persoonlijke beleidsopvattingen worden verstaan ambtelijke adviezen, visies, standpunten en overwegingen ten behoeve van intern beraad, niet zijnde feiten, prognoses, beleidsalternatieven, de gevolgen van een bepaald beleidsalternatief of andere onderdelen met een overwegend objectief karakter.

2. Het bestuursorgaan kan over persoonlijke beleidsopvattingen met het oog op een goede en democratische bestuursvoering informatie verstrekken in niet tot personen herleidbare vorm. Indien degene die deze opvattingen heeft geuit of zich erachter heeft gesteld, daarmee heeft ingestemd, kan de informatie in tot personen herleidbare vorm worden verstrekt.
3. Onverminderd het eerste en tweede lid wordt uit documenten opgesteld ten behoeve van formele bestuurlijke besluitvorming door een minister, een commissaris van de Koning, Gedeputeerde Staten, een gedeputeerde, het college van burgemeester en wethouders, een burgemeester en een wethouder, informatie verstrekt over persoonlijke beleidsopvattingen in niet tot personen herleidbare vorm, tenzij het kunnen voeren van intern beraad onevenredig wordt geschaad.
4. In afwijking van het eerste lid wordt bij milieu-informatie het belang van de bescherming van de persoonlijke beleidsopvattingen afgewogen tegen het belang van openbaarmaking. Informatie over persoonlijke beleidsopvattingen kan worden verstrekt in niet tot personen herleidbare vorm. Indien degene die deze opvattingen heeft geuit of zich erachter heeft gesteld, daarmee heeft ingestemd, kan de informatie in tot personen herleidbare vorm worden verstrekt.

Artikel 5.5. Verstrekking van informatie die de verzoeker betreft

1. Onverminderd het elders bij wet bepaalde, verstrekt een bestuursorgaan iedere natuurlijke of rechtspersoon op diens verzoek de op de verzoeker betrekking hebbende in documenten neergelegde informatie, tenzij een in artikel 5.1, eerste lid, onderdelen a, b en c, alsmede d en e, voor zover betrekking hebbend op derden, genoemd belang aan de orde is of een in artikel 5.1, tweede of vijfde lid, of artikel 5.2 genoemd belang zwaarder weegt dan het belang van de verzoeker bij toegang tot op hem betrekking hebbende informatie. De verzoeker vermeldt bij zijn verzoek de aangelegenheid of het daarop betrekking hebbende document, waarover hij informatie wenst te ontvangen.
2. Het eerste lid is van overeenkomstige toepassing op een verzoek met betrekking tot gegevens ten aanzien van een overleden echtgenoot, geregistreerd partner, kind of ouder van de verzoeker, tenzij een schriftelijke wilsverklaring van de overledene aan de verstrekking in de weg staat.
3. Het bestuursorgaan draagt zorg voor een deugdelijke vaststelling van de identiteit van de verzoeker.
4. Het bestuursorgaan kan aan de verstrekking voorwaarden verbinden ter bescherming van een van de belangen, genoemd in de artikelen 5.1 en 5.2, tenzij de gevraagde informatie met toepassing van de artikelen 5.1 en 5.2 openbaar voor eenieder zou zijn.



Bijlage 2: Verslag hoorzitting

Verslag hoorzitting Nationale ombudsman inzake bezwaarschrift van [REDACTED]

Datum en tijd: 15 mei 2024, van 14.00-14.30 uur

Locatie: Digitaal (Teams)

Aanwezig:

Nationale ombudsman:

voorzitter: [REDACTED]

Genodigde:

Notulist:

[REDACTED] Vi.a.Vi Office
Management

[REDACTED] opent de hoorzitting en stelt de aanwezigen aan elkaar voor.

[REDACTED] heeft een Woo-verzoek ingediend op 9 februari 2024, waarin hij vroeg om alle stukken die betrekking hebben op dossiernummer [REDACTED]. Het ging over een klacht die hij op 12 juli 2018 had ingediend over een zaak die speelde tegen de DOWR, een samenwerkingsverband van een aantal gemeenten. Die had betrekking op een aantal stukken die [REDACTED] niet had ontvangen, met name specificaties van proceskostenvergoedingen. [REDACTED] was opgetreden als gemachtigde van een aantal cliënten. Op 8 maart heeft [REDACTED] een besluit ontvangen op zijn Woo-verzoek van 9 februari. Op 5 april maakte hij daartegen bezwaar. Er zijn daarna geen nadere stukken meer ingediend door [REDACTED].

Omdat het bezwaarschrift van [REDACTED] nogal summier is, krijgt hij nu de gelegenheid om daar nog zaken aan toe te voegen.

[REDACTED] antwoordt dat hij in zijn bezwaar de crux heeft aangeduid. Iets uit 2018-2020 is weer actueel geworden voor Kosteloosbezwaar.nl doordat er een wet is gewijzigd. Het is voor zijn organisatie, maar ook voor gemeenten en belastingsamenwerkingen, handig als betalingsspecificaties worden ontvangen. Men heeft het dan gauw over privacywetgeving, of dat men niet verplicht is ze te sturen. Men wil niet zien dat er gewoon een machtiging ligt. Kosteloosbezwaar.nl is gemachtigd, en wordt dus ook vereenzelvigd met een belanghebbende. Hij begrijpt niet waarom men betalingsspecificaties niet wil sturen. Het levert niet meer werk op, want nu gaan alle belanghebbenden van verschillende kantoren zelf achter het geld aan bellen. Ze willen dan weten hoe het zit. Zoiets kost veel meer tijd dan als Kosteloosbezwaar.nl hun het werk uit handen neemt door een betalingsspecificatie te ontvangen met een plan wanneer ze het geld gaan overmaken, en hoe ze dat precies gaan doen. Kosteloosbezwaar.nl kan dat dan communiceren met de belanghebbende.

Het is voor Kosteloosbezwaar.nl makkelijk om het verhaal van 2018-2020 te betrekken, om richting gemeentelijke en belastingsamenwerking aan te geven dat ze dienen te voldoen aan het verzoek om een betalingsspecificatie toe te sturen. Anders moet Kosteloosbezwaar.nl voor iedere gemeentelijke-

en belastingsamenwerking waarvoor geen betalingspecificatie is ontvangen klachten indienen bij iedere gemeente of belastingsamenwerking, waarmee je opnieuw in dezelfde draaimolen terechtkomt. Kosteloosbezwaar.nl moet het dan w er bij de Nationale ombudsman aankaarten. Het zal natuurlijk niet voor alle klanten zo zijn. De meeste klanten zullen duidelijk voor ogen hebben hoe het zit, waarmee ook voor Kosteloosbezwaar.nl het probleem grotendeels opgelost is.

Hij wil graag het dossier 2018-2020 hebben. Daarvan heeft hij het een en ander ontvangen, maar hij heeft tussen 2018 en 2020 enorm veel contact gehad en dat ziet hij niet terug in de hoeveelheid ontvangen stukken. Het kan haast niet kloppen. Er ontbreekt mailverkeer tussen hem en de Nationale ombudsman dat over en weer plaatsvond. Soms zijn miltjes grijsgemaakt. Hij wil graag notities zien die gemaakt zijn in het systeem van de Nationale ombudsman, zodat hij die kan vergelijken met de notities die hijzelf heeft gemaakt. Hij gaat ervan uit dat er meer dan een keer met DOWR contact is geweest over deze zaak.

  heeft de indruk dat het   gaat om een manier waarop het contact met DOWR voortgezet kan worden, op een wijze waardoor DOWR niet langer aarzelt met het overhandigen van betalingspecificaties. Het gaat dus om contact tussen de ombudsman en DOWR waaruit blijkt dat die laatste op de vingers is getikt. Stukken daarover heeft   niet aangetroffen in de Woo-stukken die aan hem gestuurd zijn. Maar waarop baseert   zijn idee dat DOWR door de Nationale ombudsman op de vingers is getikt?

  antwoordt dat hij op een gegeven moment contact heeft gehad met de DOWR. Uit dat contact leidde hij af dat de DOWR door de Nationale ombudsman op de vingers was getikt. De DOWR kwam plotseling over de brug en beloofde beterschap; men zou de gevraagde betalingspecificatie toch sturen.

  vraagt of   iets kan overleggen waaruit blijkt dat de DOWR op de vingers is getikt door de Nationale ombudsman. Zij begreep van de Woo-coördinator dat de informatie die   heeft ontvangen het enige is die hij zelf nog niet had, los van het mailverkeer over en weer tussen   en de Nationale ombudsman. Dat mailverkeer is niet toegevoegd omdat de Woo-coördinator ervan uitgaat dat dit reeds in het bezit is van  . Er is een brief aan het college van 2020 gevonden waarin staat dat de klacht in behandeling genomen moest worden. Vervolgens is er naar aanleiding van de mail van   aan de behandelaar destijds nog mailverkeer geweest. In die mail van   stond dat de klacht was doorgestuurd, maar dat hij er nog niets van gehoord had. De onderzoeker,  , mailde daarna aan de gemeente met de vraag of de klacht nog in behandeling genomen worden en er een reactie zou komen. Dat is wat bij de Nationale ombudsman is aangetroffen en wat   in bezit zou moeten hebben.

Zij vraagt of het bericht van de gemeente naar   waaruit zou blijken dat de DOWR op de vingers is getikt, dateert na die laatste mail van   aan de gemeente.

  is bereid alle notities die hij heeft gemaakt aan de Nationale ombudsman te sturen.

  antwoordt dat die notities toegestuurd kunnen worden naar het e-mailadres waarmee hij gecorrespondeerd heeft.



██████████ zegt dat toe. Er zijn heel veel telefoontjes geweest. Daarvan zou de Nationale ombudsman toch ook notities moeten hebben gemaakt?

██████████ antwoordt dat dit wel de gewoonte is. Dat zijn de interne notities. Er zit een andere notitie tussen over een gesprek tussen ██████████ en een andere behandelaar van het verzoek, en dat ging over het opnieuw in behandeling nemen van de klacht. Toen zijn er werkafspraken gemaakt met ██████████.

██████████ merkt op dat het een gesprek was met ██████████. Ook sprak hij met ██████████. Met die laatste had hij vooral contact in 2018. Op een gegeven moment ging het contact over naar ██████████. Notities over die gesprekken ziet hij echter niet terug. Hijzelf zal de notities die hij kan vinden naar de ombudsman sturen. Misschien helpen die de ombudsman om de eigen interne notities te vinden.

Als de DOWR toch niet schriftelijk op de vingers is getikt, wat is er dan gebeurd? Wat is er gecommuniceerd naar de DOWR, behalve die ene brief waardoor men van gedachte is veranderd?

██████████ antwoordt dat de betrokkenheid van de Nationale ombudsman ervoor kan zorgen dat het gaat bewegen. Daar is soms niet veel meer voor nodig. Zij zal op basis van de notities die ██████████ nog kijken of die matchen met wat bij de ombudsman gevonden kan worden. Zij zal kijken of er notities ontbreken en of er reden is opnieuw het systeem in te duiken.

Het door ██████████ ingediende Woo-verzoek was op basis van artikel 4.1. De stukken zijn door de Woo-coördinator aan ██████████ gestuurd op basis van artikel 5.5. Dat is een optie die Woo biedt, en een verruiming van de mogelijkheden die de Wob destijds bood. Er kunnen met dat artikel meer stukken verstrekt worden aan degene om wiens dossier het gaat. Bij de Wob moesten alle stukken gepubliceerd worden, terwijl er nu bij de Woo de mogelijkheid geboden wordt dat niet te doen. Op die manier hoeft er als het gaat om persoonlijke gegevens minder zwart gelakt te worden in de stukken.

Omdat het om een persoonlijk dossier gaat, zijn de stukken aan ██████████ gestuurd op basis van artikel 5.5. Om dezelfde reden zitten ook de stukken over het mailverkeer tussen ██████████ en de Nationale ombudsman er niet bij. Men gaat ervan uit dat die al in bezit zijn van ██████████. Zij vraagt of de stukken die ██████████ ontvangen heeft, behandeld moeten worden als 4.1. Daarmee doelt zij op het verzoek om openbaarmaking. Het wordt dan gepubliceerd op de website van de Nationale ombudsman, met meer beperkingen. Zo worden persoonlijke gegevens, ook van ██████████, dan zwart gemaakt. De andere mogelijkheid is het te houden bij een Woo-verzoek op basis van artikel 5.5, wat wil zeggen dat de stukken alleen naar ██████████ worden gestuurd, zonder dat ze gepubliceerd worden.

██████████ wil daarover nadenken.

██████████ vraagt er nog eens naar te kijken. Als ██████████ de gevraagde stukken stuurt, kan hij gelijk aangeven of hij de stukken die hij krijgt openbaar gemaakt wil hebben, of juist niet.

██████████ gaat daarmee akkoord. Hij vraagt of de Nationale ombudsman nooit een standpunt in deze zaak heeft ingenomen.

██████████ bevestigt dat de Nationale ombudsman nooit een standpunt in deze zaak heeft ingenomen. In de aan ██████████ toegestuurde stukken staat dat de ombudsman feitelijk de klacht nog niet kan behandelen, omdat deze nog niet voldoende was behandeld door het



bestuursorgaan. Op dat moment werd de klacht van [REDACTED] doorgestuurd naar het bestuursorgaan. De ombudsman heeft het bestuursorgaan er toen nog aan herinnerd dat er een klacht lag die nog steeds niet behandeld was, met het verzoek dat alsnog te doen. Die klacht werd niet in behandeling genomen omdat die door het bestuursorgaan had moeten worden behandeld. Zij heeft in de stukken gelezen dat daaruit zou blijken dat de stukken waarom [REDACTED] had verzocht naar diens cliënt waren gestuurd, waarmee de zaak opgelost zou zijn. Daarover is echter geen standpunt ingenomen door de ombudsman.

Er is vervolgens nog met [REDACTED] gesproken over een mogelijke herziening. Er is daarbij een werkafpraak gemaakt dat [REDACTED] in de communicatie met de DOWR ook een algemene vraag zou stellen over het al dan niet verstrekken van betalingsspecificaties, zodat men daarover ook een uitspraak zou doen. Met die uitspraak zou [REDACTED] dan eventueel naar de ombudsman kunnen gaan, zodat die daarover dan wel een standpunt kon innemen. Zij heeft daarover geen reactie van [REDACTED] aangetroffen. Het lijkt erop dat dat het laatste contact was.

[REDACTED] vermoedt dat [REDACTED] als hij de notities doorstuurt, verbaasd zal zijn als zij ziet hoeveel contact er is geweest. Het is verbazingwekkend dat [REDACTED] nooit met een echt standpunt gekomen is. Wat heeft [REDACTED] dan gedaan? Tegen hem zei [REDACTED] steeds dat hij erachteraan ging. Hij vindt dat onvoorstelbaar. [REDACTED] heeft hem steeds dingen gezegd per telefoon die hij vervolgens niet deed.

[REDACTED] begrijpt nu waar de verwarring van [REDACTED] zit. Uit het contact met [REDACTED] is kennelijk de indruk gewekt dat er meer zou moeten zijn.

[REDACTED] bevestigt dat. Kennelijk heeft [REDACTED] niet veel gedaan, terwijl hij de indruk probeerde te wekken van het tegendeel. Misschien had [REDACTED] genoeg van al dat contact. Hij zal de notities toesturen aan [REDACTED] en komt nog terug op de kwestie van artikel 4.1 of 5.5. Hopelijk zijn er nog notities te vinden in zijn systeem. Eigenlijk gaat hij daarvan uit.

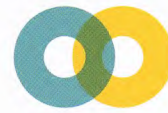
[REDACTED] vraagt de notulist of die alles heeft kunnen volgen. Zijn er nog vragen ter verduidelijking?

[REDACTED] vond het allemaal duidelijk.

[REDACTED] merkt op dat er gelegenheid wordt gegeven aan [REDACTED] om de stukken op te sturen naar haar. Hoeveel tijd gaat dat in beslag nemen? Kan het binnen een week?

[REDACTED] zegt toe dat hij de notities direct na het einde van deze bijeenkomst zal doorsturen.

[REDACTED] geeft in ieder geval een week de tijd om te reageren op de vraag conform welk artikel de zaak behandeld moet worden. Artikel 4.1 of 5.5? Het is het verschil tussen openbaarmaking op de website van de Nationale ombudsman, of het stuk alleen toesturen naar [REDACTED]. Dat is het enige verschil. Een consequentie van artikel 4.1, dus publicatie op de website van de Nationale ombudsman, is dat er meer zwart moet worden gelakt. Daarbij zou het dan vooral gaan om gegevens met betrekking tot personen. Bij artikel 5.5 blijven de gegevens van [REDACTED] zelf, of de gegevens van mensen binnen de organisatie van de Nationale ombudsman waarmee [REDACTED] gesproken heeft, gewoon zichtbaar.



