



Rapport

h2>Klacht

Mevrouw S. klaagt er over dat de gemeente Baarn niet adequaat heeft gereageerd op haar brieven, waarbij zij haar ervaringen deelde over de waardevaststelling van haar appartement gedurende enige jaren.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Op 17 november 2009 diende mevrouw S. bij de Nationale ombudsman een klacht in.

Zij schreef dat zij over het taxatieverslag van haar woning vragen heeft gesteld aan de heffingsambtenaar van de gemeente Baarn betreffende het verschil in grootte en getaxeerde waarden van twee identieke woningen. Omdat ook na rappel een reactie uitbleef, wendde zij zich op 11 augustus 2009 schriftelijk tot de wethouder financiën en vroeg hem een onderzoek in te stellen naar de handelwijze van medewerkers van het Team Belastingen en er voor te zorgen dat zij alsnog een antwoord zou krijgen op haar brief. Kort daarop werd zij uitgenodigd voor een gesprek bij de wethouder, waar excuses zijn aangeboden voor de gang van zaken en is toegezegd binnen veertien dagen te reageren.

2. Op 28 augustus 2009 ontving mevrouw S. een 'uitspraak op bezwaarschrift'. Hieruit blijkt dat haar brief als bezwaarschrift is aangemerkt tegen de waardebeschikking van haar woning. Het bezwaar werd ongegrond verklaard. Daarnaast werd haar meegedeeld dat inderdaad was gebleken dat beide woningen even groot waren en dus ook dezelfde taxatiewaarde zouden moeten hebben.

3. In reactie op deze beslissing schreef mevrouw S. de heffingsambtenaar niet in beroep te zullen gaan, maar ook dat zij het gecorrigeerde taxatieverslag niet had aangetroffen. Daarnaast verwees zij uitvoerig naar haar ervaringen gedurende de afgelopen acht jaren, waarbij aan haar appartement telkens een andere oppervlakte werd toegekend. Mevrouw S. hoopte dat haar ervaringen zouden bijdragen aan een kwaliteitsverbetering binnen het Team Belastingen.

Toen reactie uitbleef rappelleerde mevrouw S. bij de desbetreffende medewerker. Omdat ook een reactie op het rappel uitbleef, wendde zij zich op 9 november 2009 tot de gemeentesecretaris. Uiteindelijk heeft mevrouw S. zich op 19 januari 2010 tot de Nationale ombudsman gewend, omdat zij nog immer geen reactie had ontvangen.

4. Bij de opening van het onderzoek op 24 februari 2010 is het college van burgemeester en wethouders gewezen op de vereisten van behoorlijkheid, zoals de Nationale ombudsman die hanteert. Zo is het gewezen op het vereiste van voortvarendheid. Dit

houdt in dat overheidsinstanties slagvaardig en met voldoende snelheid optreden en impliceert dat een overheidsinstelling brieven binnen een redelijke termijn dient te beantwoorden.

Daarnaast is gewezen op het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking. Dit vereiste houdt in dat overheidsinstanties burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Dit impliceert dat een overheidsinstelling een duidelijk en op het onderwerp toegesneden antwoord moet geven. Indien dat nog niet mogelijk is, zal een termijn moeten worden gesteld waarbinnen de informatie verstrekt zal worden.

Beide vereisten hebben betrekking op de geloofwaardigheid van de overheid en het vertrouwen dat burgers in die overheid moeten kunnen hebben. Handelen in strijd met deze vereisten leidt onherroepelijk tot een afnemen van die geloofwaardigheid en dat vertrouwen. Het college is dan ook gevraagd om in zijn reactie op de klacht met name aan te geven of het college van mening is dat het vereiste van voortvarendheid en/of het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking is geschonden en zo ja, welke stappen het college zal ondernemen om dit in de toekomst te voorkomen.

Wegens het uitblijven van een reactie is eind mei en eind juni 2010 bij de gemeente gerappelleerd.

5. Uiteindelijk ontving de Nationale ombudsman op 9 juli 2010 een brief van de heffingsambtenaar. In deze brief verwees deze ambtenaar naar het afschrift van zijn brief aan mevrouw S. van 7 juli 2010.

