



Rapport

Datum: 29 augustus 2002

Rapportnummer: 2002/261

Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop de Bestuursdienst van de gemeente Haarlemmermeer heeft gereageerd op zijn brieven van 29 juni, 21 juli en 2 oktober 2001 en op zijn klacht van 14 november 2001.

Hij klaagt er in het bijzonder over dat:

1. de gemeente in het antwoord op zijn brief van 29 juni 2001 niet is ingegaan op zijn vraag aan de gemeente haar administratie bij te werken;
2. de gemeente in het antwoord op zijn brieven van 21 juli en 2 oktober 2001 niet is ingegaan op alle door hem gestelde vragen; 3.

de door hem op 14 november 2001 ingediende klacht is behandeld door de dienst van de gemeente die ook zijn brieven van 21 juli en 2 oktober 2001 heeft beantwoord.

in de reactie op de klacht geen melding is gemaakt van de inhoud van het telefoongesprek dat naar aanleiding van zijn klacht heeft plaatsgevonden op 6 december 2001 tussen hem en de klachtbehandelaar.

in de reactie op de klacht niet is ingegaan op alle klachten zoals verwoord in zijn brieven van 21 juli en 2 oktober 2001.

Beoordeling

I. Inleiding

1. Verzoeker ontving van de gemeente Haarlemmermeer begin juni 2001 een aanslag gemeentelijke belastingen voor een onroerende zaak waarvan hij eigenaar noch gebruiker was. Hij wendde zich vervolgens bij brief van 29 juni 2001 tot de gemeente Haarlemmermeer (verder: de gemeente). De gemeente behandelde de brief als een bezwaarschrift. Verzoeker was niet tevreden met de gang van zaken. Op 21 juli en 2 oktober 2001 schreef hij twee brieven aan de gemeente. Nadat verzoeker bij brief van 16 oktober 2001 van de gemeente een antwoord had ontvangen, diende hij op 14 november 2001 een klacht in bij de gemeente. Verzoeker richtte zijn klachtbrief aan de gemeente, ter attentie van de gemeentelijke ombudsman. Op 10 december 2001 reageerde de directeur van de Bestuursdienst van de gemeente inhoudelijk op de klachtbrief van 14 november 2001. Verzoeker heeft bezwaar tegen de wijze waarop de gemeente op zijn brieven heeft gereageerd en tegen de wijze waarop zijn klacht is afgehandeld.

II. Ten aanzien van het beantwoorden van de brief van 29 juni 2001

1. Verzoeker klaagt in de eerste plaats over de wijze waarop de gemeente heeft gereageerd op zijn brief van 29 juni 2001. In het bijzonder klaagt hij erover dat niet is ingegaan op zijn vraag aan de gemeente om de administratie bij te werken.
2. In zijn brief van 29 juni 2001 aan de sector belastingen van de gemeente deelde verzoeker mee dat hij een aanslagbiljet gemeentelijke belastingen had ontvangen. Verzoeker gaf aan geen eigenaar en ook geen gebruiker te zijn van het onderhavige pand. Hij vroeg de gemeente onder meer de administratie bij te werken en zijn administratiekosten te vergoeden.
3. De Bestuursdienst van de gemeente vatte verzoekers brief van 29 juni 2001 op als een bezwaarschrift en deed op 20 juli 2001 uitspraak. Na overwogen te hebben dat verzoeker geen eigenaar was van de onderhavige onroerende zaak werd het bezwaarschrift gegrond verklaard en werd de aanslag vernietigd. Vervolgens deelde de bestuursdienst aan verzoeker mee dat zijn verzoek om vergoeding van de door hem gemaakte kosten werd afgewezen.

De bestuursdienst heeft geen direct antwoord gegeven op de vraag van verzoeker aan de gemeentelijke belastingdienst om zijn administratie bij te werken. Dat dit niet is gebeurd is niet juist.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

4. Voorzover verzoeker erover klaagt dat zijn brief van 29 juni 2001 door de Bestuursdienst als bezwaarschrift is opgepakt, wordt het volgende opgemerkt.

