

## Oordeel

### Verzoeker

De heer G.W.M. W. te Almelo.

### Datum verzoekschrift

Het verzoek tot onderzoek is op 28 november 2011 binnengekomen bij het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman.

### Betreft

Het verzoek betreft de gemeente Almelo, verder te noemen de gemeente.

### Aard van de klacht

Verzoeker klaagt over een aantal zaken verband houdend met de WOZ-waardebepaling van zijn woning. De klacht betreft de volgende onderdelen:

- Er is geen ontvangstbevestiging gestuurd om de ontvangst van zijn bezwaar te bevestigen, zelfs niet nadat verzoeker hierom heeft verzocht;
  - Verzoeker is niet gehoord naar aanleiding van zijn bezwaarschrift. In het besluit op bezwaar wordt aangegeven dat verzoeker gebeld zou zijn en dat hij daarbij zou hebben aangegeven niet gehoord te willen worden. Verzoeker bestrijdt dat hij is gebeld en bestrijdt dat hij zou hebben aangegeven niet gehoord te willen worden; integendeel verzoeker heeft uitdrukkelijk in zijn bezwaarschrift aangegeven gehoord te willen worden;
  - Verzoeker heeft geen inzage in het dossier gehad, ondanks zijn verzoek hiertoe;
- Verzoeker geeft aan, los van de schadevergoeding in de juridische procedure, ook schadevergoeding te vragen voor de gemaakte kosten (vrije dagen opnemen etc) in de klachtenprocedure.

### Procedure

Op 17 oktober 2011 heeft verzoeker bij de gemeente een klacht ingediend.

In een brief van 28 oktober 2011 heeft de gemeente de klacht afgehandeld met een verwijzing daaronder naar de Overijsselse Ombudsman.

Bij brief van 24 november, ontvangen 28 november 2011 wendt verzoeker zich tot de Overijsselse Ombudsman.

De Overijsselse Ombudsman laat bij brief van 29 november 2011 weten dat de klacht is ontvangen en dat deze ter beoordeling van de ontvankelijkheid is voorgelegd aan de Ombudscommissie. Op 5 december 2011 laat de Ombudscommissie bij brief weten dat ze zich bevoegd acht de klacht in behandeling te nemen en dat er een uitnodiging volgt voor een hoorzitting. Deze uitnodiging volgt bij

brief van 14 december 2011.

Op 19 januari 2012 is een hoorzitting gehouden. Bij deze hoorzitting waren aanwezig: verzoeker, de heer B. (klachtbehandelaar), de heer C.v.C. (teamleider Geo Informatie en Belastingen), de heer K. (medewerker Belastingen), mevrouw T. (klachtenfunctionaris) en van de zijde van de Ombudsman de heer M. Snijder, de heer P. Jansen en mevrouw P. Weggemans.

### **Ontvankelijkheid**

De te onderzoeken gedragingen zijn kenbaar gemaakt aan de gemeente en de gemeente heeft de klachten in eerste instantie behandeld, zodat het verzoek ontvankelijk is.

### **Vereisten van behoorlijkheid**

Het onderzoek betreft de normen (vereisten van behoorlijkheid):

- Goede informatieverstrekking;
- Goede organisatie;
- Klachtafhandeling.

### **Feiten**

Voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang is uit de overgelegde stukken en wat op de hoorzitting is besproken het volgende komen vast te staan.