Van of namens het college is geen reactie ontvangen op de vraag van de Nationale ombudsman of het college van mening is dat het vereiste van voortvarendheid en/of het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking is geschonden en zo ja, welke stappen het college zal ondernemen om dit in de toekomst te voorkomen.

6. In zijn brief aan mevrouw S. schrijft de heffingsambtenaar dat hiermee een reactie wordt gegeven op haar brieven inzake de inhoudsmaat van haar woning. Op verzoek van de gemeentesecretaris wordt ook ingegaan op de aan hem geschreven brief van 9 november 2009.

Allereerst wordt aangegeven dat de brieven aanleiding zijn geweest om de inhoudsmaat van alle appartementen in het appartementengebouw van mevrouw S. opnieuw te laten berekenen. Daarbij moet rekening worden gehouden met het meetvoorschrift volgens het NEN-normblad 2580. Dit normblad wordt bij de uitvoering van de Wet WOZ door bijna alle gemeenten in Nederland gebruikt en waarborgt dat op alle gebouwen één uniform meetvoorschrift wordt toegepast. In de Waarderingsinstructie die op grond van de Wet WOZ is vastgesteld, wordt daarom ook de voorkeur uitgesproken voor het gebruik van de

meetinstructie in dit normblad. Volgens dit voorschrift worden de oppervlakte- en inhoudsmaten zogenaamd "buitenwerks" gemeten.

Uit de tekeningen die deel uitmaken van het bouwdoosier van het appartementengebouw van mevrouw S., blijkt dat de oppervlakte van haar appartement 91,8 m² bedraagt. Bij de berekening van de inhoudsmaat wordt de oppervlakte vermenigvuldigd met een werkelijke hoogte. Die wordt niet alleen bepaald door de ruimte die tussen de vloer en het plafond ligt (de zogenoemde "binnenwerkse maat"), maar ook door de ruimte die tussen de verdiepingen ligt. Omdat de hoogte van het appartement van mevrouw S. 2,70 m is, bedraagt de inhoudsmaat 247 m³.

Vervolgens schrijft de heffingsambtenaar dat bij de waardebepaling van haar appartement rekening is gehouden met een inhoudsmaat van 242 m³. Daarom zal met ingang van het volgende jaar gerekend worden met een inhoud van 247 m³. Ook van enkele andere appartementen zal met ingang van 2011 de grootte worden aangepast. Omdat een verschil van vijf m³ nagenoeg geen invloed heeft op de hoogte van de WOZ-waarde, wordt de waarde die voor het belastingjaar 2009 is bepaald voor het appartement van mevrouw S. als juist aangemerkt en geen reden gezien deze alsnog aan te passen.

In reactie op de aandacht die mevrouw S. heeft gevraagd voor de fotopresentaties van twee te koop staande appartementen en de daarbij door een makelaar genoemde inhoudsmaat van 225 m³, schreef de heffingsambtenaar dat het hem onduidelijk is hoe de makelaar tot deze inhoudsmaat komt. Uit de berekening aan de hand van het meetvoorschrift blijkt dat de werkelijke inhoudsmaat van het appartement van mevrouw S. groter is. Wel merkte hij op dat door zijn bijzondere vorm het wat lastiger kan zijn om de inhoud van het appartement van mevrouw S. juist te berekenen en dat dit mogelijk de afwijking heeft veroorzaakt.

De heffingsambtenaar beëindigt zijn brief met het aanbieden van oprechte excuses voor het uitblijven van een reactie. Daarbij verwees hij naar het gesprek dat mevrouw S. in 2009 met hem en de toenmalig wethouder heeft gehad en waarbij is aangegeven in welke situatie de sectie Belastingen in de afgelopen jaren heeft verkeerd. Mede hierdoor is de beantwoording van de brieven minder snel en adequaat geweest. Aangegeven wordt dat daarom graag een gesprek met mevrouw S. was gevoerd om de lucht enigszins te klaren, maar dat zij helaas niet tot een gesprek bereid was en de reactie van de gemeente daarom nu schriftelijk tot haar komt.

