



Overijsselse Ombudsman

Familie X

Ons kenmerk	Contactpersoon	Datum	Bijlage(n)
2016 005	mw. mr. A.D. van Zeben	28 januari 2016	

Onderwerp

reactie op uw klacht

Geachte familie,

Op 11 januari 2016 ontvingen wij uw klacht met bijlagen over de gemeente Olst-Wijhe. Op basis van uw informatie heeft de ombudscommissie besloten de klacht niet verder in behandeling te nemen, omdat uw klacht kennelijk ongegrond is. Hieronder leest u de reden daarvoor.

U wordt hierna aangeduid als verzoeker.

Klacht

Verzoeker vindt dat de gemeente zijn klacht afschuift naar andere instanties en zijn onvrede niet serieus neemt.

Bevoegdheid ombudscommissie

De gemeente heeft de klacht behandeld. Daarmee is de ombudscommissie bevoegd tot het doen van onderzoek.

De ombudscommissie is niet bevoegd tot het doen van onderzoek naar kwesties, die aan de rechter kunnen worden voorgelegd.

Onderzoek

Doel van het onderzoek is om op basis van voorhanden feiten te beoordelen of de gedragingen van de gemeente behoorlijk zijn. De gedragingen worden getoetst aan behoorlijkheidsnormen, zoals vastgesteld door de Nationale ombudsman in samenwerking met de lokale ombudsinstituten.

In het geval van verzoeker gaat het om de behoorlijkheidsnorm van luisteren naar de burger.



Overijsselse Ombudsman

Toedracht

Verzoeker kocht in 2012 een woning in W. Na de koop was verzoeker van mening dat er teveel was betaald voor de woning, gezien de verborgen gebreken.

In de visie van verzoeker moet de WOZ-waarde dan ook lager worden vastgesteld. Daartoe diende verzoeker via een gemachtigde WOZ-specialist in 2013 en 2014 bezwaarschriften in bij de gemeente. In 2015 diende verzoeker zonder professionele hulp bezwaar in tegen de vastgestelde WOZ-waarde. Daarop reageerde de gemeente naar verzoeker.

Verzoeker diende op 3 november 2015 een klacht in bij de gemeente over de gang van zaken bij de behandeling van zijn bezwaarschriften. Volgens verzoeker neemt de gemeente zijn burgers niet serieus en de gemeente is onbetrouwbaar. Dit baseert verzoeker op het feit dat de gemeente pas reageerde op het bezwaar tegen de vastgestelde WOZ-waarde toen verzoeker zelf een bezwaarschrift had ingediend en niet toen hij dat deed via een WOZ-specialist. Verder vindt verzoeker dat de gemeente gebruik maakt van een niet onafhankelijke en ondeskundige taxateur. Volgens verzoeker betaalt hij al jaren teveel aan OZB voor een woning met – na aankoop gebleken – veel verborgen gebreken.

De gemeente Olst-Wijhe reageerde op 17 december 2015 schriftelijk op de klacht. De gemeente schrijft dat de teammanager van de belastingsamenwerking Deventer-Olst-Wijhe-Raalte (DOWR) telefonisch sprak met verzoeker naar aanleiding van de klacht over de hoogte van de WOZ-waarde, het niet ontvangen van een reactie op de bezwaren van 2013 en 2014 en de niet-onafhankelijkheid en ondeskundigheid van de taxateur. Vervolgens heeft verzoeker nog aanvullende stukken gezonden inzake de WOZ-waarde.

De teammanager DOWR heeft samen met een taxateur en de dossierbehandelaar de WOZ-waarde nogmaals beoordeeld en geconcludeerd dat deze voor 2015 niet te hoog is vastgesteld. In de klachtafhandelingsbrief geeft de gemeente daarvoor cijfermatige uitleg. Wat betreft het niet ontvangen van een reactie op de bezwaren WOZ van 2013 en 2014 schrijft de gemeente dat correspondentie via de gemachtigden van de indieners loopt, in het geval van verzoeker via de door verzoeker ingeschakelde WOZ specialist. Ook schrijft de gemeente dat van deze specialisten mag worden verwacht dat zij goed de wet en de bezwaar- en beroepsprocedures kennen en hun cliënten informeren. Omdat burgers daarvan misschien minder goed op de hoogte zijn, worden zij – bij het zelf indienen van een bezwaarschrift – geïnformeerd over de mogelijkheden.

De gemeente geeft ten slotte aan dat zij geen andere signalen heeft ontvangen over de taxateur die aanleiding zijn om vraagtekens te zetten bij diens kennis en integriteit.

Overwegingen van de ombudscommissie

De gemeente Olst-Wijhe heeft samen met de gemeenten Raalte en Deventer een bestuursovereenkomst gesloten voor samenwerking op het gebied van belastingen. De samenwerking is gericht op de bedrijfsvoering. De samenwerking wordt uitgevoerd door de Regionale belastingsamenwerking DOWR.

Uit onderzoek door de ombudscommissie blijkt dat er geen regeling voor klachtbehandeling is vastgesteld, omdat er bij de belastingsamenwerking DOWR geen sprake is van een gemeenschappelijke regeling. Het gaat hier dus om uitbestede taken waarbij de gemeenten zelf verantwoordelijk blijven voor de klachtbehandeling.



Overijsselse Ombudsman

In het geval van verzoeker heeft de gemeente het mondelinge contact over de klacht laten verlopen via DOWR. Dat is correct. De deskundigheid wat betreft de klacht van verzoeker ligt bij DOWR, die verzoeker goed kon informeren. Tevens is het bezwaar tegen de WOZ-beschikking 2015 nogmaals beoordeeld.

Op basis van de Algemene wet bestuursrecht doet de ombudscommissie geen onderzoek wanneer het gaat om kwesties die aan de rechter kunnen of hadden kunnen worden voorgelegd. Tegen de vaststelling van de WOZ-waarde gelden de rechtsmiddelen van bezwaar bij het college van B&W en beroep bij de sector Bestuursrecht van de rechtbank. De klacht van verzoeker over de vermeende niet onafhankelijkheid en ondeskundigheid van de taxateur hangt nauw samen met de onvrede over de WOZ-beschikking en had daarom als argument in een beroepschrift aan de rechter kunnen worden voorgelegd.

De ombudscommissie toetst gedragingen van de gemeente aan de hand van behoorlijkheidsnormen, in het geval van verzoeker aan de behoorlijkheidsnorm van luisteren naar de burger, die inhoudt dat de overheid actief luistert naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

Uit de brief van de gemeente concluderen wij dat de gemeente luisterde naar de argumenten van verzoeker en deze serieus nam: het bezwaar van verzoeker werd nogmaals bekeken en de gemeente informeerde verzoeker correct en juist wat betreft zijn onvrede, zoals het op de hoogte stellen van – de inhoud van – de correspondentie waarvoor de door verzoeker gemachtigde WOZ-specialist verantwoordelijk is, evenals voor het wijzen op rechtsmiddelen.

Conclusie en oordeel

De gemeente heeft de klacht van verzoeker serieus behandeld en is ingegaan op de argumenten van verzoeker. De klacht van verzoeker bij de Overijsselse Ombudsman is daarom ongegrond.

Ten overvloede wordt nog vermeld dat men als koper een risico aangaat bij het kopen van een huis. Zo er inderdaad sprake was van verborgen gebreken, had verzoeker daarop beroep kunnen doen bij de verkopende partij om het koopcontract te ontbinden dan wel een schadeclaim in te dienen bij de verkopende partij. Eventuele procedures hierover kunnen worden voorgelegd aan de civiele rechter. De gemeente staat hier buiten.



Overijsselse Ombudsman

Met dit oordeel sluiten wij uw dossier. Een kopie van deze brief sturen wij naar de gemeente Olst-Wijhe.

Met vriendelijke groet,

Overijsselse Ombudscommissie

P. Jansen, voorzitter

mw. mr. A.D. van Zeben, onderzoeker/rapporteur