Als een belanghebbende opkomt tegen een gedraging waartegen bezwaar openstaat - zoals in het onderhavige geval de aan verzoeker opgelegde aanslag gemeentelijke belastingen 2001 - zal het bestuursorgaan dit in het algemeen als een bezwaarschrift moeten opvatten, tenzij duidelijk is dat de indiener een andere bedoeling heeft. Nu uit de brief van 29 juni 2001 blijkt dat verzoeker het niet eens is met de opgelegde aanslag - hij geeft aan geen eigenaar en ook geen gebruiker te zijn van het bewuste pand - heeft de Bestuursdienst deze brief terecht als bezwaarschrift in behandeling genomen en afgehandeld.

De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

III. Ten aanzien van het beantwoorden van de brieven van 21 juli en 2 oktober 2001

1. In de tweede plaats klaagt verzoeker over de beantwoording van zijn brieven van 21 juli en 2 oktober 2001. Hij verwijt de gemeente dat zij in haar antwoord niet is ingegaan op alle door verzoeker gestelde vragen.

2. Na ontvangst van de beslissing op het bezwaarschrift diende verzoeker op 21 juli 2001 een schriftelijke klacht in bij de gemeente. Verzoeker stelde hierin vier punten aan de orde. Ten eerste stelde hij dat hij ongevraagd en onnodig in een bureaucratische procedure was gebracht doordat een bezwaarschrift was gemaakt van zijn verzoek tot bijwerking van de administratie en zijn verzoek tot onkostenvergoeding. Ten tweede stelde verzoeker het onzorgvuldig te vinden dat in de uitspraak op het bezwaarschrift niet was aangegeven hoe het kan dat aan hem een aanslagbiljet was gestuurd terwijl het kadaster bevestigd had dat hij eigenaar noch gebruiker was van het betreffende pand. Vervolgens gaf verzoeker aan van mening te zijn dat de motivatie van de afwijzing van zijn verzoek om een vergoeding van de kosten te kort schoot en dat hij deze motivatie niet begreep. En tenslotte gaf hij aan het redelijk en billijk te vinden dat zijn kosten werden vergoed.

3. Op 2 oktober 2001 informeerde verzoeker schriftelijk bij de gemeente naar het uitblijven van een antwoord op zijn brief van 21 juli 2001. In deze brief stelde verzoeker een vijftal punten aan de orde. Verzoeker vroeg hoe het kon dat hij nog steeds geen antwoord had op zijn brief van 21 juli 2001 en hoe het kon dat een medewerkster van de gemeente hem had meegedeeld dat hij nog steeds als eigenaar van de onroerende zaak stond geregistreerd. Vervolgens deelde verzoeker mee hoe hoog zijn kosten inmiddels waren en hij verzocht deze te vergoeden. Tenslotte gaf verzoeker aan op alle openstaande vragen, ook uit zijn eerdere brieven, expliciet antwoord te willen en hij vroeg informatie over de verdere klachtenprocedures binnen de gemeentelijke belastingdienst en binnen de gemeente Haarlemmermeer.

4. In de brief van 16 oktober 2001, waarmee de gemeente reageerde op de brieven van verzoeker van 21 juli en 2 oktober 2001, gaf het plaatsvervangend hoofd van de sector belastingen van de gemeente een toelichting op de verwerking van de gegevens van de onroerende zaak waarvoor aan verzoeker een aanslagbiljet gemeentelijke belastingen was opgelegd. Ook bood de gemeente verontschuldigen aan voor het abusievelijk aan verzoeker in 2001 toezenden van een aanslagbiljet en deelde mee dat er voor was gezorgd dat de fout in het systeem was hersteld.

Daarmee was echter geen reactie gegeven op alle door verzoeker in zijn brieven aangegeven punten. Dat dit niet is gebeurd is niet juist.

De gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

IV. Ten aanzien van de behandeling van de brief van 14 november 2001

1.1. Verzoeker klaagt er verder over dat de door hem op 14 november 2001 ingediende klacht is behandeld door de dienst van de gemeente die ook zijn brieven van 21 juli en 2 oktober 2001 heeft beantwoord.