7. In reactie op de brief schreef mevrouw S. de Nationale Ombudsman dat zorgvuldigheid op verschillende punten ontbreekt en daarom een tweede antwoord noodzakelijk is. In haar brief aan de heffingsambtenaar merkte mevrouw S. onder andere op dat zij nog steeds geen gecorrigeerd taxatieverslag had ontvangen. Over het niet beantwoorden van haar brieven schreef mevrouw S.:

"Ik heb dat als vernederend ervaren. Ook het uitblijven van een voorlopig antwoord in de trant van "wij zullen Uw gegevens laten onderzoeken maar geeft U ons even de tijd" stoorde mij. Er zijn vele varianten mogelijk om mij duidelijk te maken dat U mijn klachten serieus neemt en niet aan Uw aandacht ontsnappen.

Ik herhaal voor de duidelijkheid wat de Nationale Ombudsman hierover schrijft (...)

Ik mis Uw reactie op bovengenoemde punten.

(...)

Het optreden van de (gemeentesecretaris; No.) vind ik onbehoorlijk. Mijn gevraagde bemiddeling met (...) heeft hij genegeerd. Zonder mij te antwoorden heeft hij mijn dossier op Uw bureau gedumpt. Mijn vertrouwen in de gemeenteambtenaren was al tot het nulpunt gedaald. Deze actie was voor mij de bekende druppel om (...) de Nationale Ombudsman in te schakelen."

In reactie op de mededeling inzake de afgeslagen uitnodiging voor een gesprek, schrijft mevrouw S. ten slotte dat zij na alles wat er is gebeurd geen behoefte had aan een tweede gesprek. Dat zou het voor de betrokken medewerker alleen maar makkelijker maken, terwijl haar klachten een grondig schriftelijk antwoord vereisen.

II. Beoordeling

8. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat overheidsinstanties burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Dit impliceert dat een overheidsinstelling een duidelijk en op het onderwerp toegesneden antwoord moet geven. Indien dat nog niet mogelijk is, zal een termijn moeten worden gesteld waarbinnen de informatie verstrekt zal worden

9. Mevrouw S. heeft, nadat zij al meerdere jaren achtereen bij de waardebepaling van haar woning werd geconfronteerd met telkens andere inhoudsmaten, de gemeente hierop gewezen. Omdat een reactie uitbleef heeft zij zich uiteindelijk tot de wethouder gewend. Tijdens een gesprek met de wethouder werd afgesproken dat binnen twee weken zou worden gereageerd. Vervolgens is niet inhoudelijk ingegaan op de vragen, maar is de brief afgedaan als een bezwaarschrift terwijl mevrouw S. niet de intentie had de waarde van haar appartement ter discussie te stellen maar wel de steeds wisselende informatie. Als gevolg hiervan trok zij de professionaliteit en kwaliteit van de betrokken gemeentelijke afdeling in twijfel.

Ook na haar reactie op de 'beslissing op bezwaarschrift' bleef een reactie uit, zodat mevrouw S. zich tot de Nationale ombudsman heeft gewend. Vastgesteld moet worden dat ook op het door de Nationale ombudsman ingestelde onderzoek niet adequaat is

gereageerd, omdat door het college van burgemeester en wethouders niet is ingegaan op de door de Nationale ombudsman gestelde vragen maar is volstaan met het geven van een reactie aan mevrouw S. en met het toesturen van een afschrift van deze reactie aan de Nationale ombudsman.

10. Zoals mevrouw S. opmerkt leidt het niet actief en adequaat informeren tot een vermindering van het vertrouwen dat burgers (moeten) hebben in overheidsinstellingen. De Nationale ombudsman heeft met instemming kennis genomen van de inhoud van de reactie van de heffingsambtenaar, omdat daarin duidelijk aangegeven wordt op welke wijze de inhoudsmaat van een appartement wordt berekend. Ook blijkt hieruit dat getracht is via het aangaan van een gesprek meer duidelijkheid te verschaffen. Het tijdens een gesprek verduidelijken van diverse zaken, heeft in alle gevallen de voorkeur boven een schriftelijke afdoening maar de Nationale ombudsman begrijpt uit de reactie van mevrouw S. dat daarvoor haar vertrouwen in de gemeente Baarn te veel was geschonden.

11. Het had echter in de rede gelegen de door mevrouw S. gevraagde informatie eerder te verstrekken. Door dit niet te doen is gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Baarn, is gegrond, wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond