

ORDEEL OMBUDSCOMMISSIE

Verzoeker

de heer W. te Almelo

Datum verzoek

Het schriftelijke verzoek van 24 juni 2008 is op 30 juni 2008 ontvangen op het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman.

Betreft

Het verzoek tot onderzoek betreft de afdeling Vastgoed & Belastingen van de gemeente Almelo. Het verantwoordelijk bestuursorgaan in deze kwestie is het college van burgemeester en wethouders, hierna (ook) te noemen: de gemeente.

Procedure

Op 4 april 2008 dient verzoeker een klacht in bij de gemeente. Op 7 mei wordt verzoeker naar aanleiding van zijn klacht gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Bij brief van 26 mei 2008 laat de gemeente weten dat zij de klacht als afgehandeld beschouwt. Verzoeker beklaagt zich op 24 juni 2008 bij de Overijsselse ombudsman over de gemeente Almelo. De Ombudscommissie besluit de klacht te onderzoeken en een hoorzitting te houden. Dat laatste gebeurt op 30 september 2008. Verzoeker, de betrokken klachtencoördinator, fiscaal juridisch medewerker en medewerker heffingen-WOZ zijn daarbij aanwezig.

Aard van de klacht

Verzoeker verwijt de gemeente willekeur waar het gaat om het vaststellen van de WOZ-waarde van zijn woning. Verder beklaagt hij over het gebrek aan informatie. Ook vindt hij dat zijn klacht niet goed door de gemeente is behandeld.

Vereisten van behoorlijkheid

Het gevraagde onderzoek heeft betrekking op de volgende normen:

- Willekeur
- Actieve en adequate informatieverstrekking / Communicatie
- Interne klachtbehandeling

Ontvankelijkheid

Alvorens de Ombudscommissie onderzoek instelt naar een klacht, dient die klacht, ingevolge titel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), eerst intern te zijn behandeld door de desbetreffende gemeente.

In het onderhavige geval heeft verzoeker, alvorens zich te wenden tot de Overijsselse ombudsman, de klacht, ter behandeling, voorgelegd aan de gemeente Almelo.

De klacht is dan ook ontvankelijk.

Feiten

1. De objecten 'naam straat' 6 (woning van verzoeker) en 'naam straat' nr. 8 zijn identiek.
2. De WOZ-waarde 2007 is voor nummer 6 vastgesteld op 188.000 euro, voor nummer 8 op 193.000 euro. Met betrekking tot het jaar 2008 is de waarde van nummer 6 vastgesteld op 196.000 euro en voor nummer 8 op 193.000 euro.
3. Verzoeker heeft bezwaar gemaakt tegen deze vaststellingen.
4. Tevens heeft hij een klacht ingediend. Hij spreekt over willekeur en onprofessioneel handelen.
5. In het verslag van de hoorzitting, welke zitting in het kader van de interne klachtbehandeling plaatsvond, staat, voor zover voor het onderzoek van belang,: *"Kort samengevat vindt de waardebeoordeling in de gemeente Almelo als volgt plaats: Via de modelmatige waardebeoordeling is het mogelijk om grote groepen woningen langs geautomatiseerde weg van een waarde te voorzien. Aan de hand van verkoopcijfers van rond de waardepeildatum worden kengetallen berekend voor diverse type woningen. Vervolgens wordt de waarde van de grond vastgesteld en wordt er gekeken naar de waarde van de bijgebouwen. Op basis van deze gegevens wordt een prognose van de waarde gemaakt. Als laatste vindt nog een correctie plaats met andere waardebeoordelende factoren zoals ligging, aanwezige faciliteiten, onderhoud, enzovoort. Hieruit valt af te leiden dat een modelmatige waardebeoordeling objectief is."* Toegevoegd wordt dat verzoeker het beste de uitspraak op zijn bezwaarschrift kan afwachten en daarna eventueel in beroep kan gaan bij de rechtbank. De rechter zal dan oordelen of de WOZ-waarde juist is vastgesteld of niet.
6. Verzoeker geeft in een brief als reactie hierop onder meer aan dat zijn kritische vragen over de waardebeoordeling tijdens het hoorgesprek niet zijn beantwoord met het verweer van de gemeente dat deze tijdens de bezwaarprocedure aan de orde komen, terwijl de gemeente zelf wel uitgebreid is ingegaan op de wijze van waardebeoordeling.
7. Als reactie op de klacht, gedateerd 26 mei 2008, deelt de gemeente, in de persoon van het hoofd van de betrokken afdeling, verzoeker het volgende mee: *"Aangezien een gesprek heeft plaatsgevonden en hiervan een verslag is gemaakt, beschouw ik uw klacht als afgehandeld. Het spijt mij dat uw gevoel van onrechtvaardigheid hierbij niet is weggenomen."*

Weergave van de hoorzitting op 30 september 2008

Zakelijk weergegeven en voor zover voor het onderzoek van belang, vertelt verzoeker het volgende.