1.2. Verzoeker richtte zijn klachtbrief van 14 november 2001 aan de gemeente, ter attentie van de gemeentelijke ombudsman. De klacht is behandeld door de Bestuursdienst van de gemeente Haarlemmermeer.

1.3. Indien de gemeente Haarlemmermeer een klacht over één van haar gemeentelijke diensten ontvangt dan dient zij deze klacht te behandelen volgens het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Hoofdstuk 9 Awb bevat minimumeisen voor een goede behandeling door bestuursorganen van klachten over overheidsoptreden. Deze interne klachtprocedure van hoofdstuk 9 Awb is een verplichte voorfase voordat met terecht kan bij een bevoegde externe klachtinstantie.

In de externe behandeling van haar klachten is binnen de gemeente Haarlemmermeer voorzien door aansluiting bij de Nationale ombudsman. De gemeente Haarlemmermeer heeft geen gemeentelijke ombudsman.

1.4. De klacht is behandeld door de directeur van een gemeentelijke dienst namens Burgemeester en Wethouders. Op deze wijze is gehandeld in overeenstemming met artikel 9:7 van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond, onder 1.), waarin is neergelegd dat de behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

1.5. Ten overvloede merkt de Nationale ombudsman het volgende op.

Op 15 november 2001 werd de ontvangst van de klacht van verzoeker klacht bevestigd door het Klachtenmeldpunt van de gemeente. Met de ontvangstbevestiging werd een nadere toelichting gegeven op de regeling voor schriftelijke klachten van de gemeente (zie **A. FEITEN**, onder 9.). Het onderscheid tussen de interne en externe behandeling van klachten wordt uit de toelichting niet duidelijk. Nu verzoeker zijn klachtbrief had gericht aan de gemeente ter attentie van de gemeentelijke ombudsman, had hij van de gemeente mogen verwachten dat hij meer informatie zou ontvangen over de interne en externe behandeling van klachten over de gemeente Haarlem. Dat dit niet is gebeurd is niet juist.

2.1. Voorts klaagt verzoeker er over dat in de reactie op de klacht geen melding is gemaakt van de inhoud van het telefoongesprek dat naar aanleiding van zijn klacht heeft plaatsgevonden op 6 december 2001 tussen hem en de klachtbehandelaar.

2.2. Op 6 december 2001 heeft verzoeker in een telefoongesprek met de klachtencoördinator gesproken over zijn klacht. In de inhoudelijk reactie van 10 december 2001 op de klacht is vermeld dat het telefoongesprek heeft plaatsgevonden en dat daaruit geen nieuwe feiten of omstandigheden naar voren zijn gekomen. De precieze inhoud van het telefoongesprek is niet weergegeven.

2.3. Ingevolge het bepaalde in artikel 9:10 Awb dient de klager in de gelegenheid te worden gesteld om te worden gehoord. Vervolgens dient van het horen een verslag te worden gemaakt.

Een afzonderlijk verslag is niet vereist, ook al verdient dat wel de voorkeur. Het bestuursorgaan kan er evenwel ook voor kiezen om in de brief waarmee de klacht wordt afgedaan, te vermelden wat er tijdens het horen aan de orde is gesteld.

2.4. In het onderhavige geval is van het op 6 december 2001 telefonisch horen van verzoeker geen afzonderlijk verslag gemaakt. In de afdoeningsbrief van 10 december 2001 is als verslag van het telefonisch horen opgenomen dat er geen nieuwe feiten of omstandigheden naar voren zijn gekomen. Zeker nu van het horen geen apart verslag is gemaakt is de weergave in de brief van 10 december 2001 te summier.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

3.1. Tenslotte klaagt verzoeker er over dat in de reactie op de klacht niet is ingegaan op alle klachten zoals verwoord in de brieven van verzoeker van 21 juli en 2 oktober 2001.