1. Bij gecombineerd aanslagbiljet gemeentelijke belastingen van 28 februari 2011 is aan verzoeker medegedeeld wat er betaald dient te worden aan gemeentelijke belastingen over het belastingjaar 2011. Op 10 maart 2011 maakt verzoeker schriftelijk bezwaar tegen deze aanslag, voor wat betreft de WOZ waarde. Verzoeker is van mening dat de gemeente uitgegaan is van een te hoge waarde voor de woning. In het bezwaarschrift geeft verzoeker ondermeer aan gehoord te willen worden.
2. De gemeente bevestigt de ontvangst van het bezwaarschrift bij brief van 29 maart 2011, verzonden d.d. 30 maart 2011. Bij besluit van 15 augustus 2011 wordt het bezwaar ongegrond verklaard. Onder het kopje "horen" in de beschikking wordt het volgende gesteld: "De taxateur heeft zijn bevindingen telefonisch aan u toegelicht. Tijdens het gesprek heeft u aangegeven af te willen zien van de hoorzitting."
3. Verzoeker reageert hierop door beroep in te stellen bij de Rechtbank op 13 september 2011. Hij geeft in het beroepschrift een inhoudelijke onderbouwing, maar geeft ook aan dat hij ondanks zijn verzoek om gehoord te worden, niet is gehoord door de gemeente. Hij geeft aan nooit gebeld te zijn, dus ook niet door de taxateur.
4. Bij brief van 13 september 2011 dient verzoeker een klacht in bij de gemeente. Zijn klacht bestaat uit drie onderdelen:
  - het niet hebben ontvangen van een **ontvangstbevestiging** nadat verzoeker hierom heeft verzocht;
  - het niet **gehoord** zijn inzake het bezwaar. Ook stelt verzoeker dat de opmerking in het besluit op bezwaar dat hij is gebeld door een taxateur en heeft aangegeven af te zien van een hoorzitting onjuist is. Verzoeker is niet gebeld en heeft niet afgezien van een hoorzitting;
  - het geen inzage hebben gekregen in het dossier; op dit verzoek is door de gemeente niet ingegaan.
5. Op 27 september 2011 stuurt de heer B. van het bureau Thorbecke BV een brief aan verzoeker waarin wordt ingegaan op de vraag van verzoeker waar in het procesrecht staat aangegeven dat de gemeente een taxatierapport kan laten opmaken nadat de bezwaarfase is voltooid. In het

antwoord wordt aangegeven dat de taxatie plaats vindt omdat er door verzoeker beroep is aangetekend en de gemeente daarop verweer wil voeren.

6. Verzoeker reageert hierop bij brief van 01 oktober 2011. Verzoeker geeft, onderbouwd, aan niet te willen meewerken aan een inpandige taxatie.
7. Op 7 oktober 2011 doet de gemeente aan verzoeker schriftelijk een fiscaal compromis. De gemeente geeft aan dat voor de behandeling van het beroepschrift de woning van verzoeker door de heer B. van Thorbecke is getaxateerd en stelt nu voor dat de WOZ-waarde wordt verlaagd. Indien verzoeker met deze lagere waarde akkoord gaat, kan hij het bijgevoegd formulier ondertekenen en wordt hij verzocht het beroepschrift in te trekken.
8. Bij brief van 17 oktober 2011 laat verzoeker weten dat de situatie hem bevreemdt. Hij geeft aan bezwaar te hebben gemaakt tegen de aanslag. De gemeente meende deze aanslag te moeten handhaven, waarbij ze voorbij gingen aan het recht van verzoeker op inzage in de stukken en het recht om te gehoord te worden. De taxateur zou in de bezwaarfase de waarde van de woning hebben beoordeeld en hebben gebeld. Er restte verzoeker vervolgens niets anders dan in beroep te gaan waarna hij werd gebeld met de vraag of hij mee wilde werken aan een taxatie. Verzoeker stelt dat hij het fiscale compromis genereus acht. Hij geeft aan dat bij een compromis beide partijen water bij de wijn moeten doen. Wat de gemeente nu toegeeft is dat in de bezwaarfase niet zorgvuldig is gehandeld. De woning is nu qua waarde gedaald door een andere taxatie, maar verzoeker zelf heeft een nog lagere waarde onderbouwd. Hij geeft derhalve aan het beroepschrift vooralsnog niet in te trekken. Wel geeft verzoeker aan dat hij het graag hoort wanneer de gemeente met hem van gedachten wil wisselen, indien het zonder de rechtbank kan worden opgelost is verzoeker daar een voorstander van.
9. Op 18 oktober 2011 geeft verzoeker een mondelinge toelichting op de klacht, waarna de gemeente bij brief van 28 oktober 2011 een klachtafhandelingsbrief stuurt. In deze brief wordt ondermeer gesteld:
  - Voor wat betreft de **ontvangstbevestiging** geeft de gemeente aan dat het niet zo hoort te zijn en niet de normale werkwijze is dat verzoeker pas na zijn verzoek een ontvangstbevestiging op bezwaar heeft gekregen. Hiervoor biedt de gemeente excuses aan. Door technische problemen konden pas na enkele weken ontvangstbevestigingen worden verstuurd. Dit mag niet gebeuren en de procedures zijn er op aangepast.
  - Voor wat betreft het **horen** geeft de gemeente aan dat de taxateur zich de zaak van verzoeker niet kan herinneren, maar ook aangeeft niet zomaar een dergelijke aantekening (dat hij gebeld heeft en dat verzoeker zou hebben afgezien van het recht om gehoord te worden) te maken. Het is achteraf lastig te achterhalen wie er gelijk heeft. De gemeente geeft aan dat ze wil dat dergelijke situaties niet meer voorkomen. Daarom wordt het afzien van het recht om gehoord te worden in de toekomst schriftelijk aan de bezwaarmaker bevestigd.
  - Voor wat betreft de inzage in het dossier geeft de gemeente aan dat verzoeker als gevolg van het bovenstaande niet de gelegenheid heeft gehad om het dossier in het zien. Er is inmiddels voor 31 oktober 2011 een afspraak gemaakt.
  - Voor wat betreft het gedane verzoek om **schadevergoeding** wordt door de gemeente gesteld dat de rechter hierover in beroep zal oordelen en dat dat wordt afgewacht.Tot slot stelt de gemeente: "U vindt dat wij niet op de voorgeschreven wijze hebben gehandeld en ik heb tijdens het gesprek uw boosheid hierover ervaren. Het spijt me dat u dit overkomt. Tijdens het gesprek heb ik u duidelijk gemaakt dat dit uiteraard nimmer onze intentie is en ik hoop via deze brief duidelijk te hebben gemaakt dat we ook lering trekken uit uw klacht."
10. Bij brief van 24 november 2011, ontvangen d.d. 28 november 2011 dient verzoeker een klacht in bij de Overijsselse Ombudsman. Hij geeft hierin aan dat hij het niet eens is met de klachtafhandelingsbrief van de gemeente. Hij geeft, ondermeer het volgende aan:
  - Uit een eerder telefoongesprek met mevrouw D. van de gemeente bleek niets van technische problemen waardoor geen **ontvangstbevestiging** kon worden verstuurd. Er werd aangegeven