█ denkt dat het goed zou zijn om de documenten te publiceren op de site van de Nationale ombudsman. Dan kunnen andere mensen er ook nog iets mee. Hij kiest dus voor publicatie.

█ vat samen dat de stukken conform artikel 4.1 gepubliceerd zullen worden, waarbij alle namen en andere zaken weg worden gelakt. Mochten er nog andere stukken in verband met het bezwaar van █ worden gevonden die ook deel uitmaken van het dossier, dan zullen die ook gepubliceerd worden. Ook de interne mails tussen █ en de Nationale ombudsman zullen gepubliceerd worden, waarbij namen etc. zwart worden gelakt. Daarover krijgt █ dan nog bericht. Zij ontvangt van █ nog notities om die te vergelijken met de inhoud van het dossier van de Nationale ombudsman.

Zij vraagt of █ nog iets wil zeggen wat onbesproken is gebleven.

█ antwoordt dat hij verwacht dat er in de toekomst nog wel meer zaken in deze trant bij de Nationale ombudsman binnen zullen komen. Maar dat staat los van dit Woo-verzoek.

█ wijst erop dat de klacht van █ in eerste instantie door het bestuursorgaan is behandeld. Dat heeft er een reactie op gegeven. Als een dergelijk reactie toch, naar meermaals aandringen, uitblijft, kan de klager zich weer melden bij de ombudsman. Die kan dan een interventie doen. Als er wel een reactie is gekomen, kan de ombudsman verifiëren of de afhandeling naar behoren was. Het is goed mogelijk dat dit vaker zal gebeuren.

Zij dankt █ voor zijn aanwezigheid en ziet de stukken graag tegemoet. Op enig moment zal hij daarna een besluit op bezwaar ontvangen. Daarin zal in ieder geval staan dat de stukken door de Nationale ombudsman gepubliceerd zullen worden.

Zij sluit de hoorzitting om 14.30 uur.

Bijlage 3: Inventarislijst behorende bij besluit op bezwaar

Dossier [REDACTED] Klacht over gemeente Deventer m.b.t. verrekening aanslagen		
1	20200715 interne mail betalingsspecificatie	5.1, lid 2 sub e
2	20200810 intern overleg	5.1, lid 2 sub e, 5.2, lid 1
3	20200811 Voorblad	5.1, lid 2 sub e
Dossier [REDACTED] Herzieningsverzoek		
4	20200213 Voorblad herziening	5.1, lid 2 sub e
5	20200213 Zaak Tribuut aanvullende informatie (mail)	5.1, lid 2 sub e
6	20200213 Verzoek om herziening	5.1, lid 2 sub e
Dossier [REDACTED] Klacht over gemeente Deventer m.b.t. verstrekken informatie kwijtschelding belastingen en heffingen		
7	20180112 Klachtformulier gem. Deventer	5.1, lid 2 sub e
8	20180808 correspondentie No-vz over behandeling klacht	5.1, lid 2 sub e
9	20180809 mededeling aan vz geen behandeling No	5.1, lid 2 sub e
10	20180809 bevestiging aan vz doorzending klacht aan gemeente	5.1, lid 2 sub e
11	20181010 mail klacht vz Nazorgverzoek met bijlage	5.1, lid 2 sub e
Dossier [REDACTED] Vervolgklacht over werkwijze DOWR		
12	20190306 mail van vz	5.1, lid 2 sub e
13	20190326 mailwisseling No-vz 6-26 mrt 2019	5.1, lid 2 sub e
14	20190425 mailcorrespondentie No-DOWR	5.1, lid 2 sub e
15	20190606 mailwisseling over stand van zaken 16apr-6jun 2019	5.1, lid 2 sub e
16	20190718 laatste verzoek om stand van zaken	5.1, lid 2 sub e
17	20190718 reactie No op verzoek stand van zaken	5.1, lid 2 sub e
18	20190807 mailwisseling No-DOWR 18/7-7/8 2019	5.1, lid 2 sub e
19	20190823 mail vz aan No over betalingsspecificatie	5.1, lid 2 sub e
20	20191025 mailwisseling DOWR-No over delen gegevens 18sep-25okt 2019	5.1, lid 2 sub e
21	20191108 mail van DOWR aan No	5.1, lid 2 sub e
22	20191204 mail No aan DOWR reminderverzoek beantwoorden vragen	5.1, lid 2 sub e
23	20191206 mail van DOWR antwoord op vraag No van 25/11	5.1, lid 2 sub e
Documenten oorspronkelijk verstrekt onder dossier [REDACTED] (Woo-besluit)		
24	20181010 email NO naar gemeente Deventer	5.1, lid 2 sub e
25	20200204 interne email	5.1, lid 2 sub e
26	20200220 Mailwisseling tussen onderzoekers	5.1, lid 2 sub e, 5.2, lid 1
27	20200715 interne email	5.1, lid 2 sub e
28	20200810 interne email	5.1, lid 2 sub e, 5.2, lid 1
29	20200811 Interne notitie	5.1, lid 2 sub e
30	20201111 interne email	5.1, lid 2 sub e
31	20201112 interne email	5.1, lid 2 sub e
32	brief aan college B&W Deventer	5.1, lid 2 sub e

Van: [redacted]@nationaleombudsman.nl
Verstuurd: Wed, 15 Jul 2020 16:09:45 +0200
Aan: Post Nationale ombudsman
Cc: [redacted]
Onderwerp: FW: betalingspecificatie
Bijlagen: ondertekende machtiging [redacted] Uitspraak op bezwaarschrift gegrond.pdf

doc 1

Hoi,

Dit mailtje graag in een nieuw dossier.

Koppelen graag aan [redacted] en [redacted]

Gelet op de voorgeschiedenis niet naar het OP maar de sector. Misschien goed om aan [redacted] toe te delen. Zij kent de voorgeschiedenis in dit dossier goed.

Alvast dank!

Van: [redacted]@Kosteloosbezwaar.nl>
Verzonden: woensdag 15 juli 2020 15:55
Aan: [redacted]@nationaleombudsman.nl>
Onderwerp: FW: betalingspecificatie

Geachte heer [redacted],

Het probleem met de DOWR dat zij geen betalingspecificatie verstrekken, leek na jaren eindelijk te zijn opgelost. Helaas is dit niet het geval.

14 dagen nadat wij de eerste gegrondverklaring hebben ontvangen en daarmee recht hebben op een proceskostenvergoeding, mail ik [redacted] omdat zij niet direct bij de uitspraak op het bezwaarschrift een betalingspecificatie verstrekken en inzicht geven. Ik ontvang het onderstaande schijnheilige bericht terug van de DOWR. Het moge duidelijk zijn dat de DOWR het treiteren onvermoeibaar doorzet. Ze hebben nu weer iets anders bedacht om ons te treiteren. Ze menen nu dat ze dan weliswaar verplicht zijn om een betalingspecificatie te verstrekken, maar zelf kunnen bepalen wanneer ze dat een keer doen. Ze kunnen slechts binnen 7 weken (14 dagen + 5 weken) ons op de hoogte stellen van hetgeen zij nu hebben gedaan omdat het bijwerken van de administratie tot zeven weken in beslag zou kunnen nemen. De DOWR stuurt de burgers dus in feite een brief dat er het één en ander is verrekend, maar als de burger wil weten hoe dat verrekend is, moeten ze zeven weken geduld hebben voordat dit aan hen wordt uitgelegd.

Ze zouden bij het versturen van de uitspraak op het bezwaarschrift direct netjes moeten aangeven hoe ze de aanslag verrekenen. In de bijlage ziet u dat ze nog steeds totaal geen duidelijkheid verschaffen over de financiële afhandeling. Een bestuursorgaan dient zorgvuldig te handelen. De DOWR doet dit in elk geval niet.

Ik hoop dat u hard ingrijpt en verneem graag van u.

Met vriendelijke groet,

Dhr. mr. [redacted]



T 073- [redacted]
E [redacted]@kosteloosbezwaar.nl
W www.kosteloosbezwaar.nl

Van: [redacted]@nationaleombudsman.nl)
Verstuurd: Mon, 10 Aug 2020 17:45:31 +0200
Aan: [redacted]
Onderwerp: RE: betalingsspecificatie

doc 2

eens

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: [redacted]@nationaleombudsman.nl>
Verzonden: maandag 10 augustus 2020 17:39
Aan: [redacted]@nationaleombudsman.nl>
Onderwerp: RE: betalingsspecificatie

Volgens mij is dat probleem opgelost. Hij krijgt nu wel een specificatie.
Hij vindt alleen de specificatie te lang op zich laat wachten.
mi moet hij eerst toch een klacht indienen bij het samenwerkingsverband.
Ondanks dat deze klacht wel in het verlengde ligt van zijn eerdere klacht(en).

Met vriendelijke groet,

[redacted]
onderzoeker

Nationale ombudsman

T +31 70 [redacted]
E [redacted]@nationaleombudsman.nl

Werkdagen: maandag t/m vrijdag

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: [redacted]@nationaleombudsman.nl>
Verzonden: maandag 10 augustus 2020 13:15
Aan: [redacted]@nationaleombudsman.nl>
Onderwerp: RE: betalingsspecificatie

Hoi [redacted].

In principe wel.
Maar volgens mij is de Awb duidelijk over de termijnen waarbinnen moet worden betaald.

Groet,

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: [redacted]@nationaleombudsman.nl>
Verzonden: maandag 10 augustus 2020 12:17
Aan: [redacted]@nationaleombudsman.nl>
Onderwerp: FW: betalingsspecificatie

Ha [redacted].

Vz /gemachtigde kan zich niet vinden in de termijn waarin hij op de hoogte wordt gesteld van de verrekening.
De proceskosten worden aan hem uitbetaald mits zijn cliënt geen schulden heeft.
Het samenwerkingsverband geeft aan dat dit max 5 weken duurt. Het is mij onbekend of dit structureel is of eenmalig.
Vz/gemachtigde wil dat binnen een week wordt uitbetaald.
Er heeft geen officiële klachtafdoening plaatsgevonden. Dus mi moet verzoeker eerst naar het samenwerkingsverband.

Akkoord? Of vind je dat wij on hier nu al in moeten mengen?

Met vriendelijke groet,

██████████
onderzoeker

Nationale ombudsman

T +31 70 ██████████
E ██████████@nationaleombudsman.nl

Werkdagen: maandag t/m vrijdag

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: ██████████
Verzonden: maandag 10 augustus 2020 11:55
Aan: ██████████@nationaleombudsman.nl>
Onderwerp: RE: betalingsspecificatie

Ik kijk ernaar en bel hem deze week.

Met vriendelijke groet,

██████████
onderzoeker

Nationale ombudsman

T +31 70 ██████████
E ██████████@nationaleombudsman.nl

Werkdagen: maandag t/m vrijdag

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: ██████████@nationaleombudsman.nl>
Verzonden: maandag 10 augustus 2020 11:37
Aan: ██████████@nationaleombudsman.nl>
CC: ██████████@nationaleombudsman.nl>
Onderwerp: FW: betalingsspecificatie

Hoi ██████████

Deze heb jij in je bestand.
Hebben we het met ██████████ ook al vaker over gehad.

Groet,

██████████
-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: ██████████@nationaleombudsman.nl>
Verzonden: donderdag 6 augustus 2020 10:51
Aan: ██████████@Kosteloosbezwaar.nl>
CC: ██████████@nationaleombudsman.nl>
Onderwerp: RE: betalingsspecificatie

Geachte heer ██████████

Uw berichten van 15, 21 en 27 juli jl aan mijn collega ██████████ waren mij niet bekend.

Ik ga ervan uit dat [REDACTED] na terugkeer van vakantie, dwz na 10 augustus, contact met u zal opnemen.
Ik ga er ook van uit dat uw vervolklacht over DOWR niet bij mij maar bij een collega van mij zal worden uitgezet.
Een nieuw dossiernummer van uw vervolklacht is mij ook niet bekend.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
onderzoeker

Nationale ombudsman

T +31 70 [REDACTED]
E [REDACTED]@nationaleombudsman.nl

Werkdagen: maandag t/m vrijdag

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: [REDACTED]@Kosteloosbezwaar.nl>
Verzonden: dinsdag 28 juli 2020 17:12
Aan: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>
CC: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>
Onderwerp: RE: betalingsspecificatie

Geachte heer [REDACTED]

Zie onderstaande communicatie. Ik ben erg benieuwd naar uw reactie en zou u mij ook het nieuwe dossiernummer kunnen doorgeven?

Met vriendelijke groet,

Dhr. mr. [REDACTED]

T 073- [REDACTED]
E [REDACTED]@kosteloosbezwaar.nl
W www.kosteloosbezwaar.nl

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>
Verzonden: dinsdag 28 juli 2020 10:30
Aan: [REDACTED]@Kosteloosbezwaar.nl>
Onderwerp: Re: betalingsspecificatie

Geachte heer [REDACTED]

Ik ben met vakantie. Als het goed is, is er een nieuw dossier aangemaakt. Kunt u uw mailberichten (opnieuw) aan het algemene adres sturen met het dossiernummer? Dan kan de behandelaar er naar kijken. Dank u wel daarvoor.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

From: [REDACTED]@Kosteloosbezwaar.nl>
Sent: Monday, July 27, 2020 5:13:14 PM
To: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>
Subject: FW: betalingsspecificatie

Geachte heer [REDACTED]

Ondanks het feit dat ik inmiddels een automatisch bericht van u heb ontvangen, wil ik u toch alvast het volgende schokkende nieuws melden.

Vrijdag heb ik gebeld met dhr. [REDACTED] van de DOWR. Hij gaf in eerste instantie aan dat hij niets in kon zien. Ook al weet ik zeker dat ik bij de juiste afdeling zit. Ik vraag of er dan iemand anders aanwezig is die mij wel kan helpen. Dhr. [REDACTED] meld mij dat hij de enige aanwezige is op de afdeling, 'denkt' hij. Op zichzelf ook vreemd dat je dat 'denkt' in plaats van 'weet'. Afijn, hij geeft nadat ik een beetje doorzaag toch wat informatie prijs, en wel dat belanghebbende, via automatische incasso betaald. Vervolgens wordt het hem te heet onder de voeten en wil hij zo snel mogelijk van mij af en geeft aan dat ik maandag zal worden teruggebeld. Ik kon aan alles merken dat deze meneer van alles verzweg aan de telefoon en duidelijk instructies had gekregen hoe hij om moet gaan met een telefoontje van ons. Hij was continu aan het stamelen en moest diep nadenken over de simpelste vragen. Uiteraard ben ik vandaag niet teruggebeld. Vandaag heb ik gebeld met belanghebbende. Wat blijkt nu, de DOWR verstuurt nog steeds brieven naar belanghebbende waarvan wij geen kopie ontvangen. In die brief wordt een deel van de informatie die ik vraag, tot mijn grote verbazing wel vermeld. Er wordt namelijk in aangegeven met welk bedrag de aanslag wordt verminderd.

Er wordt in de brief richting belanghebbende niets vermeld over een verrekening van de proceskostenvergoeding. De DOWR doet dit zeer bewust aangezien wij ook geen kopie ontvangen van deze brief en de DOWR de informatie verzwijgt.

Het schandaal wordt steeds groter. De DOWR is haar belofte naar aanleiding van mijn klacht niet nagekomen en zij verstrekken ons nog steeds geen informatie.

Ik ben erg benieuwd naar uw reactie.

Met vriendelijke groet,

Dhr. mr. [REDACTED]
[HET LOGO klein]<<http://www.kosteloosbezwaar.nl/>>

T 073-[REDACTED]
E [REDACTED]@kosteloosbezwaar.nl<[mailto:\[REDACTED\]@kosteloosbezwaar.nl](mailto:[REDACTED]@kosteloosbezwaar.nl)>
W www.kosteloosbezwaar.nl<<http://www.kosteloosbezwaar.nl/>>

[<http://www.creativeict.nl/facebook.png>]<<https://www.facebook.com/pages/Kosteloosbezwaarnl/1520518834901297?fref=ts>>[<http://www.creativeict.nl/twitter.png>]<[https://twitter.com/\[REDACTED\]](https://twitter.com/[REDACTED])>

Van: [REDACTED]
Verzonden: dinsdag 21 juli 2020 20:12
Aan: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl
Onderwerp: RE: betalingsspecificatie

Geachte heer [REDACTED]

Helaas heb ik nog niets van u vernomen. Ik heb momenteel een belanghebbende die niet op de hoogte is van de financiële status. Heeft u al wel naar mijn mail gekeken?