3.2. Verzoeker heeft in zijn klachtbrief van 14 november 2001 gevraagd om een inhoudelijk antwoord te geven op hetgeen hij in zijn brieven van 21 juli en 2 oktober 2001 aan de orde heeft gesteld.

Het college heeft aangegeven dat naar zijn mening in het antwoord van 10 december 2001 voldoende is ingegaan op hetgeen door verzoeker is aangevoerd.

3.3. Het college kan in zijn standpunt niet worden gevolgd. Zo is in het antwoord aan verzoeker voorbijgegaan aan eerder door verzoeker gestelde vragen als hoe het kan dat ondanks het feit dat hij bij het kadaster niet als eigenaar of gebruiker stond geregistreerd hij toch van de gemeente een aanslag ontving, waarom zijn brief van 21 juli 2001 op 2 oktober 2001 nog niet was beantwoord alsmede hoe het mogelijk was dat een medewerkster van de gemeente hem op 2 oktober 2001 telefonisch meedeelde dat hij in het bestand van de gemeente nog steeds als eigenaar of gebruiker stond geregistreerd. Het is niet juist dat de gemeente deze vragen niet aan de orde heeft gesteld in de brief van 10 december 2001. Dit geeft aanleiding in dit rapport een aanbeveling op te nemen.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Bestuursdienst van de gemeente Haarlemmermeer, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer, is niet gegrond voor zover erover wordt geklaagd dat de gemeente verzoekers brief van 29 juli 2001 heeft

behandeld als een bezwaarschrift en dat de door verzoeker op 14 november 2001 ingediende klacht is behandeld door de gemeentelijke dienst die ook zijn brieven van 21 juli en 2 oktober 2001 heeft beantwoord. Voor het overige is de klacht gegrond.

AANBEVELING

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer wordt in overweging gegeven te bevorderen dat de Bestuursdienst alsnog overgaat tot beantwoording van de openstaande vragen uit verzoekers brieven van 21 juli 2001 en 2 oktober 2001.

Onderzoek

Op 17 december 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer Z. te Rotterdam, met een klacht over een gedraging van de gemeente Haarlemmermeer.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd het college van burgemeester en wethouders een aantal specifieke vragen gesteld. Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. In juni 2001 ontving verzoeker van de gemeente Haarlemmermeer een aanslagbiljet gemeentelijke belastingen 2001. In reactie daarop stuurde verzoeker aan de Bestuursdienst, sector belastingen, van de gemeente Haarlemmermeer op 29 juni 2001 een brief waarin hij onder meer schreef:

“Betreft: (adres; N.o.)

U stuurt mij een aanslagbiljet Gemeentelijke Belastingen(...). Maar ik ben geen eigenaar en ook geen gebruiker van bovenvermeld pand. Wilt u a.u.b. uw administratie eens bijwerken.

Graag ontvang ik uw bevestiging van deze brief.

Tevens verzoek ik u mijn administratiekosten ad fl 2.50 te vergoeden (...).”

2. Op 4 juli 2001 werd in de door het hoofd sector belastingen van de Bestuursdienst van de gemeente Haarlemmermeer verstuurd ontvangstbevestiging onder meer geschreven:

“Hierbij bevestig ik de ontvangst van uw bezwaarschrift of verzoekschrift.”

3. Op 20 juli 2001 werd namens het hoofd sector belastingen van de Bestuursdienst van de gemeente Haarlemmermeer uitspraak gedaan op het bezwaarschrift. In de uitspraak staat onder meer:

“In antwoord op uw bezwaarschrift tegen de aanslag rioolrecht 2001 (eigenarenbelasting) voor (adres; N.o.) deel ik u het volgende mee.

(...)

Grieven

U stelt in uw bezwaarschrift dat u ten onrechte bent aangeslagen voor het rioolrecht 2001 (eigenarenbelasting) van de voornoemde onroerende zaak omdat u geen eigenaar bent.

Overwegingen ten aanzien van het ingebrachte bezwaar

Uit onderzoek bij het kadaster is gebleken dat u op 1 januari 2001 geen eigenaar was van de voornoemde onroerende zaak. De aanslag rioolrecht 2001 (eigenarenbelasting) is dus ten onrechte aan u opgelegd.