- Na inzage in het dossier, op 10 september 2008, is hij er zelf achter gekomen dat het verschil in waardering zit in het feit dat bij nummer 8 de carport niet is meegenomen.
- Hij heeft geen vertrouwen meer in de gemeente. Hij heeft nooit een duidelijk antwoord gekregen op zijn vraag naar het verschil in waardering. De gemeente heeft zich ervan afgemaakt door er steeds op te wijzen dat de modelmatige waardebeoordeling objectief is. Hij spreekt over de arrogantie van de gemeente.

Zakelijk weergegeven en voor zover voor het onderzoek van belang delen de betrokken ambtenaren het volgende mee.

- De klachtcoördinator was op de hoogte van het antwoord op de klacht van 26 mei 2008. Het gaat om een feitelijke weergave. Er was geen sprake van een bejegeningaspect, alleen van een gevoel van onrechtvaardigheid.
- Tijdens de hoorzitting was nog niet bekend dat het verschil in waarde tussen het pand van verzoeker en dat van zijn buurman verklaard kan worden uit het feit dat de carport van nummer 8 niet is meegenomen. De gemeente kon daar dan ook geen mededeling over doen.

Reacties op het rapport van bevindingen

De hiervoor genoemde feiten en omstandigheden zijn op 28 oktober 2008 als rapport van bevindingen aan verzoeker en de gemeente voorgelegd met de vraag of deze goed zijn weergegeven.

Bij e-mail van 14 november 2008 heeft de gemeente gevraagd toe te voegen aan "weergave van de hoorzitting op 30 september 2008":

"-Verzoeker heeft voorafgaande aan het hoorgesprek het dossier mogen inzien. Onderdeel van het dossier is onder andere het concept advies van de taxateur. In het advies van de taxateur staat een verklaring voor het verschil in de WOZ-waarde met de buurman."

De Ombudscommissie heeft besloten dat zij deze mededeling niet zal opnemen bij het kopje "weergave van de hoorzitting op 30 september 2008" aangezien deze mededeling, voor zover de betrokken leden zich kunnen herinneren, niet is gedaan tijdens die hoorzitting. Wel zal de mededeling, zoals hier vermeld, worden betrokken bij de overwegingen.

Verzoeker heeft gereageerd bij brief van 17 november 2008. Deze brief is als *bijlage 1* bij het oordeel gevoegd.

In reactie op de brief merkt de Ombudscommissie op dat de weergave van de hoorzitting, zoals aangegeven, een samenvatting is van hetgeen aan de orde is geweest, voor zover relevant voor het kunnen geven van een oordeel. De feiten en omstandigheden zijn, zoals door verzoeker gesteld, goed weergegeven. Daarop baseert de Ombudscommissie haar oordeel. De sfeer van de hoorzitting, zoals ervaren door verzoeker, is, hoewel belangrijk voor de betrokkene(n), niet van belang voor het uiteindelijke oordeel. Derhalve wordt hetgeen door verzoeker is aangegeven niet als onderdeel van de weergave van de zitting genoemd. In plaats daarvan heeft de Commissie ervoor gekozen om de brief van verzoeker als bijlage te voegen.

Overwegingen

Interne klachtbehandeling

In het kader van de externe klachtbehandeling beoordeelt de Ombudscommissie in individuele klachtprocedures of en in hoeverre de interne klachtbehandeling door het bestuursorgaan heeft voldaan aan de vereisten van Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Daarbij beoordeelt de Commissie onder meer of het bestuursorgaan de klacht heeft (h)erkend en ervoor zorg heeft gedragen dat de interne klachtprocedure is gevolgd.

In onderhavige kwestie heeft de gemeente onderkend dat verzoeker een klacht heeft. Ook heeft naar aanleiding van die klacht, zoals wettelijk is voorgeschreven, een gesprek plaatsgevonden. Wat echter is nagelaten, is om aan die klacht een oordeel, in de vorm van een schriftelijke inhoudelijke reactie, te verbinden. Immers, met een gesprek en een verslag van dat gesprek heeft de gemeente de klacht als afgehandeld beschouwd.