Met vriendelijke groet,

Dhr. mr. [REDACTED]
[HET LOGO klein]<<http://www.kosteloosbezwaar.nl/>>

T 073-[REDACTED]
E [REDACTED]@kosteloosbezwaar.nl<[mailto:\[REDACTED\]@kosteloosbezwaar.nl](mailto:[REDACTED]@kosteloosbezwaar.nl)>
W www.kosteloosbezwaar.nl<<http://www.kosteloosbezwaar.nl/>>

[cid:image008.png@01D65F9B.24600350]<<https://www.facebook.com/pages/Kosteloosbezwaarnl/1520518834901297?fref=ts>>[cid:image010.png@01D65F9B.24600350]<[https://twitter.com/\[REDACTED\]](https://twitter.com/[REDACTED])>

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 15 juli 2020 15:55
Aan: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl<[mailto:\[REDACTED\]@nationaleombudsman.nl](mailto:[REDACTED]@nationaleombudsman.nl)>
Onderwerp: FW: betalingsspecificatie

Geachte heer [REDACTED]

Het probleem met de DOWR dat zij geen betalingsspecificatie verstrekken, leek na jaren eindelijk te zijn opgelost. Helaas is dit niet het geval.

14 dagen nadat wij de eerste gegrondverklaring hebben ontvangen en daarmee recht hebben op een proceskostenvergoeding, mail ik [REDACTED] omdat zij niet direct bij de uitspraak op het bezwaarschrift een betalingsspecificatie verstrekken en inzicht geven. Ik ontvang het onderstaande schijnheilige bericht terug van de DOWR. Het moge duidelijk zijn dat de DOWR het treiteren onvermoeibaar doorzet. Ze hebben nu weer iets anders bedacht om ons te treiteren. Ze menen nu dat ze dan weliswaar verplicht zijn om een betalingsspecificatie te verstrekken, maar zelf kunnen bepalen wanneer ze dat een keer doen. Ze kunnen slechts binnen 7 weken (14 dagen + 5 weken) ons op de

hoogte stellen van hetgeen zij nu hebben gedaan omdat het bijwerken van de administratie tot zeven weken in beslag zou kunnen nemen. De DOWR stuurt de burgers dus in feite een brief dat er het één en ander is verrekend, maar als de burger wil weten hoe dat verrekend is, moeten ze zeven weken geduld hebben voordat dit aan hen wordt uitgelegd.

Ze zouden bij het versturen van de uitspraak op het bezwaarschrift direct netjes moeten aangeven hoe ze de aanslag verrekenen. In de bijlage ziet u dat ze nog steeds totaal geen duidelijkheid verschaffen over de financiële afhandeling. Een bestuursorgaan dient zorgvuldig te handelen. De DOWR doet dit in elk geval niet.

Ik hoop dat u hard ingrijpt en verneem graag van u.

Met vriendelijke groet,

Dhr. mr. [REDACTED]

[HET LOGO klein]<<http://www.kosteloosbezwaar.nl/>>

T 073-[REDACTED]

E [REDACTED]@kosteloosbezwaar.nl<mailto:[REDACTED]@kosteloosbezwaar.nl>

W www.kosteloosbezwaar.nl<<http://www.kosteloosbezwaar.nl/>>

Hoi,

Dit mailtje graag in een nieuw dossier.

Koppelen graag aan [REDACTED] en [REDACTED]

Gelet op de voorgeschiedenis niet naar het OP maar de sector. Misschien goed om aan [REDACTED] toe te delen. Zij kent de voorgeschiedenis in dit dossier goed.

Alvast dank!

[REDACTED]
11.08.2020

voicemail verzoek om terug te bellen

11.08.2020

VZ gesproken. DOWR heeft de klacht nog niet formeel behandeld.

Op dit moment zijn wij niet bevoegd om de klacht te behandelen.

Het standpunt van DOWR is nog onbekend. Vz heeft zich rechtstreeks tot ons gewend.

Vz gaat erover nadenken of hij een officiële klacht bij DOWR wil indienen. Een en ander kost hem tijd en het is de vraag of hem dat het waard is.

Ik heb uitgelegd dat eerst klachtbehandeling door DOWR nodig is voordat wij als No kunnen beoordelen of wij iets voor hem kunnen betekenen.

Ook heb ik de hoop uitgesproken dat hij er met DOWR uit zal komen. Hij zal hoe dan ook met DOWR verder moeten.

Kort samengevat:

De klacht ziet op de termijn voor het afgeven van een specificatie van de verrekening van de proceskosten.

Hierover heeft nog geen klachtbehandeling plaatsgevonden.

Eventueel zal vz na klachtbehandeling door DOWR opnieuw contact met ons opnemen.

Dossier gesloten.

13/2/20 Gesproken met ██████████ Kosteloos Bezwaar.

Allereerst aangegeven dat ik het niet wil hebben over de procedure want dat is door ██████████ behandeld maar over hoe nu verder.

We hebben het gehad over de situatie dat zijn klacht casuïstisch is behandeld. Ik heb aangegeven dat dat in de regel ook is hoe klachten worden behandeld, naar alle feiten en omstandigheden.

Ik begrijp dat hij het vervelend vindt dat de principiële vraag niet is beantwoord nl. algemeen mag DOWR weigeren om de specificatie te weigeren. Dat is nu niet zuiver beantwoord omdat het is betrokken bij de tekst van het bezwaarschrift en het feit dat zijn cliënt is geïnformeerd.

De principiële vraag is niet als zodanig voorgelegd aan DOWR maar ██████████ meent dat dit ze ongetwijfeld duidelijk is geweest. DOWR heeft een hekel aan no cure no pay bureau's als dat van hem en is gewoon aan het pesten.

Ik merkte op dat hij nog een zaak had lopen over Tribuut die vergelijkbaar is. Misschien kunnen we de principiële vraag in dat dossier meenemen. Volgens vz is het probleem in die zaak echter opgelost.

Ik opper dat hij bij DOWR de vraag om de specificaties meer algemeen en los van de tekst in het bezwaar kan neerleggen.

Dan volgt een principiële antwoord en dan kunnen wij daar eventueel naar kijken.

Dat vindt hij een goed idee. Afspraak dat hij die vraag bij DOWR algemeen gaat stellen. Hij neemt ons in de CC mee.

+ hij gaat nog even kijken of hij in de klacht over Tribuut nog iets van ons verwacht. Zo neen, dan sluiten we dat dossier.

-> m.i. is linksom of rechtsom de herziening hiermee afgehandeld. Er komt een nieuwe beoordeling meer algemeen aan de hand van een nieuw verzoek bij DOWR.

Mocht hij toch nog Tribuut afgewikkeld willen hebben dan komt die vraag ook in dit dossier naar voren.

Mijn nummer en mailadres gegeven. Wij houden dan contact.

-> sluiten dossier

Van: [redacted]@Kosteloosbezwaar.nl)
Verstuurd: Thu, 13 Feb 2020 16:29:04 +0100
Aan: [redacted]
Onderwerp: Zaak Tribuut

doc 5

Geachte heer [redacted]

Hartelijk dank voor uw telefoontje. De manier waarop u de zaak aanpakt is een verademing.

Zojuist heb ik even gekeken naar de situatie rondom het dossier van Tribuut. Ik zie nu dat ik op 27 september 2019 contact heb gehad met [redacted]. De zaak is 'on hold' gezet. [redacted] wilde gedurende de zaak van DOWR even wachten met de zaak tribuut omdat hij dan gemakkelijk met de zaak Tribuut uit de voeten zou kunnen. Uiteindelijk heeft [redacted] gekozen voor een casuïstische benadering van de zaak tegen de DOWR waardoor hij er alsnog niet gemakkelijk mee uit de voeten kan.

Ik was zojuist nog in de veronderstelling dat Tribuut de proceskostenvergoeding tegenwoordig overmaakt naar ons, maar dat is niet het geval. Ik heb het even bekeken en Tribuut maakt de proceskostenvergoeding in de meeste gevallen over naar ons, maar niet altijd. Als de aanslag groter is dan de proceskostenvergoeding (na een gedeeltelijke betaling van de aanslag) maken ze de proceskostenvergoeding over naar de klant, of ja verrekenen ze deze met de klant. Het is dus wel van belang dat deze zaak nog niet wordt afgesloten. Wat mij betreft mag de zaak nog wel even 'on hold' blijven gedurende de procedure die we nu gaan voeren tegen de DOWR die betrekking heeft op dezelfde kwestie. Ik zal de DOWR direct mailen.

Met vriendelijke groet,

Dhr. mr. J.W. [redacted]



T 073- [redacted]
E [redacted]@kosteloosbezwaar.nl
W www.kosteloosbezwaar.nl



Van: [redacted]@nationaleombudsman.nl)
Verstuurd: Tue, 4 Feb 2020 11:19:20 +0100
Aan: [redacted]
Onderwerp: RE: herzziening

doc 6

OK. Dank je.

Ik heb geen docnummer voor je.
Maar wel hierna een kopie van het bericht van verzoeker van 24 januari jl.t.

Wil je na aanmaak van het herzieningsdossier dat op naam van [redacted] zetten.

Met vriendelijke groet,

Van: [redacted]@Kosteloosbezwaar.nl>
Verzonden: vrijdag 24 januari 2020 15:11
Aan: Klachtencoördinator <[redacted]@nationaleombudsman.nl>
Onderwerp: RE: T.a.v. [redacted] aangaande tweede klacht dossier [redacted]

Geachte heer [redacted]

Ik ben blij dat ik de klacht opnieuw heb aangegeven. Ik heb namelijk eindelijk een uitslag ontvangen (met dagtekening 20 januari 2020). Het was weliswaar een behoorlijk onbevredigende uitslag. Alle hete hoefijzers worden vermeden doordat de behandelaar voor een zeer casuïstische benadering heeft gekozen. In de zaak in kwestie zijn wij er namelijk naar verloop van tijd achter gekomen dat de DOWR deze klant toevallig een brief had gestuurd in plaats van ons. Eerder gingen we ervan uit dat deze brief helemaal niet was verzonden door DOWR. Met die brief was eigenlijk het probleem opgelost in die specifieke casus. Echter, in vele andere (toekomstige) casussen niet. Er wordt geen antwoord gegeven op de vraag of DOWR deze informatie überhaupt had moeten sturen en of dat ze het ook naar ons hadden moeten sturen etc. Op deze wijze zal zich waarschijnlijk snel weer een nieuwe zaak bij de Nationale Ombudsman aandienen tegen de DOWR waarbij de DOWR de belanghebbende geen brief heeft gestuurd en/of waarbij zij ons geen inlichtingen verschaffen. Ook vind ik het vreemd dat de Nationale Ombudsman het kennelijk relevant vind, dat ik in een bezwaarschrift aangeef dat ik geen inlichtingen wil en vervolgens dat wel wil. Het zou dan eigenlijk niet meer kunnen (zo impliceert de tekst van [redacted]). Maar, in datzelfde bezwaarschrift geef ik aan dat ik wil dat DOWR de proceskostenvergoeding direct overmaakt naar onze rekening. Wanneer de DOWR de proceskostenvergoeding naar ons overmaakt en niets verrekend (zoals 99% van alle gemeenten en belastingsamenwerkingen) is er ook geen onduidelijkheid en hoeven wij voor de klant niet duidelijk te maken hoe zijn aanslag is verrekend. Ik ben hier niet over gehoord, dan had ik alvast uit kunnen leggen waarom we er in eerste instantie hier niet om hebben verzocht. Ik heb iets geïnitieerd en vanuit de DOWR is kennelijk een korte reactie gekomen. Verder is er niets gebeurd. Toch loopt de zaak al sinds 2018. Ik vind dat erg bijzonder. Dhr. [redacted] heeft meer tijd aan de telefoon gehangen met mij dan dat hij daadwerkelijk iets heeft uitgevoerd. Ik zie namelijk niets terug van brieven die naar DOWR zijn verstuurd of iets dergelijks. Het antwoord had naar mijn idee dan ook niet zolang op zich hoeven laten wachten.

Met vriendelijke groet,

Dhr. mr. [redacted]



T 073- [redacted]

E [redacted]@kosteloosbezwaar.nl

W www.kosteloosbezwaar.nl



Van: [redacted]@nationaleombudsman.nl>

Verzonden: dinsdag 4 februari 2020 10:52

Aan: [redacted]@nationaleombudsman.nl>

Onderwerp: RE: herzziening

Hoi [redacted]

Dat kan je niet. Stuur maar het nummer van het volgstuk, dan maak ik het voor je aan.

Met vriendelijke groet,



nationale ombudsman

Nationale ombudsman

T +31 70 [redacted]

M +31 6 [redacted]

E [redacted]@nationaleombudsman.nl

Werkdagen: maandag t/m vrijdag

Van: [redacted]@nationaleombudsman.nl>

Verzonden: dinsdag 4 februari 2020 10:50

CC: [redacted]@nationaleombudsman.nl>

Onderwerp: herzziening

H [redacted]

Vraagje >>> Hoe maak ik een herzieningsdossier aan?

Met vriendelijke groet,



onderzoeker

Van: bureau@nationaleombudsman.nl
Verzonden: donderdag 12 juli 2018 11:55
Aan: Bureau Nationale ombudsman
Onderwerp: Nieuwe klacht
Bijlagen: 2018-07-12_ [REDACTED] (Kosteloosbezwaarnl)_klacht.pdf; Reactie BSGW 19-10-2017 nav contact NO 19-10-2017.pdf; RE T.a.v. hoofd juridische afdeling aangaande beleid.pdf



Klacht

In het voorgaande formulier had ik niet de mogelijkheid om de (bedrijfsvoeringsraad) DOWR te selecteren. Ik heb daarom Gemeente Deventer gekozen. Mijn klacht ziet op bedrijfsvoeringsraad DOWR (Deventer, Olst-Wijhe en Raalte). Dit is een samenwerking tussen de drie gemeente. Voor meer informatie zie: <https://www.deventer.nl/dowr> en [REDACTED]@dowr.nl.

Onze cliënten machtigen ons expliciet om inlichtingen te ontvangen van de gemeente/belastingsamenwerking over betalingen en verrekeningen aangaande de procedure en aanslag. De DOWR weigert ons een specificatie toe te sturen van een specifieke client (dhr [REDACTED]) en in het vervolg bij uitspraak op het bezwaarschrift direct meer duidelijkheid te verschaffen middels een specificatie. Ik heb hen verzocht op welke gronden zij weigeren deze specificatie te verstrekken. Zij geven hiervoor geen expliciete reden op. Maar ze vinden kennelijk dat hun huidige werkwijze (beleid) voldoende informatie verschaft en zij daarom geen specificatie hoeven te sturen. Er staat momenteel alleen in de uitspraak op het bezwaarschrift hoeveel proceskostenvergoeding wordt toegekend. Bij navraag is mij bekend geworden dat zij de proceskostenvergoeding overmaken op onze rekening en het eventueel nog openstaande deel van de aanslag verrekenen. Zij geven niet aan welk deel van de aanslag nog openstaat en hoe de verrekening eruit zal zien. Daarnaast geven zij niet aan wanneer zij het exact overmaken (of reeds over hebben gemaakt). Ondanks ons verzoek versturen zij de verminderingbrief naar onze cliënten in plaats van naar ons. Uit jurisprudentie wordt duidelijk dat zij alle communicatie die zij aan onze cliënten versturen ook aan ons dienen te versturen. Echter, dit weigert de DOWR ook.

Ik voeg hierbij de mailcorrespondentie toe tussen ons en de DOWR over deze kwestie.

Deze zaak lijkt erg op een gelijksoortige zaak van de BSGW die ik op 6 oktober 2017 heb ingediend bij de Nationale Ombudsman waardoor de BSGW nu een specificatie geven bij hun uitspraken op het bezwaarschrift. Ik heb de reactie van de BSGW op onze klacht bij de Nationale Ombudsman nogmaals toegevoegd.

De zaak speelt sinds (datum)

15-5-2018

Wanneer heeft u uw klacht voorgelegd aan de instantie (datum)

22-6-2018

De laatste reactie van de instantie is van datum

12-7-2018

Instanties

- Gemeente Deventer

Criteria

Is bezwaar maken of beroep instellen mogelijk (geweest)?

Nee

Hebt u al geklaagd bij de instantie(s) zelf?

Ja

Gaat uw klacht over de inhoud van een wet of regel?

Nee

Gaat uw klacht over de uitspraak of het gedrag van een rechter?

Nee

Is uw klacht korter dan een jaar geleden behandeld door de instantie?

Ja

Contact information

de heer [redacted] (Kosteloosbezwaar.nl)

[redacted]

[redacted] [@kosteloosbezwaar.nl](mailto:[redacted]@kosteloosbezwaar.nl)

073 [redacted]



0800 - 33 55 555

Op werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur



Uw klacht

donderdag, 12 juli 2018 - 11:13

Uw gegevens

de heer

Over welke instantie(s) gaat uw klacht?

Gemeente Deventer

██████████(Kosteloosbezwaar.nl)

██████████
Nederland

██████████@kosteloosbezwaar.nl

Hebt u al geklaagd bij de instantie(s) zelf?

Ja

Is uw klacht korter dan een jaar geleden behandeld door de instantie?

Ja

Is bezwaar maken of beroep instellen mogelijk (geweest)?

Nee

Gaat uw klacht over de inhoud van een wet of regel?

Nee

Gaat uw klacht over de uitspraak of het gedrag van een rechter?

Nee

Omschrijving van uw klacht

In het voorgaande formulier had ik niet de mogelijkheid om de (bedrijfsvoeringsraad) DOWR te selecteren. Ik heb daarom Gemeente Deventer gekozen. Mijn klacht ziet op bedrijfsvoeringsraad DOWR (Deventer, Olst-Wijhe en Raalte). Dit is een samenwerking tussen de drie gemeente. Voor meer informatie zie: <https://www.deventer.nl/dowr> en ██████████@dowr.nl.

Onze cliënten machtigen ons expliciet om inlichtingen te ontvangen van de gemeente/belastingsamenwerking over betalingen en verrekeningen aangaande de procedure en aanslag. De DOWR weigert ons een specificatie toe te sturen van een specifieke client (dhr. ██████████) en in het vervolg bij uitspraak op het bezwaarschrift direct meer duidelijkheid te verschaffen middels een specificatie. Ik heb hen verzocht op welke gronden zij weigeren deze specificatie te verstrekken. Zij geven hiervoor geen expliciete reden op. Maar ze vinden kennelijk dat hun huidige werkwijze (beleid) voldoende informatie verschaft en zij daarom geen specificatie hoeven te sturen. Er staat momenteel alleen in de uitspraak op het bezwaarschrift hoeveel proceskostenvergoeding wordt toegekend. Bij navraag is mij bekend geworden dat zij de proceskostenvergoeding overmaken op onze rekening en het eventueel nog openstaande deel van de aanslag verrekenen. Zij geven niet aan welk deel van de aanslag nog openstaat en hoe de verrekening eruit zal zien. Daarnaast geven zij niet aan wanneer zij het exact overmaken (of reeds over hebben gemaakt). Ondanks ons verzoek versturen zij de verminderingbrief naar onze

cliënten in plaats van naar ons. Uit jurisprudentie wordt duidelijk dat zij alle communicatie die zij aan onze cliënten versturen ook aan ons dienen te versturen. Echter, dit weigert de DOWR ook.

Ik voeg hierbij de mailcorrespondentie toe tussen ons en de DOWR over deze kwestie.

Deze zaak lijkt erg op een gelijksoortige zaak van de BSGW die ik op 6 oktober 2017 heb ingediend bij de Nationale Ombudsman waardoor de BSGW nu een specificatie geven bij hun uitspraken op het bezwaarschrift. Ik heb de reactie van de BSGW op onze klacht bij de Nationale Ombudsman nogmaals toegevoegd.

De zaak speelt sinds (datum) **15-5-2018**

Wanneer heeft u uw klacht voorgelegd aan de instantie (datum) **22-6-2018**

De laatste reactie van de instantie is van datum **12-7-2018**

Voeg eventueel bijlagen toe die van belang zijn voor uw klacht

Reactie BSGW 19-10-2017 nav contact NO 19-10-2017.pdf

RE T.a.v. hoofd juridische afdeling aangaande beleid.pdf



English - Deutsch

[Wonen](#) [Leven](#) [Ontspannen](#) [Besturen](#) [Ondernemen](#) [Loketten](#) [Contact](#)

[Deventer.nl](#) [Besturen](#) [Samenwerking bedrijfsvoering Deventer, Olst-Wijhe en Raalte](#)

Samenwerking bedrijfsvoering Deventer, Olst-Wijhe en Raalte

Laatst gewijzigd: 13 maart 2014 om 10:24

Deventer, Olst-Wijhe en Raalte (DOWR) werken intensief samen op het gebied van bedrijfsvoering.

Met de samenwerking:

- besparen we kosten;
- leveren betere kwaliteit producten en diensten;
- worden we minder kwetsbaar.

Ook krijgen medewerkers meer kansen voor kennis- en loopbaanontwikkeling.

Bedrijfsvoeringsraad

De Bedrijfsvoeringsraad bestaat uit de 3 gemeentesecretarissen. De Bedrijfsvoeringsraad bestuurt de samenwerking DOWR. Hij bepaalt de visie, strategische kaders en investeringsplannen voor de bedrijfsvoeringsonderdelen, voordat er een besluit genomen wordt door de 3 colleges en gemeenteraden.

De Bedrijfsvoeringsraad wordt gevoed vanuit regiegroepen die de visie, beleidskaders en business cases voorbereiden.

Contact Bedrijfsvoeringsraad DOWR

Bedrijfsvoeringsraad DOWR

T.a.v. het secretariaat, [REDACTED]

Postbus 23

8130 AA WIJHE

Telefoon: 0570 [REDACTED]

E-mail: [REDACTED] [olst-wijhe.nl](mailto:[REDACTED]@olst-wijhe.nl)

Belangrijke links

- [Nieuws](#)
- [Abonneren nieuwsbrief](#)
- [Deventer Nu](#)
- [Vacatures](#)
- [Deventer Agenda](#)
- [Webcams](#)
- [Privacyverklaring](#)
- [Cookieverklaring](#)
- [Over deze website](#)
- [Inloggen](#)

Themawebsites

- [Gemeenteraad](#)
- [Deventer viert fietsen](#)
- [Deventer verkoopt](#)
- [A1 Bedrijvenpark Deventer](#)
- [Kennisportaal Deventer](#)
- [Openbare ruimte](#)
- [De Kracht van Salland](#)
- [Meer themawebsites](#)

Contact

☎ 14 0570 @ mail de gemeente

Volg ons op



Van: [redacted]@kosteloosbezwaar.nl
Verstuurd: Wed, 8 Aug 2018 16:39:36 +0200
Aan: [redacted]
Onderwerp: RE: klacht DOWR (ons dossiernr 201816878)

doc 8

Geachte heer [redacted]

Bedankt voor uw adequate handelen naar aanleiding van ons telefoongesprek eerder vandaag.

Ik begrijp dat ik het eerst als zijnde klacht had moeten indienen en dat niet heb gedaan. Het lijkt mij een prima idee dat u mijn klacht doorstuurt naar de klachtencoördinator van de DOWR. Bedankt alvast!

Met vriendelijke groet,
Dhr. mr. [redacted]



T 073-[redacted]
E [redacted]@kosteloosbezwaar.nl
W www.kosteloosbezwaar.nl



Van: [redacted]@nationaleombudsman.nl>
Verzonden: woensdag 8 augustus 2018 15:09
Aan: [redacted]@kosteloosbezwaar.nl' [redacted]@kosteloosbezwaar.nl>
Onderwerp: klacht DOWR (ons dossiernr [redacted])
Urgentie: Hoog

Geachte heer [redacted],

In vervolg op ons telefooncontact eerder vandaag vraag ik uw aandacht voor het volgende. Ik heb uw klacht over de werkwijze van DOWR inmiddels nog eens goed bekeken en heb daarbij het volgende geconstateerd.

Bij uw klacht voegde u de mailwisseling die u vanaf 22 juni jl (maar mogelijk ook al eerder) voerde met mw [redacted], [redacted] bij DOWR Gemeenten.

Ingevolge de Algemene wet bestuursrecht kan de Nationale ombudsman een klacht pas inhoudelijk gaan behandelen als de beklagde instantie eerst gelegenheid heeft gekregen om die klacht zelf af te handelen.

Ik kan deze mailwisseling niet beschouwen als interne klachtbehandeling door DOWR of door de gemeente Deventer.

Ik wil daarom voorstellen dat ik uw klacht nu eerst ter behandeling doorstuur naar de klachtcoördinator van de gemeente met het verzoek uw klacht in behandeling te nemen. De gemeente zal dan een uitspraak doen over uw klacht, c.q de werkwijze van DOWR. Mocht u het niet eens zijn met die uitspraak, dan kan u zich vervolgens opnieuw tot ons wenden. Pas dan staat het ons vrij om een oordeel te vellen over de werkwijze van DOWR.

Mocht u uw klacht liever zelf indienen, bijvoorbeeld omdat u er nog het een en ander aan wil toevoegen, dan hoor ik dat graag.

Verneem ik voor 15 augustus aanstaande niet van u, dan zal ik de klacht voor interne behandeling overdragen aan de gemeente Deventer.

Met vriendelijke groet,

██████████

onderzoeker

(telefoonnummer 070-██████████)



Kosteloosbezwaar.nl

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Geachte heer [REDACTED]

In uw bericht van 12 juli 2018 laat u weten dat u niet tevreden bent over de werkwijze van de bedrijfsvoeringsraad Deventer, Olst-Wijhe en Raalte (DOWR). U vraagt de Nationale ombudsman deze werkwijze te beoordelen. Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten.

Wat is onze rol?

Eerder al liet ik u weten dat er op dit moment bij uw klacht geen rol is weggelegd voor de Nationale ombudsman. De betreffende overheidsinstantie heeft deze klacht namelijk nog niet behandeld. Een klacht indienen bij de Nationale ombudsman kan pas nadat de gemeente Deventer uw klacht heeft behandeld. Zo krijgt de gemeente Deventer eerst zelf de kans om uw klacht op te lossen.

Wanneer moet u een reactie krijgen van de gemeente Deventer?

De gemeente is verplicht uw klacht binnen zes weken te behandelen. Soms wordt advies gevraagd aan een klachtadviescommissie. Dan is de behandelingstermijn tien weken. De termijn kan bovendien met vier weken worden verlengd. In dat geval moet de klachtbehandelaar u laten weten dat de behandeling van uw klacht langer duurt.

Wat kunnen wij op termijn voor u betekenen?

U kunt ons opnieuw vragen om naar uw klacht te kijken. Bijvoorbeeld als de gemeente niet op tijd op uw klacht reageert. Of als u het niet eens bent met de reactie op uw klacht. Op basis van de informatie die we dan krijgen, beoordelen wij of wij uw klacht kunnen behandelen. Vraag ons zo snel mogelijk om opnieuw naar uw klacht te kijken. Doe dit in ieder geval binnen een jaar na de reactie van de gemeente Deventer op uw klacht. Na die termijn kunnen wij niets meer doen.

Postadres

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag
Tel: (070) 356 35 63
Fax: (070) 360 75 72
bureau@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer

(070) [REDACTED]

Datum

Ons nummer

[REDACTED]

Uw bericht

9 augustus 2018

Uw kenmerk

klacht

Bijlagen

XXX

Behandelend medewerker

[REDACTED]

Onderwerp

doorsturen klacht

Ons nummer

██████████

2

Hebt u nog vragen?

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u mij bellen. U kunt mij op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur bereiken via telefoonnummer (070) ██████████. Mailen naar bureau@nationaleombudsman.nl kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is ██████████

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
namens deze,

mr. ██████████
onderzoeker

Van: [redacted]
Verstuurd: Thu, 9 Aug 2018 09:42:30 +0200
Aan: [redacted]@kosteloosbezwaar.nl'
Onderwerp: RE: klacht DOWR (ons dossiernr [redacted])

doc 10

Geachte heer [redacted]

Ik zal uw klacht nog vandaag doorsturen naar de gemeentelijke klachtencoördinator. Als u zich tzt niet kan verenigen met de uitkomst van de interne klachtbehandeling, kan u zich opnieuw tot ons wenden. Dat moet overigens wel binnen 1 jaar na afloop van die klachtbehandeling. Als de gemeente de klacht niet in behandeling wenst te nemen of als de klachtbehandeling onacceptabel lang duurt, kan u zich uiteraard ook weer tot ons wenden.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
onderzoeker



Van: [redacted]@kosteloosbezwaar.nl [mailto:[redacted]@kosteloosbezwaar.nl]
Verzonden: woensdag 8 augustus 2018 16:40
Aan: [redacted]
Onderwerp: RE: klacht DOWR (ons dossiernr [redacted])

Geachte heer [redacted]

Bedankt voor uw adequate handelen naar aanleiding van ons telefoongesprek eerder vandaag.

Ik begrijp dat ik het eerst als zijnde klacht had moeten indienen en dat niet heb gedaan. Het lijkt mij een prima idee dat u mijn klacht doorstuurt naar de klachtencoördinator van de DOWR. Bedankt alvast!

Met vriendelijke groet,
Dhr. mr. [redacted]



T 073-[redacted]
E [redacted]@kosteloosbezwaar.nl
W www.kosteloosbezwaar.nl



Van: [redacted]@nationaleombudsman.nl>
Verzonden: woensdag 8 augustus 2018 15:09
Aan: [redacted]@kosteloosbezwaar.nl' <[redacted]@kosteloosbezwaar.nl>
Onderwerp: klacht DOWR (ons dossiernr [redacted])
Urgentie: Hoog

Geachte heer [redacted],

In vervolg op ons telefooncontact eerder vandaag vraag ik uw aandacht voor het volgende. Ik heb uw klacht over de werkwijze van DOWR inmiddels nog eens goed bekeken en heb daarbij het volgende geconstateerd.

Bij uw klacht voegde u de mailwisseling die u vanaf 22 juni jl (maar mogelijk ook al eerder) voerde met mw [redacted] bij DOWR Gemeenten.

Ingevolge de Algemene wet bestuursrecht kan de Nationale ombudsman een klacht pas inhoudelijk gaan behandelen als de beklagde instantie eerst gelegenheid heeft gekregen om die klacht zelf af te handelen.

Ik kan deze mailwisseling niet beschouwen als interne klachtbehandeling door DOWR of door de gemeente Deventer.

Ik wil daarom voorstellen dat ik uw klacht nu eerst ter behandeling doorstuur naar de klachtencoördinator van de gemeente met het verzoek uw klacht in behandeling te nemen. De gemeente zal dan een uitspraak doen over uw klacht, c.q de werkwijze van DOWR. Mocht u het niet eens zijn met die uitspraak, dan kan u zich vervolgens opnieuw tot ons wenden. Pas dan staat het ons vrij om een oordeel te vellen over de werkwijze van DOWR.

Mocht u uw klacht liever zelf indienen, bijvoorbeeld omdat u er nog het een en ander aan wil toevoegen, dan hoor ik dat graag.

Verneem ik voor 15 augustus aanstaande niet van u, dan zal ik de klacht voor interne behandeling overdragen aan de gemeente Deventer.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
onderzoeker

(telefoonnummer 070-[redacted])



Van: [REDACTED]
Verstuurd: Wed, 10 Oct 2018 16:36:01 +0200
Aan: [REDACTED]@deventer.nl'
Onderwerp: FW: klacht [REDACTED] (20181687) >> 10/10/18
Bijlagen: Scan van Xerox WorkCentre.pdf
Urgentie: Hoog

doc 11

Geachte mevrouw,

Zojuist zond ik bijgaand bericht aan uw collega, mw [REDACTED] Omdat zij mogejk niet aanwezig is, verzoek ik u aandacht te besteden aan mijn bericht.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
onderzoeker

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 10 oktober 2018 16:31
Aan: [REDACTED]@deventer.nl'
Onderwerp: klacht [REDACTED] >> 10/10/18
Urgentie: Hoog

Geachte mevrouw [REDACTED]

Op 12 juli jl ontving de Nationale ombudsman een e-mailbericht van de heer mr [REDACTED] waarin hij zich beklaagde over de werkwijze van de bedrijfsvoeringraad DOWR (bijlage 1).

Op 14 augustus jl droeg de Nationale ombudsman deze klacht ter behandeling aan u over (bijlage 2).

Eerder vandaag liet verzoeker mij weten dat hij daarop tot op heden niets van u heeft vernomen (bijlage3).

Het is natuurlijk mogelijk dat de brief van 14 augustus niet bij u is aangekomen. In dat geval verzoek ik u mij dat te laten weten. In dat geval verzoek ik u ook om de klacht alsnog in behandeling te nemen.

Mocht de klacht destijds wel in behandeling zijn genomen, dan verzoek ik u mij te berichten wat op dit moment de stand van zaken is.