Besluit

Als gevolg van het bovenstaande verklaar ik uw bezwaarschrift gegrond en vernietig ik de aanslag rioolrecht 2001.

Het oorspronkelijke totaalbedrag van de op het aanslagbiljet gemeentelijke belastingen 2001 verenigde aanslagen ad f 190,00 wordt hierdoor verminderd met f 190,00 (rioolrecht) en nader vastgesteld op f 00.00

Uw verzoek om een vergoeding van de door u gemaakte administratiekosten wordt afgewezen. U ontvangt geen administratiekosten over een bezwaarschrift dat door u zelf is verstuurd.”

4. Verzoeker reageerde op 21 juli 2001 onder meer als volgt:

“U stuurt mij een aanslagbiljet Gemeentelijke Belastingen (...). Aangezien ik geen eigenaar ben en ook geen gebruiker ben van bovenvermeld pand, verzoek ik per brief van 29 juni, uw administratie eens bij te werken. (...)

Zonder dat ik erom vraag maakt u van mijn verzoek een bezwaarschrift. Op dit bezwaarschrift krijg ik vervolgens een Uitspraak. Met deze uitspraak ga ik niet akkoord.

Mijn klacht betreft de volgende punten

1. Zonder dat ik erom vraag maakt u van mijn redelijke verzoek tot bijwerking van uw administratie (...) een bezwaarschrift. Dit brengt mij ongevraagd en onnodig in een of andere bureaucratische procedure.

2. Uit de uitspraak maak ik op dat het kadaster bevestigt dat ik eigenaar noch gebruiker ben van betreffend pand. In de uitspraak is niet aangegeven hoe het kan dat u mij desondanks een aanslagbiljet stuurt. Dit laatste vind ik onzorgvuldig.

3. In de uitspraak wordt vermeld dat mijn kosten niet vergoed worden. Als reden wordt aangegeven: U ontvangt geen administratiekosten over een bezwaarschrift dat door u zelf is verstuurd.” Deze motivatie schiet tekort want ik heb geen bezwaarschrift ingediend. Verder begrijp ik de motivatie niet.

4. Aangezien niet duidelijk is waarom ik het aanslagbiljet kreeg, ga ik ervan uit dat uw dienst een fout heeft gemaakt. In zulk geval is het redelijk en billijk dat u mijn kosten vergoedt. Deze bedragen inmiddels fl. 5,-. Gaarne vergoeden op rek. (bankrekeningnummer; N.o.).”

5. Op 2 oktober 2001 stuurde verzoeker aan het hoofd sector belastingen een brief waarin hij onder meer schreef:

“Op 21 juli jl. stuurde ik u bijgevoegde brief. Tot op dit moment heb ik nog steeds geen antwoord. Telefonische navraag vandaag bij uw dienst levert ook al niets op; men kan de brief helemaal niet terugvinden.

Mijn vragen/opmerkingen.

1. Hoe kan het dat ik nog steeds geen antwoord heb? Graag expliciet onderzoeken en terugkoppelen.

2. Van uw (medewerkster gemeente; N.o.) verneem ik vandaag dat ik nog steeds als eigenaar van het bewuste pand in uw administratie sta? Dat is onverkwikkelijk gezien mijn herhaald verzoek om uw administratie eens bij te werken. NB. in uw Uitspraak van 20 juli blijkt onbetwistbaar dat u per die datum wist dat ik geen eigenaar van het bewuste pand ben.

3. Mijn kosten bedragen inmiddels fl. 10,-- te vergoeden op (bankrekeningnummer: N.o.)

4. Ik wil op alle openstaande vragen (ook uit mijn eerdere brieven) expliciet antwoord.

5. Ingeval ik met uw antwoord niet tevreden ben verzoek ik u mij nu al te voorzien van informatie over verdere klachtenprocedures binnen uw dienst en binnen de gemeente Haarlemmermeer.“

6. Het plaatsvervangend hoofd sector belastingen van de gemeente Haarlemmermeer antwoordde verzoeker met een brief van 16 oktober 2001. Hierin schreef hij onder meer:

“Hierbij geef ik u op uw verzoek een schriftelijke toelichting op de verwerking van de gegevens van het object (adres; N.o.).