dat er eerst een beoordeling plaats zou vinden. Naar de mening van verzoeker is de gemeente niet open over de oorzaak;

- In de klacht heeft verzoeker duidelijk gevraagd hem mede te delen wie er met hem gebeld heeft en onder welk nummer. Dit onderwerp (**het horen**) is uitgebreid aan de orde gekomen, maar de verslaglegging is summier. Het enige dat kon worden medegedeeld was dat ene de heer K. van een extern bureau zou hebben gebeld. Hieruit blijkt dat de klacht niet serieus is genomen. Verzoeker is van mening dat de gemeente maar moet bewijzen dat verzoeker zou zijn gebeld. Zij stellen, dus zij moeten bewijzen. Tijdens het gesprek is ook aangegeven dat hij het dossier zou mogen inzien en dat het dan wel duidelijk zou worden.
- **Inzage in het dossier** in het kader van bezwaar wordt nu inzage in het dossier in het kader van de klacht. Op maandag 31 oktober 2011 heeft verzoeker het dossier ingezien. Uit het advies van de taxateur blijkt dat er een post-it zou zijn waarop stond vermeld dat het bezwaar telefonisch is afgehandeld. Verzoeker heeft gevraagd waar de post-it was, maar deze is niet bewaard en men kan zelfs niet aangegeven wanneer er is gebeld en wat er is besproken.
- De schadevergoeding inzake de kosten en tijd met betrekking tot de klacht wordt uitgelegd als kosten inzake in de beroepsprocedure. Inzake de klacht moet verzoeker vrij nemen voor het hoorgesprek en inzake in het dossier. Er moet worden gecorrespondeerd etc. Mogelijk komt er wederom een hoorzitting en dat alles omdat de inwoners niet correct worden behandeld. Binnen een korte tijd is dit de derde klacht die verzoeker moet indienen.