U kan mij onder kantoortijd bereiken via telefoonnummer 070-[REDACTED]2.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
onderzoeker

Het college van burgemeester en wethouders van Deventer
T.a.v. contactpersoon Nationale ombudsman
Mevrouw [REDACTED]
Postbus 5000
7400 GC DEVENTER

Postadres

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag
Tel: (070) 356 35 63
Fax: (070) 360 75 72
bureau@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer

(070) [REDACTED]

Datum

Geachte mevrouw [REDACTED]

Op 12 juli 2018 heeft de Nationale ombudsman een e-mail ontvangen van de heer mr. [REDACTED]. Hij klaagt daarin over de werkwijze van de bedrijfsvoeringsraad Deventer, Olst-Wijhe en Raalte (DOWR). Hierbij sturen wij u een kopie van deze e-mail toe met het verzoek om deze als klacht te behandelen volgens titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). In deze brief informeren wij u over de procedure voor klachtbehandeling en het vervolg ervan.

Procedure klachtbehandeling

De Awb verplicht een burger of instantie eerst een klacht in te dienen bij de betrokken overheidsinstantie, voordat deze een verzoek kan indienen bij de Nationale ombudsman. Dat is in dit geval nog niet gebeurd. Het e-mailcontact dat verzoeker recent had met mevrouw [REDACTED], heffingsambtenaar DOWR gemeenten, beschouwen wij niet als interne klachtbehandeling. Om die reden sturen wij u deze klacht toe.

Vervolg

Vandaag hebben wij de heer [REDACTED] geïnformeerd over de overdracht van zijn e-mail. Hierbij ontvangt u een kopie van onze brief. De heer [REDACTED] kan ons opnieuw om een onderzoek vragen, als u de klacht niet behandelt binnen de wettelijk vastgestelde termijnen. Ook kan hij om een onderzoek vragen, als hij het niet eens is met uw oordeel over de klacht of de manier waarop u de klacht behandeld hebt. Overigens gaat de correspondentie tussen u en de heer [REDACTED] verder buiten ons om. Wij gaan ervan uit dat u de heer [REDACTED] informeert over de verdere klachtbehandeling.

Ons nummer

[REDACTED]

Uw bericht

XXX

Uw kenmerk

XXX

Bijlagen

meerdere

Behandelend medewerker

mr. [REDACTED]

Onderwerp

kenbaarheid

Ons nummer

██████████

2

Contact

Hebt u over deze brief nog vragen, dan kunt u contact opnemen met mij. U kunt mij op maandag t/m vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) ██████████ en e-mailadres bureau@nationaleombudsman.nl.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
namens deze,

mr. ██████████
onderzoeker

Van: [redacted]@Kosteloosbezwaar.nl>
Verzonden: woensdag 6 maart 2019 15:26
Aan: [redacted]@nationaleombudsman.nl>
Onderwerp: dossiernummer: [redacted]

Geachte heer [redacted]

Hierbij mail ik u inzake dossiernummer: [redacted]. Helaas heb ik geen reactie meer krijgen op mijn mail van 10 oktober 2018 aan u waarin ik aangeef nog steeds geen reactie van de DOWR te hebben ontvangen, zie bijlage. Afgelopen vrijdag heb ik dan toch nog een reactie ontvangen op mijn klacht. Ze geven aan dat ze niets veranderen aan hun beleid en hun onrechtmatig handelen. Kunt u het dossier verder in behandeling nemen en de DOWR aanspreken op hun onrechtmatige beleid en handelen?

Ik verneem graag van u.

Met vriendelijke groet,
Dhr. mr. [redacted]



T 073- [redacted]
E [redacted]@kosteloosbezwaar.nl
W www.kosteloosbezwaar.nl



E-mail

Nationale Ombudsman algemene relatie

Telefoon

Mobiel

E-mail

Opvolgen

Datum	Tijd	Toegewezen aan collega	Status
10-10-2018	12:08	JV	Afgesloten

Gegevens

Info

[Uit] Geen reactie op klacht DOWR, dossiernummer: [REDACTED]

Van

Aan

[REDACTED]@nationaleombudsman.nl

Cc

Verzonden

Bcc

woensdag 10 oktober 2018 12:08

Bericht

Geachte heer [REDACTED]

In uw laatste brief met dagtekening 14 augustus 2018 gaf u aan dat de gemeente verplicht is om onze klacht binnen zes weken te behandelen. Het betreft de DOWR (gemeenten Deventer, Olst-Wijhe en Raalte). U heeft mijn klacht op 9 augustus aan hen doorgestuurd. We zijn nu dus negen weken verder en ik heb nog helemaal niets vernomen van de DOWR. Zij heeft ons dus ook niet verwittigd van het eventueel vragen van advies aan een klachtadviescommissie waardoor de behandelingstermijn langer zou zijn dan zes weken en tien weken zou bedragen. Ook is de termijn niet verlengd met vier weken. In negen weken tijd, is er totaal geen reactie gekomen vanuit de DOWR. Ik verzoek u daarom het dossier in behandeling te nemen.

De DOWR dient haar beleid drastisch te veranderen met betrekking tot haar plicht om ons in te lichten over het betalingsverkeer tussen hen en onze cliënten die ons expliciet hebben gemachtigd om inlichtingen namens hen op te vragen over het betalingsverkeer tussen hen en DOWR. Ik hoop dat zij na tussenkomst van de nationale ombudsman tot inkeer komt en alsnog de vele door ons opgevraagde specificaties toestuurt en in de toekomst ook alle gewenste uitgebreide specificaties toestuurt voor onze cliënten die ons in de toekomst machtigen om inlichtingen namens hen op te vragen over het betalingsverkeer tussen hen en de DOWR.

Een uitgebreide specificatie dient het volgende te omvatten:

- * Hoogte van de aanslag bij aanvang;
- * Vermindering van de aanslag na uitspraak op bezwaarschrift;
- * Betaling/verrekening vermindering van de aanslag na uitspraak op bezwaarschrift met datum en omschrijving;
- * Betaling/verrekening hoogte van proceskostenvergoeding met datum en omschrijving;
- * Al het overige betalingsverkeer van belanghebbende naar gemeente en vice versa per betaling met datum en omschrijving waar de betaling op ziet;
- * Periodiek bedrag dat cliënt vanaf datum uitspraak voortaan dient over te maken (indien automatische incasso);
- * Aantal termijnen vanaf datum uitspraak waarin cliënt het periodieke bedrag moet voldoen (indien automatische incasso);

Datum/data waarop de DOWR het bedrag afschrift van de rekening van belanghebbende.

Met vriendelijke groet,

Dhr. mr. [REDACTED]

<<http://www.kosteloosbezwaar.nl/>>

T 073- [REDACTED]

E [REDACTED]@kosteloosbezwaar.nl <mailto:[REDACTED]@kosteloosbezwaar.nl>

W www.kosteloosbezwaar.nl <<http://www.kosteloosbezwaar.nl/>>

<<https://www.facebook.com/pages/Kosteloosbezwaar.nl/1520518834901297?fref=ts>> <<https://twitter.com/██████████>>

Van: ██████████@kosteloosbezwaar.nl ██████████@kosteloosbezwaar.nl<
Verzonden: donderdag 9 augustus 2018 11:42
Aan: ██████████@nationaleombudsman.nl<
Onderwerp: RE: klacht DOWR (ons dossiernr ██████████)

Geachte heer ██████████

Wederom bedankt voor uw adequate handelen. Ik wacht de uitkomst van de interne klachtbehandeling af.

Met vriendelijke groet,

Dhr. mr. ██████████

<<http://www.kosteloosbezwaar.nl/>>

T 073-██████████

E ██████████@kosteloosbezwaar.nl <<mailto:██████████@kosteloosbezwaar.nl>>

W www.kosteloosbezwaar.nl <<http://www.kosteloosbezwaar.nl/>>

<<https://www.facebook.com/pages/Kosteloosbezwaar.nl/1520518834901297?fref=ts>> <<https://twitter.com/██████████>>

Van: ██████████@nationaleombudsman.nl <<mailto:██████████@nationaleombudsman.nl>> >
Verzonden: donderdag 9 augustus 2018 09:43
Aan: ██████████@kosteloosbezwaar.nl' <██████████@kosteloosbezwaar.nl> <<mailto:██████████@kosteloosbezwaar.nl>> >
Onderwerp: RE: klacht DOWR (ons dossiernr ██████████)

Geachte heer ██████████

Ik zal uw klacht nog vandaag doorsturen naar de gemeentelijke klachtencoördinator.

Als u zich tzt niet kan verenigen met de uitkomst van de interne klachtbehandeling, kan u zich opnieuw trot ons wenden. Dat moet overigens wel binnen 1 jaar na afloop van die klachtbehandeling.

Als de gemeente de klacht niet in behandeling wenst te nemen of als de klachtbehandeling onacceptabel lang duurt, kan u zich uiteraard ook weer tot ons wenden.

Met vriendelijke groet,

██████████
onderzoeker

<<http://www.nationaleombudsman.nl/>>

Van: [REDACTED]@kosteloosbezwaar.nl <mailto:[REDACTED]@kosteloosbezwaar.nl> [mailto:[REDACTED]@kosteloosbezwaar.nl]
Verzonden: woensdag 8 augustus 2018 16:40
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: klacht DOWR (ons dossiernr 2 [REDACTED])

Geachte heer [REDACTED]

Bedankt voor uw adequate handelen naar aanleiding van ons telefoongesprek eerder vandaag.

Ik begrijp dat ik het eerst als zijnde klacht had moeten indienen en dat niet heb gedaan. Het lijkt mij een prima idee dat u mijn klacht doorstuurt naar de klachtencoördinator van de DOWR. Bedankt alvast!

Met vriendelijke groet,

Dhr. mr. [REDACTED]

<<http://www.kosteloosbezwaar.nl/>>

T 073 [REDACTED]

E [REDACTED]@kosteloosbezwaar.nl <mailto:[REDACTED]@kosteloosbezwaar.nl>

W www.kosteloosbezwaar.nl <<http://www.kosteloosbezwaar.nl/>>

<<https://www.facebook.com/pages/Kosteloosbezwaarnl/1520518834901297?fref=ts>> <[https://twitter.com/\[REDACTED\]](https://twitter.com/[REDACTED])>

Van: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl <mailto:[REDACTED]@nationaleombudsman.nl> >
Verzonden: woensdag 8 augustus 2018 15:09
Aan: 'ja [REDACTED]@kosteloosbezwaar.nl' <[REDACTED]@kosteloosbezwaar.nl <mailto:[REDACTED]@kosteloosbezwaar.nl> >
Onderwerp: klacht DOWR (ons dossiernr [REDACTED])
Urgentie: Hoog

Geachte heer [REDACTED]

In vervolg op ons telefooncontact eerder vandaag vraag ik uw aandacht voor het volgende.

Ik heb uw klacht over de werkwijze van DOWR inmiddels nog eens goed bekeken en heb daarbij het volgende geconstateerd.

Bij uw klacht voegde u de mailwisseling die u vanaf 22 juni jl (maar mogelijk ook al eerder) voerde met mw [REDACTED] bij DOWR Gemeenten.

Ingevolge de Algemene wet bestuursrecht kan de Nationale ombudsman een klacht pas inhoudelijk gaan behandelen als de beklagde instantie eerst gelegenheid heeft gekregen om die klacht zelf af te handelen.

Ik kan deze mailwisseling niet beschouwen als interne klachtbehandeling door DOWR of door de gemeente Deventer.

Ik wil daarom voorstellen dat ik uw klacht nu eerst ter behandeling doorstuur naar de klachtencoördinator van de gemeente met het verzoek uw klacht in behandeling te nemen. De gemeente zal dan een uitspraak doen over uw klacht, c.q de werkwijze van DOWR.

Mocht u het niet eens zijn met die uitspraak, dan kan u zich vervolgens opnieuw tot ons wenden. Pas dan staat het ons vrij om een oordeel te vellen over de werkwijze van DOWR.

Mocht u uw klacht liever zelf indienen, bijvoorbeeld omdat u er nog het een en ander aan wil toevoegen, dan hoor ik dat graag.

Verneem ik voor 15 augustus aanstaande niet van u, dan zal ik de klacht voor interne behandeling overdragen aan de gemeente Deventer.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
onderzoeker

(telefoonnummer 070-[REDACTED])
<<http://www.nationaleombudsman.nl/>>

Notities

Gekoppelde activiteiten

Datum	Activiteit	Eigenaar	Info	Relatie	Contactpersoon
-------	------------	----------	------	---------	----------------

Van: [redacted]@Kosteloosbezwaar.nl) doc 13
Verstuurd: Tue, 26 Mar 2019 12:25:39 +0100
Aan: [redacted]
Onderwerp: RE: Vervolgklacht DOWR; Nieuw dossiernummer [redacted]
Bijlagen: RE T.a.v. hoofd juridische afdeling aangaande beleid.pdf, [redacted] proces-verbaal 19-3-2019.pdf,
[redacted] proces-verbaal 19-3-2019.pdf

Geachte heer [redacted]

Bedankt voor uw reactie. Ik ga hierna in op het dossier van de DOWR, waarover u mij hebt gemaïld en op het andere dossier van de BsGW.

DOWR [redacted] (voorheen [redacted])

Ik denk dat u wel beschikt over alle correspondentie. Ik stuur u voor de zekerheid ook nog wat correspondentie toe die plaatsvond tussen de DOWR en ons tussen 22 juni 2018 en 12 juli 2018. Ik heb het dossier van de BsGW niet aan de DOWR doen toekomen.

BsGW [redacted]

Ik had ook nog een zaak [redacted] bij u lopen over de BsGW met hetzelfde euvel. Ik heb u daarover gemaïld op 7 maart 2019. De BsGW weigerde namelijk ook om een specificatie te sturen. Ik heb inmiddels via een andere creatieve en toevallige route bij de rechter met hen afgesproken dat zij de proceskostenvergoeding voortaan direct overmaken op onze rekening en de aanslag verrekenen met belanghebbende. Het is daarom niet langer nodig om een betalingspecificatie te ontvangen, aangezien dit het grootste deel van de problemen oplost. Normaliter is de rechter natuurlijk niet bevoegd om te beslissen op ons verzoek om het verstrekken van een betalingspecificatie en kan ik niet bij de rechter afdwingen dat een belastingsamenwerking de proceskostenvergoeding overmaakt op onze rekening in plaats van op rekening van machtgever omdat dit ziet op het handelen van een belastingsamenwerking. Echter, vorengaande is tijdens de beroepszitting in twee zaken afgesproken met de BsGW en hiervan is in beide zaken een proces verbaal opgemaakt. Ik doe u deze beide toekomen in de bijlage. U kunt dit dossier tussen Kosteloosbezwaar.nl en de BsGW met dossiernummer [redacted] dus sluiten.

Met vriendelijke groet,

Dhr. mr. [redacted]



T 073- [redacted]
E [redacted]@kosteloosbezwaar.nl
W www.kosteloosbezwaar.nl



Van: [redacted]@nationaleombudsman.nl>

Verzonden: dinsdag 26 maart 2019 10:41

Aan: [redacted]@Kosteloosbezwaar.nl>

Onderwerp: Vervolgklacht DOWR; Nieuw dossiernummer [redacted]

Urgentie: Hoog

Geachte heer [redacted]

Gistermiddag ben ik eindelijk toegekomen aan het wat dieper bestuderen van uw e-mailbericht van 6 maart jl en de onderliggende dossiers (BsGW, 2 [redacted] en DOWR 2 [redacted]).

Ik realiseer mij dat ik u op 10 oktober jl niet heb laten weten dat ik (nogmaals) contact had gezocht met DOWR omdat er na overdracht van de klacht aan DOWR door ons geen schot leek te zitten in de behandeling van uw klacht.

Uit uw bericht van 6 maart begrijp ik dat DOWR toch aan de slag is gegaan met uw klacht. U kan zich niet verenigen met de uitkomst van de interne klachtbehandeling.

Voordat ik nu uw vervolgklacht ga voorleggen aan DOWR, wil ik graag van u weten of het bericht van 1 maart jl en de diverse mailberichten die ik aantref in het dossier [REDACTED] de enige contactmomenten zijn tussen u en DOWR in deze kwestie. Als dat niet het geval is, wil ik graag een kopie van de volledige correspondentie van u ontvangen.

Ook wil ik graag van u weten of en in hoeverre u het BSGW-dossier aan DOWR heeft verstrekt.

Ik hoop spoedig van u te vernemen. Daarna zal ik uw vervolgklacht snel oppakken.

Ten slotte vraag ik uw aandacht voor het feit dat wij een nieuw dossiernummer hebben verbonden aan uw vervolgklacht; zijnde [REDACTED].