Het uittreksel van dit kadastraal object vermeldde op 17-10-2000 de volgende twee eigenaren: (verzoeker; N.o.) en (X; N.o.). Op 20-11-2000 werd laatstgenoemde de enige eigenaar.

In ons systeem werd u als eigenaar afgevoerd. Abusievelijk is aan U in 2001 een aanslagbiljet gestuurd waarvoor ik U mijn verontschuldiging aanbied. Ik heb er inmiddels voor gezorgd dat de fout in ons systeem wordt hersteld.”

7. Verzoeker stuurde op 14 november 2001 een brief aan de gemeente Haarlemmermeer, t.a.v. de gemeentelijke ombudsman. Hierin schreef hij onder meer:

“Betreft: Klacht gemeentelijke belastingdienst.

(...)

Mijn geschil met de gemeentelijke belastingdienst is vastgelopen en wil ik daarom aan u voorleggen.

(...)

Mijn grieven zijn.

1. de 4 klachten zoals verwoordt in mijn brief van 21 juli

2. de 5 klachten zoals verwoordt in mijn brief van 2 okt.

3. de brief van 16 oktober (...) schiet tekort en is in het licht van de correspondentie onzorgvuldig (want volstrekt te weinig tegemoet komend aan mijn bij 1 en 2 aangegeven punten). Hierop heb ik (het plaatsvervangend hoofd sector belastingen; N.o.) gebeld en hem verteld dat ik niet akkoord ging met zijn tekortschietend en onzorgvuldig antwoord. Kennelijk heeft (het plaatsvervangend hoofd gemeentelijke belastingen; N.o.) hierin geen aanleiding gezien verder handelend op te treden.

Graag vraag ik uw oordeel over de behandeling die ik krijg bij de gemeente Haarlemmermeer? In het bijzonder lijkt mij een correctie van (het plaatsvervangend hoofd gemeentelijke belastingen; N.o.) op zijn plaats.”

8. Verzoeker ontving van het klachtenmeldpunt van de gemeente Haarlemmermeer een brief van 15 november 2001 waarin hem onder meer werd meegedeeld:

“*Onderwerp* Ontvangst schriftelijke klacht (Klacht gemeentelijke belastingdienst)

(...)

Hierbij bevestig ik de ontvangst van uw klacht van 14 november 2001.

Uw klacht wordt behandeld door (Y. N.o.). Binnenkort zal hij contact met u opnemen om u in de gelegenheid te stellen uw klacht toe te lichten of eventuele onduidelijkheden weg te nemen.

Bij deze ontvangstbevestiging treft u een samenvatting van onze klachtenregeling aan. Daarin kunt u o.a. meer lezen over de termijn waarbinnen uw klacht wordt afgehandeld.”

9. De met de ontvangstbevestiging aan verzoeker toegestuurde samenvatting bevatte onder meer de volgende tekst:

“De regeling voor schriftelijke klachten van de gemeente Haarlemmermeer

Wat is een klacht?

De klachtenregeling omschrijft een klacht als: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een ambtenaar van de gemeente zich in een bepaalde zaak jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen.

Wanneer wordt de klacht niet in behandeling genomen?

(...)

Wie onderzoekt uw klacht?

De klachtencoördinator onderzoekt de klacht en zal in het algemeen contact met u opnemen.

Wie beslist op uw klacht?

Daarna wordt over de afhandeling van uw klacht een voorstel gedaan aan het diensthoofd.

Wanneer krijgt u antwoord?

Binnen vier weken na ontvangst van de klachtbrief beantwoordt het diensthoofd de klacht schriftelijk. Die termijn kan met twee weken worden verlengd. In dat geval wordt een tussenbericht verzonden.”