De gemeente heeft tijdens de hoorzitting van de Ombudscommissie hierover meegedeeld dat er geen sprake was van bejegeningaspecten. Echter, zulke aspecten zijn door verzoeker op het klachtenformulier van 4 april 2008 wel degelijk aangevoerd. Daar wordt immers gesproken over een onprofessionele werkwijze, over willekeur en over onnauwkeurigheid. Verder geeft verzoeker tijdens het hoorgesprek met de gemeente op 7 mei 2008 aan dat er sprake is van onvoldoende uitleg van de kant van de gemeente over het verschil in WOZ-waarden tussen de objecten 'naam straat' 6 en 'naam straat' 8. Dit zijn allemaal bejegeningaspecten waarop de gemeente inhoudelijk had moeten reageren. In die zin voldoet de interne behandeling van de klacht niet aan het vereiste dat de gemeente inhoudelijk reageert op klachten.

Willekeur

De Ombudscommissie heeft geen aanwijzingen dat er sprake is van willekeurig handelen door de gemeente. Willekeur is een handeling die duidt op een gril van het ogenblik (een grillige, onrechtmatige handeling).

Als het gaat om de waardebepaling van woningen past de gemeente een modelmatige waardebepaling toe waarbij grote groepen woningen langs geautomatiseerde weg van een waarde worden voorzien. Dat is ook gebeurd ten aanzien van de woning van verzoeker. De omstandigheid dat er bij de waardebepaling onterecht criteria wel of niet zijn meegewogen, maakt niet dat de waardebepaling willekeurig heeft plaatsgevonden.

Informatieverstrekking / Communicatie

Het valt de Ombudscommissie op dat de gemeente blijkbaar weinig oog heeft gehad voor waar het verzoeker om te doen was, namelijk om uitgelegd krijgen waarom twee identieke objecten verschillend beoordeeld kunnen worden.

De gemeente is blijven hameren op de modelmatige waardebepaling en heeft verwezen naar een eventuele toekomstige uitspraak van een rechter. Dit alles is echter geen antwoord op het verzoek van verzoeker om uitleg.

Niet valt in te zien waarom de gemeente niet had kunnen zeggen dat ook zij het vreemd vindt en dat zij zal uitzoeken waaruit het verschil verklaard kan worden.

De gemeente geeft aan dat verzoeker voorafgaande aan het hoorgesprek het dossier heeft mogen inzien. Dit is echter nu juist niet gebeurd. In het verslag van het hoorgesprek staat immers dat de gemeente heeft verzuimd om in de uitnodiging voor het hoorgesprek te vermelden dat hij stukken kon inzien. Dat inzien is pas een aantal dagen later gebeurd, waarna het verzoeker duidelijk werd hoe het verschil verklaard kon worden. Nu die stukken bekend waren, vraagt de Ombudscommissie zich af waarom de gemeente verzoeker tijdens het hoorgesprek geen uitleg heeft gegeven over het verschil in waardebeoordeling.

Alles overziende, vindt de Ombudscommissie dat de handelwijze van de gemeente niet getuigt van klantgerichtheid. Zij is in dat oordeel bevestigd door de houding van de gemeente tijdens de hoorzitting. Daar viel het de Commissie op dat de gemeente geen enkele moeite deed om zich in te leven in het probleem van verzoeker. Evenmin werd moeite gedaan om het ongenoegen bij verzoeker weg te nemen. De Commissie kan zich daarom voorstellen dat verzoeker de handelwijze van de gemeente als arrogant heeft ervaren.

Oordeel

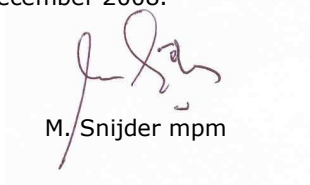
De Ombudscommissie spreekt als haar oordeel uit dat er ten aanzien van de genoemde toetsingscriteria: interne klachtbehandeling en informatieverstrekking/communicatie sprake is van niet behoorlijk handelen door de gemeente.

De klacht over het willekeurig handelen door de gemeente beschouwt de Ombudscommissie als niet gegrond.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 15 december 2008.



Mr. A. Lunenburg



M. Snijder mpm



mw. mr. drs. G. Edelenbos