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
onderzoeker



nationale ombudsman

Nationale ombudsman

T +31 70 [REDACTED]

E [REDACTED]@nationaleombudsman.nl

Werkdagen: maandag t/m vrijdag

Van: [REDACTED]@Kosteloosbezwaar.nl>

Verzonden: woensdag 6 maart 2019 15:26

Aan: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>

Onderwerp: dossiernummer: [REDACTED]

Geachte heer [REDACTED],

Hierbij mail ik u inzake dossiernummer: [REDACTED]. Helaas heb ik geen reactie meer krijgen op mijn mail van 10 oktober 2018 aan u waarin ik aangeef nog steeds geen reactie van de DOWR te hebben ontvangen, zie bijlage. Afgelopen vrijdag heb ik dan toch nog een reactie ontvangen op mijn klacht. Ze geven aan dat ze niets veranderen aan hun beleid en hun onrechtmatig handelen. Kunt u het dossier verder in behandeling nemen en de DOWR aanspreken op hun onrechtmatige beleid en handelen?

Ik verneem graag van u.

Met vriendelijke groet,

Dhr. mr. [REDACTED]



T 073- [REDACTED]
E [REDACTED]@kosteloosbezwaar.nl
W www.kosteloosbezwaar.nl



Van: [REDACTED]
Verstuurd: Thu, 25 Apr 2019 16:08:08 +0200
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: klacht [REDACTED] >> 25/4/19
Urgentie: Hoog

doc 14

Geachte mevrouw [REDACTED]

Dank voor de snelle reactie.

Ik heb de klachtafhandlingsbrief van 24 oktober jl inmiddels gelezen.

In die brief wordt verwezen naar de schriftelijke machtiging waarmee dhr [REDACTED] machtigt.

Dat document is niet in ons bezit. Omdat die machtiging in de brief van 24 oktober jl een tamelijk prominente rol speelt, wil ik u verzoeken mij een kopie van de machtiging toe te sturen.

Wellicht dat ik aan de hand van die machtiging en de brief van 24 oktober jl snel zal kunnen overgaan tot afhandeling van deze kwestie.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
onderzoeker



nationale ombudsman

Nationale ombudsman

T +31 70 [REDACTED]
E [REDACTED]@[nationaleombudsman.nl](mailto:[REDACTED]@nationaleombudsman.nl)

Werkdagen: maandag t/m vrijdag

Van: [REDACTED]@dowr.nl>
Verzonden: donderdag 25 april 2019 13:42
Aan: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>
CC: [REDACTED]@deventer.nl>
Onderwerp: klacht [REDACTED]

Geachte heer [REDACTED]

Bijgaand treft u de beantwoording van de klacht van de heer Mr. [REDACTED].
Deze is op 24 oktober aan de heer [REDACTED] gezonden.

Kortheidshalve verwijs ik u naar de inhoud van deze brief.
Hierin onderbouwen we nauwkeurig de handelswijze van de gemeente(n).

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Regionale belastingsamenwerking Deventer, Olst-Wijhe en Raalte

T: [redacted]
[redacted]@dowr.nl

Grote Kerkhof 1 | Postbus 5000 | 7400 GC Deventer



Van: [redacted]@nationaleombudsman.nl>

Verzonden: donderdag 25 april 2019 10:24

Aan: [redacted]@deventer.nl>

Onderwerp: klacht [redacted]

Geachte mevrouw,

Tot de Nationale ombudsman heeft zich (opnieuw) gewend de heer mr [redacted] (verder; verzoeker). Verzoeker treedt op als gemachtigde van burgers bij bezwaar- en beroepsprocedures, onder andere met betrekking tot opgelegde (lokale) aanslagen en heffingen.

Als ik het goed zie, loopt verzoeker daarbij met enige regelmaat aan tegen het feit dat een toegewezen proceskostenvergoeding niet wordt uitgekeerd, maar wordt verrekend met openstaande vorderingen op de belastingschuldige. Verzoeker vraagt in dit geval echter vooral aandacht voor het feit dat berichtgeving daarover niet (ook) aan de gemachtigde wordt verzonden, maar uitsluitend wordt gezonden aan de belastingschuldige.

Ik begrijp dat verzoeker over dit punt uitgebreid met DOWR van gedachten heeft gewisseld, maar dat DOWR zich blijvend op het standpunt stelt dat de gemachtigde geen recht heeft op dergelijke informatie.

In dat verband wil ik u vragen te reageren op de klacht van verzoeker en daarbij uw argumenten nauwkeurig te (laten) onderbouwen.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
namens deze,

mr [redacted]
onderzoeker



nationale ombudsman

Nationale ombudsman

T +31 70 [redacted]

E [REDACTED]@nationaleombudsman.nl

Werkdagen: maandag t/m vrijdag

Van: [REDACTED]
Verstuurd: Thu, 6 Jun 2019 16:20:53 +0200
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: dossiernummer: [REDACTED] >> 25/4/19

doc 15

Geachte heer [REDACTED],

DOWR heeft mij eind april afschriften toegestuurd van een machtiging en van een pro-forma bezwaarschrift inzake een procedure van dhr [REDACTED], zijnde documenten waarnaar u in het verleden verwees en die niet in ons bezit bleken te zijn.

Ik had in mijn bericht van 25 april jl aan u toegezegd opnieuw contact met u te zullen zoeken zodra ik "iets" vanuit Deventer zou hebben gehoord.

Ik realiseer mij dat ik deze toezegging niet ben nagekomen. Door werkzaamheden in enkele bewerkelijke dossiers met tijddruk, ben ik enige tijd niet of minder aan een aantal andere dossiers toegekomen, waaronder ook dat van u.

Die situatie zal naar verwachting nog enkele (maximaal 3) weken voortduren, maar ik streef er naar om eind juni/begin juli snel verder te gaan de behandeling van uw klacht.

Het spijt mij zeer dat ik u dat in de tussentijd niet heb laten weten.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
onderzoeker



nationale ombudsman

Nationale ombudsman

T +31 70 [REDACTED]
E [REDACTED]@[nationaleombudsman.nl](mailto:[REDACTED]@nationaleombudsman.nl)

Werkdagen: maandag t/m vrijdag

Van: [REDACTED]@Kosteloosbezwaar.nl>
Verzonden: donderdag 6 juni 2019 11:17
Aan: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>
Onderwerp: dossiernummer: [REDACTED] >> 25/4/19

Geachte heer [REDACTED],

We zijn inmiddels exact zes weken verder en heb nog niets vernomen. Heeft de DOWR u al iets laten weten? De DOWR heeft ons in elk geval niets laten weten. Welke acties kan ik nu verwachten van de Nationale Ombudsman?

Ik verneem graag van u.

Met vriendelijke groet,

Dhr. mr. [REDACTED]



T 073-[REDACTED]

E [REDACTED]@kosteloosbezwaar.nl

W www.kosteloosbezwaar.nl



Van: [REDACTED]

Verzonden: maandag 29 april 2019 16:55

Aan: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>

Onderwerp: RE: dossiernummer: [REDACTED] >> 25/4/19

Geachte heer [REDACTED]

Bedankt voor uw reactie.

Ik ben erg benieuwd naar hun reactie. Ik verwacht dat zij zich onterecht achter privacywetgeving zullen verschuilen. Door middel van onze machtiging worden wij vereenzelvigd met de belanghebbende. Om die reden kan ik een beroep op privacywetgeving niet slagen (als er bij de DOWR wordt aangeklopt door een schuldhulpverlener wordt deze toch ook niet de deur gewezen o.b.v. privacywetgeving).

Met vriendelijke groet,

Dhr. mr. [REDACTED]



T 073-[REDACTED]

E [REDACTED]@kosteloosbezwaar.nl

W www.kosteloosbezwaar.nl



Van: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>

Verzonden: donderdag 25 april 2019 10:34

Aan: [REDACTED]@Kosteloosbezwaar.nl>

Onderwerp: RE: dossiernummer: [REDACTED] >> 25/4/19

Geachte heer [REDACTED]

Het spijt mij dat ik nog niet was toegekomen om te reageren op uw mailberichten van 26 maart en 16 april.
Ik heb over uw vervolklacht inmiddels contact gezocht met ons aanspreekpunt bij de gemeente Deventer en haar gevraagd snel en nauwkeurig te (laten) reageren op uw klacht.
Zodra ik iets vanuit Deventer heb vernomen, zal ik opnieuw contact met u zoeken.

Met vriendelijke groet,

██████████
onderzoeker



nationale ombudsman
Nationale ombudsman

T +31 70 ██████████
E ██████████@nationaleombudsman.nl

Werkdagen: maandag t/m vrijdag

Van: ██████████@Kosteloosbezwaar.nl>
Verzonden: dinsdag 16 april 2019 17:02
Aan: ██████████@nationaleombudsman.nl>
Onderwerp: dossiernummer: ██████████ (voorheen ██████████)

Geachte heer ██████████,

Ik heb u op 26 maart gemaïld over onder andere dossiernummer: ██████████ (voorheen ██████████) over het probleem dat ik heb met de DOWR omdat zij geen specificatie verstrekken. Zij verstrekken deze niet omdat zij geen acht slaan op de machtiging tussen mij en cliënten waarin zij mij machtigen om inlichtingen op te vragen bij gemeenten en belastingsamenwerkingen over de uitbetaling van proceskostenvergoedingen en teveel betaalde bedragen van aanslagen op rekening van cliënt.

Helaas heb ik nog geen reactie ontvangen op mijn mail van 26 maart jl. Kunt u mij een statusupdate geven?

Met vriendelijke groet,

Dhr. mr. ██████████



T 073-██████████
E ██████████@kosteloosbezwaar.nl
W www.kosteloosbezwaar.nl



Van: [REDACTED]@Kosteloosbezwaar.nl)
Verstuurd: Thu, 18 Jul 2019 11:26:05 +0200
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: LAATSTE HERINNERING!
Urgentie: Hoog

doc 16

Geachte heer [REDACTED]

Ik heb nog steeds geen uitsluitel. In de tussentijd ben ik al wel bij de Waarderingskamer geweest. Ik heb daar een gesprek gehad met dhr. [REDACTED] uit het managementteam. Hij was het uiteraard met mij eens en ging op informele basis aankaarten bij de drie gemeenten en belastingsamenwerkingen (Meerijstad, DOWR en Tribuut) die nalaten of moeilijk doen om een betalingsspecificatie te verstrekken, dat zij dit voortaan wel direct dienen te doen. Echter, de Waarderingskamer is een orgaan dat toeziet op de waardering van de WOZ-waarden en niet op de betalingen van de aanslag, vandaar dat hij dit slechts op informele basis kan aankaarten. Ik wacht daarom nog met smacht op het uitsluitel van de Nationale Ombudsman zodat ik daarmee deze wanvertoning van de DOWR voor eens en altijd kan stoppen.

Indien ik het uitsluitel niet binnen twee weken ontvang, ben ik genoodzaakt om een klacht in te dienen over de Nationale Ombudsman. De zaak loopt immers al jaren. Onlangs is mij beloofd dat ik binnen enkele weken dan eindelijk uitsluitel zou krijgen en we zijn nu drie weken verder.

Met vriendelijke groet,

Dhr. mr. [REDACTED]



T 073-[REDACTED]
E [REDACTED]@kosteloosbezwaar.nl
W www.kosteloosbezwaar.nl



Van: [REDACTED]
Verstuurd: Thu, 18 Jul 2019 17:04:21 +0200
Aan: [REDACTED]@kosteloosbezwaar.nl'
Onderwerp: klacht DOWR
Bijlagen: Scan van Xerox WorkCentre.pdf

doc 17

Geachte heer [REDACTED],

Ik ben even in het dossier gedoken en trof daarin bijgevoegde correspondentie uit augustus 2018 aan.

Verder kan ik u medelen dat ik vandaag de (concept) klachtafhandelingsbrief heb afgerond. Die gaat nu naar een van de meelezers en daarna zsm naar de substituut ombudsman (bij afwezigheid van de ombudsman). We zitten nu dus wel echt in de afrondingsfase.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
onderzoeker

Nationale ombudsman

T +31 [REDACTED]
E [REDACTED]@nationaleombudsman.nl

Werkdagen: maandag t/m vrijdag

Van: [redacted]
Verstuurd: Wed, 7 Aug 2019 09:07:16 +0200
Aan: [redacted]
Onderwerp: RE: klacht [redacted] >> 07/08/19
Urgentie: Hoog

doc 18

Geachte mevrouw [redacted]

Ik realiseer me dat het vakantietijd is, ook hier veel lege gangen en dito kamers, maar graag wil ik toch even uw bericht aan mij van 19 juli jl in herinnering brengen.
Als ik het wel heb, heb ik daarna geen nadere reactie meer ontvangen.
Ik hoop snel van/via u te vernemen.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
onderzoeker



nationale ombudsman

Nationale ombudsman

T +31 70 [redacted]
E [redacted]@nationaleombudsman.nl

Werkdagen: maandag t/m vrijdag

Van: [redacted]@dowr.nl>
Verzonden: vrijdag 19 juli 2019 15:25
Aan: [redacted]@nationaleombudsman.nl>
Onderwerp: RE: klacht [redacted] >> 19/07/19

Geachte heer [redacted]

Ik heb de mail met de vragen ontvangen en inmiddels uitgezet.
Volgende week hoop ik je te kunnen beantwoorden

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Regionale belastingssamenwerking Deventer, Olst-Wijhe en Raalte

T: 06-[redacted]
E: [redacted]@dowr.nl



Van: [redacted] <[\[redacted\]@nationaleombudsman.nl](mailto:[redacted]@nationaleombudsman.nl)>

Verzonden: 19 juli 2019 12:46

Aan: [redacted] <[\[redacted\]@dowr.nl](mailto:[redacted]@dowr.nl)>

Onderwerp: RE: klacht [redacted] >> 19/07/19

Urgentie: Hoog

Geachte mevrouw [redacted],

Ik kom nog even bij u terug op de klacht van de heer [redacted]. Verzoeker klaagt over de werkwijze van uw organisatie rondom het uitbetalen van kostenvergoeding aan de gemachtigde in het geval die kostenvergoeding wordt verrekend met de openstaande belastingschuld van de opdrachtgever.

Specifiek heeft de klacht betrekking op de informatievoorziening daarover.

In de klachtafhandelingsbrief van 24 oktober 2018 wordt gesteld dat wanneer verrekening plaats vindt, op grond van de eigen beleidsregels niet van uw organisatie kan worden verlangd dat de gemachtigde afzonderlijk hierover wordt geïnformeerd. Het restbedrag wordt wel naar de gemachtigde overgemaakt en op basis van zijn/haar eigen administratie moet de gemachtigde dan kunnen nagaan welk bedrag door de verrekening ontbreekt.

In verband hiermee verzoek ik u de volgende vragen te (laten) beantwoorden;

1) Kunt u - bij benadering aangeven - hoe vaak per jaar het voorkomt dat een kostenvergoeding voor de gemachtigde geheel of gedeeltelijk wordt verrekend met een openstaande schuld?

2a) Word daarbij onderscheid gemaakt tussen beroepsmatige gemachtigden en vrijwillige gemachtigden?

2b) Als dat het geval is, waaruit bestaat dan dat onderscheid?

3) Kunt u nauwkeurig aangeven op welke interne beleidsregel het standpunt is gebaseerd dat de gemachtigde niet afzonderlijk behoeft te worden geïnformeerd.

4a) Ontvangt de belanghebbende na verrekening wel een eindoverzicht?

4b) Als dat het geval is, is het dan mogelijk om de gemachtigde een afschrift daarvan toe te sturen?

Hoewel ik mij realiseer dat de vakantieperiode, met de onvermijdelijke onderbezetting van organisaties, is aangebroken, verzoek ik u ook deze vragen met enige voortvarendheid te beantwoorden.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
onderzoeker



nationale ombudsman

Nationale ombudsman

T +31 [redacted]

E [redacted] [@nationaleombudsman.nl](mailto:[redacted]@nationaleombudsman.nl)

Werkdagen: maandag t/m vrijdag

Met vriendelijke groet,

[redacted]

onderzoeker



nationale ombudsman

Nationale ombudsman

T +31 70 [redacted]

E [redacted] [@nationaleombudsman.nl](mailto:[redacted]@nationaleombudsman.nl)

Werkdagen: maandag t/m vrijdag

Van: [redacted] [@dowr.nl](mailto:[redacted]@dowr.nl)>

Verzonden: donderdag 25 april 2019 16:58

Aan: [redacted] [@nationaleombudsman.nl](mailto:[redacted]@nationaleombudsman.nl)>

Onderwerp: RE: klacht [redacted] >> 25/4/19

Geachte heer [redacted]

Bijgaand treft u de verstrekte machtiging en het pro-forma bezwaar van Kosteloos bezwaar. In het bezwaar heb ik het deel waarop we handelen geel gearceerd.