10. Op 10 december 2001 reageerde de directeur van de Bestuursdienst van de gemeente Haarlemmermeer inhoudelijk op de klacht van verzoeker. Hij schreef onder meer:

“Op 15 november jl. is de ontvangst bevestigd van uw brief van 14 november 2001, waarin u klaagt over de procedure die is gevolgd na uw melding aan de sector belastingen over een foutieve aanslag gemeentelijke belastingen.

Samengevat luidt uw klacht: “Op 29-06-01 maakt u melding van een foutieve aanslag gemeentelijke belastingen, waarbij u aangeeft dat u geen eigenaar en geen gebruiker bent van het betreffende pand (adres: N.o.). Zonder dat u daarom vraagt, wordt uw melding aangemerkt als een bezwaarschrift. Hoewel in de beschikking van 20-07-01 op het bezwaarschrift de fout is hersteld, stoort het u dat u onnodig in een bureaucratische procedure beland bent en dat de door u gemaakte administratieve kosten niet worden vergoed. Tenslotte neemt u geen genoegen met de brief van 16-10-01 van het plaatsvervangend hoofd van de sector belastingen, waarin onder andere excuses worden aangeboden voor de gemaakte fout.”

Op 6 december heeft mijn klachtencoördinator (Y; N.o.), met u contact gehad over uw klacht. Daaruit zijn geen nieuwe feiten of omstandigheden naar voren gekomen.

Naar aanleiding van het bovenstaande deel ik u het volgende mee.

De ontvangst van uw eerdergenoemde (schriftelijke) melding van 29-06-01 is bevestigd als bezwaar- c.q. verzoekerschrift op 04-07-01, gevolgd door de beschikking van 20 juli waarin de fout is hersteld. Ik acht uw klacht over deze procedure ongegrond. In dit verband merk ik nog op, dat het gebruik is in dit soort gevallen een herstelbeschikking te laten volgen op de eerdere beschikking.

Bovendien, wie schriftelijk iets naar voren brengt, heeft in principe recht op een schriftelijk antwoord, of dat nu een verklarend briefje is of een (standaard)beschikking. Niet kan worden ingezien dat u hiermee, mede gelet op het feit dat uw verzoek binnen drie weken is

afgehandeld, in een onnodige bureaucratische procedure bent beland. Evenmin acht ik termen aanwezig om te spreken van een incorrecte brief van het plaatsvervangend hoofd van de sector belastingen.

Blijft over uw verzoek tot vergoeding van de door u gemaakte administratieve kosten ad f. 10,-. In tegenstelling tot hetgeen u eerder is meegedeeld, heeft u recht op een vergoeding indien die in verband staan met de gevolgen van een door de overheid gemaakte fout. Genoemd bedrag zal binnenkort op uw rekening (...) worden overgemaakt.”

B. STANDPUNT VERZOEKER

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder Klacht en naar de onder **A. FEITEN** opgenomen brieven van verzoeker.

C. Standpunt college van burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer

In reactie op de klacht van verzoeker liet het college van burgemeester en wethouders bij brief van 6 maart 2002 onder meer het volgende weten:

“Vraag 1. In het antwoord op zijn brief van 29 juni 2001 is niet ingegaan op zijn vraag aan de gemeente haar administratie bij te werken.

Antwoord:

De brief van 29 juni 2001 is in behandeling genomen als zijnde een bezwaarschrift.

Dit bezwaarschrift is op 20 juli 2001 gegrond verklaard en de aanslag is vernietigd.

In de brief van 16 oktober 2001 is aan (verzoeker; N.o.) bevestigd dat de fout in het systeem is aangepast.

Vraag 2. In het antwoord op zijn brieven van 21 juli en 2 oktober 2001 is niet ingegaan op alle door hem gestelde vragen.

Antwoord:

In het antwoord van de afdeling Belastingen van 16 oktober 2001 is niet puntsgewijs ingegaan op de brief van 21 juli en 2 oktober 2001. In deze brief wordt aangegeven wat het probleem was en hoe dit is opgelost. Tevens worden verontschuldigen aangeboden voor het abusievelijk verzonden aanslagbiljet.