Verzoeker geeft verder aan dat hij vindt dat er op grove wijze rechten van inwoners worden geschonden en dat de inwoners zonder respect worden behandeld. Hij overweegt aangifte te doen van valsheid in geschrifte. Tot slot stelt verzoeker zich in de brief ondermeer de volgende vragen; Waarom zo'n eenzijdige benadering? Waarom gaat men niet in op een aanbieding van een minnelijke taxatie? Waarom wordt het taxatierapport van Thorbecke BV niet gewoon opgestuurd? Waarom accepteert men geen aanbod om te praten?

### **Standpunten van partijen**

Voor de standpunten van partijen wordt hier verwezen naar wat is vermeld onder het kopje 'Feiten'. Daarnaast hebben partijen op 19 januari 2012 nog de volgende toelichting gegeven.

#### Verzoeker

Verzoeker geeft aan, in tegenstelling tot de gemeente, wel aantekeningen te maken als er iets gebeurt of als hij met iemand telefonisch contact heeft. Met betrekking tot de ontvangstbevestiging is tegen hem gezegd dat ze eerst het bezwaar zouden gaan bekijken en als daar een akkoord uit zou komen zou er geen ontvangstbevestiging meer worden gestuurd. Er is nooit eerder gesproken over technische problemen. Verzoeker geeft aan dat het hem allemaal erg hoog zit. Zijn rechten worden niet gerespecteerd door de gemeente. Er wordt van alles gezegd, maar het wordt niet onderbouwd. Er is niets gebleken van technische problemen. Verzoeker heeft de gemeente diverse keren gevraagd om een gesprek, om in contact te komen, maar de gemeente gaat er niet op in. Het enige dat ze hebben gestuurd is een fiscaal compromis. In de Algemene wet bestuursrecht staat dat er een ontvangstbevestiging moet worden gestuurd, maar de gemeente doet het niet. De gemeente kan niet aantonen of onderbouwen wanneer het telefoongesprek plaats zou hebben gevonden waarin hij aangegeven zou hebben niet gehoord te willen worden. De gemeente zegt daarmee dat verzoeker liegt. Verzoeker geeft aan belastingambtenaar te zijn en zelf erg zorgvuldig te zijn in zijn werk terwijl de gemeente niet open en eerlijk handelt. Dit is de derde keer dat verzoeker een klacht ingediend heeft. Eerder heeft verzoeker al een klacht ingediend over een WOZ-waardebepaling en over een dakkapel. De gemeente legt maar eenzijdig iets op en zeggen in contact te willen treden, maar handelen hier niet naar. Verzoeker geeft aan dat hij in het dossier geen enkel stuk van de externe taxateur heeft aangetroffen. Hij heeft een voorstel gedaan om te komen tot een minnelijke taxatie, de taxateur van verzoeker en de taxateur van de gemeente om de tafel. Maar de gemeente gaat er niet

op in. Verzoeker heeft het gevoel een kruisje achter zijn naam te hebben. Hij wil een overheid die open en eerlijk is.

#### Gemeente, de heer B. (klachtbehandelaar)

De gemeente probeert ingediende bezwaren met een snelle scan in eerste instantie te bekijken. Hierbij wordt gekeken of de bezwaren op eerste gezicht terecht zijn, er hoeft dan geen verdere procedure meer plaats te vinden. Het is een soort mediation. Streven hierbij is om contact te leggen met de indiener van het bezwaar. Los hiervan was er ook een technisch probleem. Er zou met verzoeker gebeld zijn. Dit staat echter los van de ontvangstbevestiging, die had gewoon gestuurd moeten worden. Voor wat betreft het horen heeft de gemeente voor de toekomst geleerd dat als iemand aangeeft af te willen zien van een hoorzitting het goed is om dit schriftelijk te bevestigen. De heer B. geeft aan dat de medewerker gevraagd is of er contact is geweest met verzoeker. De medewerker heeft verklaard dat de taxateur telefonisch contact heeft gehad met verzoeker en dat daarbij door verzoeker is aangegeven dat hij verder afziet van zijn recht om gehoord te worden. De heer B. geeft aan dat hij nu niet meer kan achterhalen wie er gelijk heeft. Verzoeker is heel stellig, maar de betreffende medewerker is ook heel stellig. Desgevraagd geeft de heer B. aan dat van het horen van de medewerker in het kader van de klachtafhandeling geen verslag is gemaakt.