Mocht er een nadere toelichting nodig zijn, dan kunt u mij bereiken via de onderstaande contactgegevens of via een reply op deze mail.

Met vriendelijke groet,

[redacted]

Regionale belastingsamenwerking Deventer, Olst-Wijhe en Raalte

T: 06- [redacted]

E: [redacted] [@dowr.nl](mailto:[redacted]@dowr.nl)

Grote Kerkhof 1 | Postbus 5000 | 7400 GC Deventer



Deventer, Olst-Wijhe en Raalte: samen staan we sterker.

Van: [redacted]
Verzonden: donderdag 25 april 2019 16:08
Aan: [redacted]
Onderwerp: RE: klacht [redacted] >> 25/4/19
Urgentie: Hoog

Geachte mevrouw [redacted],

Dank voor de snelle reactie.

Ik heb de klachtafhandlingsbrief van 24 oktober jl inmiddels gelezen.

In die brief wordt verwezen naar de schriftelijke machtiging waarmee dhr [redacted] machtigt.

Dat document is niet in ons bezit. Omdat die machtiging in de brief van 24 oktober jl een tamelijk prominente rol speelt, wil ik u verzoeken mij een kopie van de machtiging toe te sturen.

Wellicht dat ik aan de hand van die machtiging en de brief van 24 oktober jl snel zal kunnen overgaan tot afhandeling van deze kwestie.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
onderzoeker



nationale ombudsman
Nationale ombudsman

T +31 70 [redacted]
E [redacted]@nationaleombudsman.nl

Werkdagen: maandag t/m vrijdag

Van: [redacted]@dowr.nl>
Verzonden: donderdag 25 april 2019 13:42
Aan: [redacted]@nationaleombudsman.nl>
CC: [redacted]@deventer.nl>
Onderwerp: klacht [redacted]

Geachte heer [redacted],

Bijgaand treft u de beantwoording van de klacht van de heer Mr. [redacted]

Deze is op 24 oktober aan de heer [REDACTED] gezonden.

Kortheidshalve verwijs ik u naar de inhoud van deze brief.
Hierin onderbouwen we nauwkeurig de handelswijze van de gemeente(n).

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Regionale belastingsamenwerking Deventer, Olst-Wijhe en Raalte

T: 06-[REDACTED]
E: [REDACTED]@dowr.nl

Grote Kerkhof 1 | Postbus 5000 | 7400 GC Deventer



Van: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>
Verzonden: donderdag 25 april 2019 10:24
Aan: [REDACTED]@deventer.nl>
Onderwerp: klacht [REDACTED]

Geachte mevrouw,

Tot de Nationale ombudsman heeft zich (opnieuw) gewend de heer mr [REDACTED] (verder; verzoeker). Verzoeker treedt op als gemachtigde van burgers bij bezwaar- en beroepsprocedures, onder andere met betrekking tot opgelegde (lokale) aanslagen en heffingen. Als ik het goed zie, loopt verzoeker daarbij met enige regelmaat aan tegen het feit dat een toegewezen proceskostenvergoeding niet wordt uitgekeerd, maar wordt verrekend met openstaande vorderingen op de belastingschuldige. Verzoeker vraagt in dit geval echter vooral aandacht voor het feit dat berichtgeving daarover niet (ook) aan de gemachtigde wordt verzonden, maar uitsluitend wordt gezonden aan de belastingschuldige. Ik begrijp dat verzoeker over dit punt uitgebreid met DOWR van gedachten heeft gewisseld, maar dat DOWR zich blijvend op het standpunt stelt dat de gemachtigde geen recht heeft op dergelijke informatie. In dat verband wil ik u vragen te reageren op de klacht van verzoeker en daarbij uw argumenten nauwkeurig te (laten) onderbouwen.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
namens deze,

mr [REDACTED]
onderzoeker

Van: [redacted]@Kosteloosbezwaar.nl)
Verstuurd: Fri, 23 Aug 2019 13:06:34 +0200
Aan: [redacted] DOWR)
Bijlagen: betspec en brief van DOWR aan klant op 8-6-2018.pdf

doc 19

Geachte heer [redacted]

Hierbij zoals beloofd, de betalingsspecificatie van de DOWR met een brief uit 2018 die DOWR aan de belanghebbende heeft gericht. Wij hebben dit als één bestand ontvangen de betalingsspecificatie is in 2018 uiteraard niet naar belanghebbende gestuurd met de brief voor alle duidelijkheid.

Is er overigens al wel een reactie gekomen van de DOWR op uw rappel? Zo niet, wanneer stuurt u hen een rappel op uw rappel?

Met vriendelijke groet,

Dhr. mr. [redacted]



T 073- [redacted]
E [redacted]@kosteloosbezwaar.nl
W www.kosteloosbezwaar.nl



Van: [redacted]
Verstuurd: Fri, 25 Oct 2019 12:48:21 +0200
Aan: [redacted]
Onderwerp: RE: Zaak de heer [redacted]
Urgentie: Hoog

doc 20

Geachte mevrouw [redacted],

Het spijt mij dat ik niet eerder kon reageren op uw vraag of het klachtdossier van de Nationale ombudsman kan worden gebruikt binnen de procedure bij de Waarderingskamer.

Wij zelf houden er een zeer terughoudende werkwijze op na. Die komt erop neer dat wij geen dossiers aan derden verstrekken. Het enige wat wij vanuit een dossier aan derden verstrekken is het openbare, maar wel geanonimiseerde eindrapport.

In dit geval zal er overigens geen rapport worden uitgebracht, maar zal het onderzoek worden afgerond met een brief die uitsluitend aan verzoeker en (een integrale kopie daarvan) aan uw organisatie zal worden gestuurd.

Die terughoudendheid geldt uitsluitend onze werkwijze. Als u toestemming krijgt van verzoeker om het dossier te verstrekken, is er wat ons betreft geen probleem. U zal dan wel alle contactgegevens van de medewerkers van de Nationale ombudsman moeten anonimiseren.

Ik wil niet uitsluiten dat verzoeker geen toestemming zal geven.

Gezien de rol van de Waarderingskamer en de klacht zoals die bij ons in behandeling is (kort gezegd; het niet verstrekken van een kostenspecificatie), zie ik overigens niet 1-2-3 welke waarde ons onderzoek kan hebben voor de procedure bij de Waarderingskamer. Maar dat terzijde.

Ik hoop dat ik u enigszins heb kunnen verder helpen.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
onderzoeker



nationale ombudsman

Nationale ombudsman

T +31 70 [redacted]
E [redacted]@[nationaleombudsman.nl](mailto:[redacted]@nationaleombudsman.nl)

Werkdagen: maandag t/m vrijdag

Van: [redacted]@dowr.nl>
Verzonden: woensdag 18 september 2019 14:38
Aan: [redacted]@nationaleombudsman.nl>

CC: [redacted]@dowr.nl>

Onderwerp: Zaak de heer [redacted]

Geachte heer [redacted]

De heer [redacted] heeft contact gehad met de Waarderingskamer.

Nu vraagt de Waarderingskamer op haar beurt of wij bereid zijn de informatie over de klacht te delen.

Hier toe ben ik bereid, echter ik ben onvoldoende bekend met de regels omtrent een klachtenprocedure tav de AVG en geheimhouding in lopende zaken bij de ombudsman.

Graag ontvang ik van u nadere informatie c.q. advies of ik dergelijke informatie mag delen.

met vriendelijke groet,

[redacted] Regionale belastingsamenwerking Deventer, Olst-Wijhe en Raalte

Bezoekadres: Grote Kerkhof 1, 7411 KT Deventer.

tel. 0570-[redacted]

mob: 06-[redacted]

e-mail: [redacted]@DOWR.nl



Deventer, Olst-Wijhe en Raalte: samen staan we sterker.

Van: [REDACTED]@dowr.nl)
Verstuurd: Fri, 8 Nov 2019 08:22:05 +0100
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: [REDACTED] >> 07/11/19

doc 21

Geachte heer Bijvoet,

Bijgaand de brief met nummer BEL/116716.

Van: [REDACTED]
Verstuurd: Wed, 4 Dec 2019 15:50:55 +0100
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: FW: Kostenloos bezwaar [REDACTED] >> 04/12/19
Urgentie: Hoog

doc 22

Geachte mevrouw [REDACTED],

Kort geleden (op 25 november jl) zocht ik contact met u in de inmiddels al vrij lang lopende zaak [REDACTED]. Ik wil deze zaak graag voor de jaarwisseling kunnen afronden. In dat verband hoop ik snel antwoord van u te mogen krijgen op de vraag die ik u toen stelde.
Mocht dat niet gaan lukken, dan verneem ik dat graag.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
onderzoeker



nationale ombudsman

Nationale ombudsman

T +31 70 [REDACTED]
E [REDACTED]@nationaleombudsman.nl

Werkdagen: maandag t/m vrijdag

Van: [REDACTED]
Verzonden: maandag 25 november 2019 14:06
Aan: [REDACTED]@dowr.nl>
Onderwerp: Kostenloos bezwaar [REDACTED]
Urgentie: Hoog

Geachte mevrouw [REDACTED],

In mijn vorige bericht aan u (7 november jl) sprak ik de hoop uit dat dat mijn laatste bericht zou zijn voorafgaand aan onze afrondingsbrief.
Die hoop bleek niet terecht.
Wij hebben hier deze zaak meermaals en behoorlijk intensief besproken en dat alles heeft ertoe geleid dat wij er op dit moment eigenlijk nog niet uitkomen.

U liet in een van de berichten weten (12 juli jl) dat [REDACTED] en de cliënt in voorkomende gevallen bij de overmaking kunnen zien dat het om (al dan niet gedeeltelijke) uitbetaling van proceskosten gaat en om welk jaar het gaat.

In het geval de kostenvergoeding gedeeltelijk wordt verrekend met een openstaande schuld is hier m.i. geen speld tussen te krijgen.

In dit geval werd de vergoeding echter geheel verrekend en vond er feitelijk dus geen betaling plaats en werd naar ik aannem dan ook geen overmaking verstuurd.

Uit het feit dat hij binnen een maand na de beslissing niets overgemaakt krijgt, kan/moet [REDACTED] dan afleiden dat kennelijk geheel is verrekend.

Het kan echter ook betekenen dat er iets fout is gegaan, bijvoorbeeld overmaking op een andere rekening of een nog niet opgemerkte stagnatie bij de bank.

In dat verband is de vraag of het toch niet verstandig zou zijn om bij gehele verrekening de gemachtigde daarover toch kort te informeren.

Misschien dat daar zwaarwegende bezwaren tegen zijn, misschien ook niet.

Ik verzoek u mij dat te laten weten. Mochten er geen zwaarwegende bezwaren tegen bestaan, dan overweeg ik deze mogelijkheid in onze afronding mee te nemen en de klacht verder af te handelen.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

onderzoeker



nationale ombudsman

Nationale ombudsman

T +31 70 [REDACTED]

E [REDACTED]@[nationaleombudsman.nl](mailto:[REDACTED]@nationaleombudsman.nl)

Werkdagen: maandag t/m vrijdag

Van: [REDACTED]@dowr.nl)

Verstuurd: Fri, 6 Dec 2019 18:58:18 +0100

doc 23

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: Kostenloos bezwaar [REDACTED]

Geachte [REDACTED]

Zoals toegezegd zouden we vandaag reageren op uw vraag inzake de klacht van de heer Kosteloos bezwaar [REDACTED]. Onderstaand treft u onze reactie aan.

Uw mail stelde in het kort het volgende:

U liet in een van de berichten weten (12 juli jl) dat [REDACTED] en de cliënt in voorkomende gevallen bij de overmaking kunnen zien dat het om (al dan niet gedeeltelijke) uitbetaling van proceskosten gaat en om welk jaar het gaat.

In het geval de kostenvergoeding gedeeltelijk wordt verrekend met een openstaande schuld is hier m.i. geen speld tussen te krijgen.

In dit geval werd de vergoeding echter geheel verrekend en vond er feitelijk dus geen betaling plaats en werd naar ik aanneem dan ook geen overmaking verstuurd.

Uit het feit dat hij binnen een maand na de beslissing niets overgemaakt krijgt, kan/moet [REDACTED] dan afleiden dat kennelijk geheel is verrekend.

Het kan echter ook betekenen dat er iets fout is gegaan, bijvoorbeeld overmaking op een andere rekening of een nog niet opgemerkte stagnatie bij de bank.

In dat verband is de vraag of het toch niet verstandig zou zijn om bij gehele verrekening de gemachtigde daarover toch kort te informeren.

Misschien dat daar zwaarwegende bezwaren tegen zijn, misschien ook niet.

Ik verzoek u mij dat te laten weten. Mochten er geen zwaarwegende bezwaren tegen bestaan, dan overweeg ik deze mogelijkheid in onze afronding mee te nemen en de klacht verder af te handelen.

--
U vraagt zich af of het toch niet verstandig zou zijn om bij een gehele verrekening de gemachtigde daarover kort te informeren. In de uitspraak op bezwaar wordt de heer [REDACTED] standaard geïnformeerd over de proceskostenvergoeding. Er staat een overzicht opgenomen van de uit te keren proceskostenvergoeding en er wordt melding gemaakt van de (eventuele) verrekening daarvan. Mocht er daadwerkelijk kunnen worden verrekend dan ontvangt een belanghebbende - naast de uitspraak op bezwaar - ook een verrekeningsbrief van de invorderingsambtenaar. In deze verrekeningsbrief staat zowel het bedrag van de proceskostenvergoeding opgenomen als het bedrag van de openstaande aanslag(en). Hierdoor kan op eenvoudige wijze worden vastgesteld of er een verrekening heeft plaatsgevonden en voor welk bedrag. Het gaat dan niet alleen om situaties waarin sprake is van een gedeeltelijke verrekening (en er wel een feitelijke betaling heeft plaatsgevonden op het rekeningnummer van de gemachtigde) maar ook om situaties waarin juist sprake is van een volledige verrekening (en waarbij er dus géén feitelijke betaling heeft plaatsgevonden op het rekeningnummer van de gemachtigde).

Elke organisatie is verantwoordelijk voor het voeren van zijn eigen administratie. De heer [REDACTED] heeft een zakelijke relatie met zijn client. Als Belastingssamenwerking willen wij niet treden in deze relatie. Het ligt daarom voor de hand dat de heer [REDACTED] in eerste instantie afstemt met zijn client. Hierbij is van belang dat de heer [REDACTED] alleen gemachtigd is met betrekking tot de WOZ, de onroerende zaakbelastingen en de rioolheffing. Bij de verrekening van de gecombineerde aanslag behoort doorgaans ook de afvalstoffenheffing. Daarnaast kunnen ook andere heffingen in het traject worden betrokken. De heer [REDACTED] is hiervoor niet gemachtigd en het verstrekken van informatie over deze heffingen zou daarmee niet correct zijn. Bij een verrekening gaat het om het invorderingstraject en niet (meer) om de bezwaarprocedure. Daarnaast geeft de heer [REDACTED] op meerdere plekken expliciet aan (bezwaar en aanvulling op bezwaar) dat hij geen informatie wenst over betalingen. Hier heeft de Belastingssamenwerking zich nadrukkelijk aan gehouden.

Ik verwijs dan graag nogmaals naar de door de [REDACTED] zelf verwoorde tekst zoals door ons beantwoord in zijn klacht. Hij ontvangt graag alle informatie afgezien van de informatie over openstaande saldi en betalingen van de aanslag. De beantwoording van de klacht aan de heer [REDACTED] voeg ik volledigheidshalve nog even toe. Onderstaand de betreffende passage:

Deel 2

Onze cliënten machtigen ons expliciet om inlichtingen te ontvangen van de gemeente/belasting-samenwerking over betalingen en verrekeningen aangaande de procedure en aanslag. De DOWR weigert ons een specificatie toe te sturen van een specifieke cliënt (de heer [REDACTED] en in het vervolg bij uitspraak op het bezwaarschrift direct meer duidelijkheid te verschaffen middels een specificatie.