Vraag 3a. De door hem op 14 november 2001 ingediende klacht is behandeld door de dienst van de gemeente die ook zijn brieven van 21 juli en 2 oktober 2001 heeft beantwoord.

Antwoord:

De sector Belastingen vormt samen met de sectoren Bestuursondersteuning, Concernfinanciën, Grondbedrijf en Personeel, Organisatie & Informatiebeleid de Bestuursdienst van de gemeente Haarlemmermeer. Volgens de interne klachtenregeling (zie Achtergrond onder 1.; N.o.) is de dienstdirecteur verantwoordelijk voor de afdoening van een klacht over de betreffende dienst. Om deze reden is de klacht behandeld voor dezelfde dienst.

Vraag 3b: In de reactie op de klacht is geen melding gemaakt van de inhoud van het telefoongesprek dat naar aanleiding van zijn klacht heeft plaatsgevonden tussen hem en de klachtbehandelaar.

Antwoord: In de brief van 10 december 2001 is melding gemaakt van het gesprek op 6 december 2001 tussen de klachtencoördinator (...) en betrokkene. In dit schrijven is vermeld dat er uit dit gesprek geen nieuwe feiten of omstandigheden naar voren zijn gekomen.

Vraag 3c. In de reactie op de klacht is niet ingegaan op alle klachten zoals verwoord in zijn brieven van 21 juli en 2 oktober 2001.

Antwoord: De gemeente is van mening dat in het schrijven van 10 december 2001, de klachtafhandeling, voldoende is ingegaan op hetgeen door (verzoeker; N.o.) is aangevoerd.”

D. Reactie verzoeker

Verzoeker liet in reactie op het antwoord van de gemeente Haarlemmermeer in een brief van 11 april 2002 onder meer het volgende weten:

“Het antwoord op vraag 1:

Mijn originele verzoek om de administratie was van 29 juni. Op 21 juli een herhaald verzoek. Op 2 okt. verneem ik van (medewerkster gemeente; N.o.) dat ik nog steeds als eigenaar in de administratie ben vermeld. Per 2 okt. een 3e schriftelijk verzoek. En pas na bijna 4 maanden en 3 expliciete verzoeken past de Gemeente Haarlemmermeer haar administratie aan.

Het antwoord op vraag 2:

Naar mijn oordeel is het onzorgvuldig om expliciete gestelde vragen, zelfs na herhaald verzoek niet te beantwoorden.

Het antwoord op vraag 3a

(...) Ik had mijn klachtenbrief van 14 nov. 2001 toch echt gericht aan de Gemeentelijke Ombudsman. Niet alleen schiet de berichtgeving van het Klachtenmeldpunt ernstig tekort, ook had het Klachtenmeldpunt van de Bestuursdienst de brief van 14 nov. niet in behandeling mogen nemen. Overduidelijk was dat ik een onafhankelijke beoordeling beoogde.

Het antwoord op vraag 3b:

De Gemeente Haarlemmermeer geeft toe dat er slechts wordt verwezen naar het gesprek en dat er slechts een conclusie wordt gegeven over het gesprek. Ik concludeer dat er dus geen melding werd gemaakt **van de inhoud** van het gesprek.

Blijft dat de conclusie (geen nieuwe feiten en omstandigheden) onverantwoord is; ik beschuldigde (...) van het spreken van onwaarheden. Voorwaar, ernstig genoeg om te spreken van een nieuw feit.”

E. NADERE INFORMATIE COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN DE GEMEENTE HAARLEMMERMEER

De gemeente deelde daarnaar gevraagd op 2 juli 2002 mee dat er geen verslag is gemaakt van het telefoongesprek dat op 6 december 2001 heeft plaatsgevonden tussen verzoeker en de klachtencoördinator naar aanleiding van klachtbrief van verzoeker van 14 november 2001.

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:2

“Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.”

Artikel 9:7, eerste lid:

“De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.”

Artikel 9:10, eerste en derde lid:

“1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.”