Antwoord 2

De machtiging voor het vertegenwoordigen van uw cliënten is ontvangen door de heffingsambtenaar. Op deze machtiging staat bij punt 8: het ontvangen van inlichtingen van de gemeente/belastingssamenwerking over betalingen op rekening van machtgever. Dit betekent dat u gemachtigd bent tot het ontvangen van deze informatie.

www.deventer.nl

In uw bezwaarschrift van 10-4-2018, P201803/0120 en in de aanvulling van 2-5-2018, P201803/120 verzoekt u expliciet alle communicatie aangaande de zaak via u te laten verlopen;" afgezien van de informatie over openstaande saldi en betalingen van de onderstaande aanslag" (einde quote). Hieruit is geconcludeerd dat u de correspondentie wilt ontvangen die aan uw cliënt is gericht met uitzondering van de correspondentie over openstaande saldi en betalingen van de aanslag. In de uitspraak op het bezwaar van uw cliënt wordt conform dit verzoek gehandeld.

De heer [REDACTED] kan zijn cliënt verzoeken om een kopie van deze verrekeningsbrief. Mocht zijn cliënt - om welke reden dan ook - geen kopie willen verstrekken, dan kan hij een kopie van de verrekeningsbrief bij de invorderingsambtenaar opvragen. In het afgelopen jaar heeft de heer [REDACTED] hier meerdere keren om verzocht en is er ook daadwerkelijk een kopie van deze brief aan hem verstrekt. Op basis van de inhoud van deze brief kan vastgesteld worden of er wellicht iets misgegaan is in de betaling (of juist niet).

Ter aanvulling merk ik op dat een volledige verrekening bij woningen niet vaak voorkomt in de praktijk. Van een volledige verrekening is sprake indien de kostenvergoeding lager is dan de belastingschuld. Het komt voor dat de openstaande belastingschuld nog niet geheel is voldaan. De openstaande belastingschuld moet in die situatie groter zijn dan een gemiddelde proceskostenvergoeding van circa € 500. Is dat het geval dan wordt de proceskostenvergoeding eerst verrekend met de nog openstaande belastingschuld. De kans dat voornoemde situatie zich daadwerkelijk voordoet, neemt bij ons gedurende het jaar steeds verder af. Reden hiervoor is dat een groot deel van de belastingplichtigen zijn (of haar) aanslag via automatische incasso betaalt. Deze automatische incasso start in maart en eindigt in december, terwijl de uitspraken vooral in de maanden juni tot en met december worden verzonden. De kans dat er in juni - naar aanleiding van een verzonden uitspraak - toch nog een volledige verrekening plaatsvindt, is dan ook gering. In december is deze kans nagenoeg niet meer aanwezig. Mocht desondanks toch een volledige verrekening hebben plaatsgevonden dan kan dit, zoals aangegeven, eenvoudig worden herleid uit de verrekeningsbrief.

Ter afsluiting onze werkwijze is gelijk voor alle WOZ-bureaus die burgers ondersteunen bij het bezwarenproces. De heer [REDACTED] is in deze de enige die niet met voornoemde handelswijze uit de voeten kan. Ik hoop met dit antwoord meer duidelijkheid gegeven te hebben over de procesgang.

met vriendelijke groet,

[REDACTED]
Regionale belastingssamenwerking Deventer, Olst-Wijhe en Raalte

Bezoekadres: Grote Kerkhof 1, 7411 KT Deventer.

tel. 0570- [REDACTED]

mob: 06- [REDACTED]

e-mail: [REDACTED]@DOWR.nl



Deventer, Olst-Wijhe en Raalte: samen staan we sterker.

Van: [redacted]@nationaleombudsman.nl>

Verzonden: 25 november 2019 14:06

Aan: [redacted]@dowr.nl>

Onderwerp: Kostenloos bezwaar ([redacted])

Urgentie: Hoog

Geachte mevrouw [redacted],

In mijn vorige bericht aan u (7 november jl) sprak ik de hoop uit dat dat mijn laatste bericht zou zijn voorafgaand aan onze afrondingsbrief.

Die hoop bleek niet terecht.

Wij hebben hier deze zaak meermaals en behoorlijk intensief besproken en dat alles heeft ertoe geleid dat wij er op dit moment eigenlijk nog niet uitkomen.

U liet in een van de berichten weten (12 juli jl) dat [redacted] en de cliënt in voorkomende gevallen bij de overmaking kunnen zien dat het om (al dan niet gedeeltelijke) uitbetaling van proceskosten gaat en om welk jaar het gaat.

In het geval de kostenvergoeding gedeeltelijk wordt verrekend met een openstaande schuld is hier m.i. geen speld tussen te krijgen.

In dit geval werd de vergoeding echter geheel verrekend en vond er feitelijk dus geen betaling plaats en werd naar ik aannem dan ook geen overmaking verstuurd.

Uit het feit dat hij binnen een maand na de beslissing niets overgemaakt krijgt, kan/moet [redacted] dan afleiden dat kennelijk geheel is verrekend.

Het kan echter ook betekenen dat er iets fout is gegaan, bijvoorbeeld overmaking op een andere rekening of een nog niet opgemerkte stagnatie bij de bank.

In dat verband is de vraag of het toch niet verstandig zou zijn om bij gehele verrekening de gemachtigde daarover toch kort te informeren.

Misschien dat daar zwaarwegende bezwaren tegen zijn, misschien ook niet.

Ik verzoek u mij dat te laten weten. Mochten er geen zwaarwegende bezwaren tegen bestaan, dan overweeg ik deze mogelijkheid in onze afronding mee te nemen en de klacht verder af te handelen.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
onderzoeker



nationale ombudsman

Nationale ombudsman

T +31 70 [REDACTED]

E [REDACTED]@[nationaleombudsman.nl](mailto:[REDACTED]@nationaleombudsman.nl)

Werkdagen: maandag t/m vrijdag

Van: [REDACTED]
Verstuurd: Wed, 10 Oct 2018 16:36:01 +0200
Aan: [REDACTED]@deventer.nl'
Onderwerp: FW: klacht [REDACTED] >> 10/10/18
Bijlagen: Scan van Xerox WorkCentre.pdf
Urgentie: Hoog

Geachte mevrouw,

Zojuist zond ik bijgaand bericht aan uw collega [REDACTED] Omdat zij mogeijk niet aanwezig is, verzoek ik u aandacht te besteden aan mijn bericht.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
onderzoeker

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: [REDACTED]
Verzonden: woensdag 10 oktober 2018 16:31
Aan: [REDACTED]@deventer.nl'
Onderwerp: klacht [REDACTED] >> 10/10/18
Urgentie: Hoog

Geachte [REDACTED]

Op 12 juli jl ontving de Nationale ombudsman een e-mailbericht van de heer [REDACTED] waarin hij zich beklagde over de werkwijze van de bedrijfsvoeringraad DOWR (bijlage 1).

Op 14 augustus jl droeg de Nationale ombudsman deze klacht ter behandeling aan u over (bijlage 2).

Eerder vandaag liet verzoeker mij weten dat hij daarop tot op heden niets van u heeft vernomen (bijlage3).

Het is natuurlijk mogelijk dat de brief van 14 augustus niet bij u is aangekomen. In dat geval verzoek ik u mij dat te laten weten. In dat geval verzoek ik u ook om de klacht alsnog in behandeling te nemen.

Mocht de klacht destijds wel in behandeling zijn genomen, dan verzoek ik u mij te berichten wat op dit moment de stand van zaken is.

U kan mij onder kantoor tijd bereiken via telefoonnummer 070 [REDACTED]

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
onderzoeker

Van: [redacted]@nationaleombudsman.nl)
Verstuurd: Tue, 4 Feb 2020 11:19:20 +0100
Aan: [redacted]
Onderwerp: RE: herziening

OK. Dank je.

Ik heb geen docnummer voor je.
Maar wel hierna een kopie van het bericht van verzoeker van 24 januari jl.t.


Wil je na aanmaak van het herzieningsdossier dat op naam van [redacted] zetten.

Met vriendelijke groet,

[redacted]

Van: [redacted]@Kosteloosbezwaar.nl>
Verzonden: vrijdag 24 januari 2020 15:11
Aan: [redacted]
Onderwerp: [redacted]





Verzonden: dinsdag 4 februari 2020 10:52

Aan: @nationaleombudsman.nl>



Van: @nationaleombudsman.nl>

Verzonden: dinsdag 4 februari 2020 10:50


CC: @nationaleombudsman.nl>

Onderwerp: herziening

H 

Vraagje >>> Hoe maak ik een herzieningsdossier aan?

Met vriendelijke groet,



onderzoeker



nationale ombudsman

Nationale ombudsman

T +31 [REDACTED]

E [REDACTED]@[nationaleombudsman.nl](mailto:[REDACTED]@nationaleombudsman.nl)

Werkdagen: maandag t/m vrijdag

Informele afhandeling herzieningsverzoek Kosteloos Bezwaar [REDACTED]

[REDACTED]
Coördinator Uitgebreide Klachtbehandeling



nationale ombudsman

Nationale ombudsman

T +31 [REDACTED]
E [REDACTED]@nationaleombudsman.nl

Werkdagen: maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag

Van: [REDACTED]
Verzonden: donderdag 20 februari 2020 16:15
Aan: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>
CC: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>
Onderwerp: RE: informele afhandeling herzieningsverzoek Kosteloos Bezwaar [REDACTED]

Hoi [REDACTED]

Dank!

Groet,

[REDACTED]
Van: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>
Verzonden: donderdag 20 februari 2020 15:52
Aan: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>
CC: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>

Onderwerp: FW: informele afhandeling herzieningsverzoek Kosteloos Bezwaar [REDACTED]

Hoi [REDACTED]

Nog even over zaak [REDACTED] en je reactie van vandaag hierop. De interne klachtbrief is op 11 feb verzonden. Dus jouw telefoongesprek op 13 feb komt daar keurig achteraan.

Misschien is het raadzaam om het feit dat – in overleg met vz - de zaak van [REDACTED] is geparkeerd, hem nog even in een mail (zwart- op-wit) te bevestigen. Dan kan hij niet later roepen dat er niks is gebeurd. (Bij de KEN deed hij dat ook in de vorige zaak..)

Maar m.i. [REDACTED]

Groet,
[redacted]

Van: [redacted]@nationaleombudsman.nl>

Verzonden: donderdag 13 februari 2020 15:42

Aan: [redacted]@nationaleombudsman.nl>; [redacted]
[redacted]@nationaleombudsman.nl>; [redacted]@nationaleombudsman.nl>

Onderwerp: informele afhandeling herzieningsverzoek Kosteloos Bezwaar [redacted]

13/2/20 Gesproken met [redacted] van Kosteloos Bezwaar.

Allereerst aangegeven dat ik het niet wil hebben over de procedure want dat is door [redacted] behandeld maar over hoe nu verder.

We hebben het gehad over de situatie dat zijn klacht casuïstisch is behandeld. Ik heb aangegeven dat dat in de regel ook is hoe klachten worden behandeld, naar alle feiten en omstandigheden.

Ik begrijp dat hij het vervelend vindt dat de principiële vraag niet is beantwoord nl. algemeen mag DOWR weigeren om de specificatie te weigeren. Dat is nu niet zuiver beantwoord omdat het is betrokken bij de tekst van het bezwaarschrift en het feit dat zijn cliënt is geïnformeerd.

De principiële vraag is niet als zodanig voorgelegd aan DOWR maar [redacted] meent dat dit ze ongetwijfeld duidelijk is geweest.

[redacted]
Ik merkte op dat hij nog een zaak had lopen over Tribuut die vergelijkbaar is. Misschien kunnen we de principiële vraag in dat dossier meenemen. Volgens vz is het probleem in die zaak echter opgelost.

Ik opper dat hij bij DOWR de vraag om de specificaties meer algemeen en los van de tekst in het bezwaar kan neerleggen. Dan volgt een principiële antwoord en dan kunnen wij daar eventueel naar kijken.

Dat vindt hij een goed idee. Afspraak dat hij die vraag bij DOWR algemeen gaat stellen. Hij neemt ons in de CC mee.

+ hij gaat nog even kijken of hij in de klacht over Tribuut nog iets van ons verwacht. Zo neen, dan sluiten we dat dossier.

-> m.i. is [redacted] Er komt een nieuwe beoordeling meer algemeen aan de hand van een nieuw verzoek bij DOWR.

Mocht hij toch nog Tribuut afgewikkeld willen hebben dan komt die vraag ook in dit dossier naar voren.

Mijn nummer en mailadres gegeven. Wij houden dan contact.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
senioronderzoeker



nationale ombudsman

Nationale ombudsman

T +31 [redacted]

E [redacted]@nationaleombudsman.nl

Werkdagen: maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag

Van: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>

Verzonden: woensdag 11 november 2020 21:09

Aan: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>

Onderwerp: Fwd: Naar aanleiding van telefonisch contact vandaag over klachtprocedure

Hoi [REDACTED]

Als ik me goed herinner heb jij dit destijds iom [REDACTED] en mij van [REDACTED] overgenomen.

Groet,
[REDACTED]

Onderwerp: FW: Naar aanleiding van telefonisch contact vandaag over klachtprocedure

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Coördinator Uitgebreide Klachtbehandeling



nationale ombudsman

Nationale ombudsman

T +31 [REDACTED]

E [REDACTED]@nationaleombudsman.nl

Werkdagen: maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag

Van: [REDACTED]

Verzonden: donderdag 12 november 2020 10:01

Aan: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>

Onderwerp: RE: Naar aanleiding van telefonisch contact vandaag over klachtprocedure

Eens, dank!

Van: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>

Verzonden: donderdag 12 november 2020 09:46

Aan: [REDACTED]@nationaleombudsman.nl>

Onderwerp: RE: Naar aanleiding van telefonisch contact vandaag over klachtprocedure

Ik heb destijds contact met de heer [REDACTED] gehad.

Hij had een nieuwe klacht bij ons ingediend. Deze klacht was nog niet behandeld door de gemeente (zie onderstaande).

Wat ik uit het onderstaande begrijp heeft die behandeling nu plaatsgevonden.

De heer [REDACTED] kan zich in de afhandeling niet vinden.

Zij klacht ziet op de termijn voor het geven van een betaling specificatie en het geven van betalingsinlichtingen aan de telefoon.

Mi inboeken als nieuw klacht bij ons.

En de huidige stand van zaken opnemen bij de gemeente (en verzoeker).

Met vriendelijke groet,

██████████

onderzoeker



nationale ombudsman

Nationale ombudsman

T +31 ██████████

E ██████████@[nationaleombudsman.nl](mailto:██████████@nationaleombudsman.nl)

Werkdagen: maandag t/m vrijdag

Het college van burgemeester en wethouders van Deventer
T.a.v. contactpersoon Nationale ombudsman

████████████████████
Postbus 5000
7400 GC DEVENTER

Postadres

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag
Tel: (070) 356 35 63
Fax: (070) 360 75 72
bureau@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer

(070) ██████████

Datum

Geachte ██████████

Op 12 juli 2018 heeft de Nationale ombudsman een e-mail ontvangen van de heer ██████████. Hij klaagt daarin over de werkwijze van de bedrijfsvoeringsraad Deventer, Olst-Wijhe en Raalte (DOWR). Hierbij sturen wij u een kopie van deze e-mail toe met het verzoek om deze als klacht te behandelen volgens titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). In deze brief informeren wij u over de procedure voor klachtbehandeling en het vervolg ervan.

Procedure klachtbehandeling

De Awb verplicht een burger of instantie eerst een klacht in te dienen bij de betrokken overheidsinstantie, voordat deze een verzoek kan indienen bij de Nationale ombudsman. Dat is in dit geval nog niet gebeurd. Het e-mailcontact dat verzoeker recent had met ██████████ ██████████ beschouwen wij niet als interne klachtbehandeling. Om die reden sturen wij u deze klacht toe.

Vervolg

Vandaag hebben wij de heer ██████████ geïnformeerd over de overdracht van zijn e-mail. Hierbij ontvangt u een kopie van onze brief. De heer ██████████ kan ons opnieuw om een onderzoek vragen, als u de klacht niet behandelt binnen de wettelijk vastgestelde termijnen. Ook kan hij om een onderzoek vragen, als hij het niet eens is met uw oordeel over de klacht of de manier waarop u de klacht behandeld hebt. Overigens gaat de correspondentie tussen u en de heer ██████████ verder buiten ons om. Wij gaan ervan uit dat u de heer ██████████ informeert over de verdere klachtbehandeling.

Ons nummer

██████████

Uw bericht

XXX

Uw kenmerk

XXX

Bijlagen

meerdere

Behandelend medewerker

mr. ██████████

Onderwerp

kenbaarheid

Ons nummer

[REDACTED]

2

Contact

Hebt u over deze brief nog vragen, dan kunt u contact opnemen met mij. U kunt mij op maandag t/m vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) [REDACTED] en e-mailadres bureau@nationaleombudsman.nl.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,
namens deze,

[REDACTED]

onderzoeker