#### Gemeente, de heer C.v.C.(Teamleider Geo Informatie en Belastingen)

Toen het bezwaarschrift van verzoeker binnenkwam was er net een nieuw systeem. Hierdoor kon niet tijdig een ontvangstbevestiging worden gestuurd. Een paar weken later is deze alsnog verstuurd naar alle mensen. Dit is was niet correct maar overmacht door de softwareproblemen. Als er een bezwaarschrift binnen komt wordt ook geprobeerd zo veel mogelijk contact te leggen met de mensen om te kijken of er zo een oplossing kan worden gevonden. Op de vraag waarom er na de afhandeling van het bezwaarschrift, ondanks dat er een klacht was ingediend, alsnog op 7 oktober 2011 een uitnodiging wordt verstuurd om verzoeker te horen antwoordt de heer C.v.C. dat bezwaar een eigen procedure heeft en wat hem betreft los staat van de klacht. Nu verzoeker had aangegeven niet gehoord te zijn, maar dit wel gewild te hebben, is er gepoogd dit alsnog recht te zetten.

#### Gemeente, de heer K. (medewerker Belastingen)

Desgevraagd geeft de heer K. aan dat als mensen beroep instellen het voorgelegd wordt aan de taxateur. Er wordt dan geprobeerd contact te leggen met degene die in beroep is gegaan. Dit is weer een andere taxateur dan in de primaire fase. Desgevraagd geeft de heer K. aan dat de gemeente tegen de WOZ-waardebepaling tussen de 800 en 600 bezwaarschriften per jaar ontvangt. Als deze binnenkomen, is het gebruikelijk dat er een ontvangstbevestiging wordt verstuurd en er wordt geprobeerd om binnen zes weken contact op te nemen. In het geval van verzoeker kan worden vastgesteld dat er veel fout is gegaan. Desgevraagd geeft de heer K. aan dat niet iedereen die in bezwaar gaat wordt gehoord. Er is ook geen verplichting om iedereen te horen. Na het horen gaat het verslag naar de taxateur en wordt er uitspraak gedaan op bezwaar. Dan is er beroep mogelijk. De gemeente vraagt dan de eigen taxateur te scannen of de externe taxateur een fout heeft gemaakt. Dan gaat het naar een andere externe taxateur. Indien daar een lagere waarde uitkomt, wordt er een fiscaal compromis voorgesteld. Desgevraagd of de term fiscaal compromis een standaard term is, geeft de heer K. aan dat deze term niet alleen voor de WOZ wordt gebruikt, maar in meerdere procedures.

Tot zover de bevindingen.

#### **Reactie op de bevindingen**

Verzoeker en de gemeente zijn in de gelegenheid gesteld te reageren op het rapport van bevindingen.

Bij brief van 17 februari 2012 reageert verzoeker op het rapport van bevindingen. Hij geeft, samengevat, het volgende aan.

- Over het niet sturen van een ontvangstbevestiging stelt verzoeker dat hij direct contact heeft opgenomen met de gemeente en dat hij, nadat hij erom verzocht heeft, alsnog een ontvangstbevestiging heeft gekregen. Echter voor het achterwege laten van het direct verzenden van een ontvangstbevestiging worden door de gemeente tegenstrijdige verklaringen afgelegd. Ook geeft verzoeker aan dat de verschillende verklaringen niet worden onderbouwd.
- Er is van het horen van de betreffende ambtenaren, waaronder mevrouw B. en mevrouw D. geen verslag gemaakt.
- Tijdens de hoorzitting die verzoeker heeft gehad waren de medewerkers van de gemeente niet aanwezig, maar ook de externe taxateur niet. Van het horen van de externe taxateur is ook geen verslag gemaakt, terwijl deze man een cruciale rol vervult.
- Ondanks dat de gemeente al vanaf tenminste 7 oktober 2011 weet dat de waarde van de woning € 20.000,-- lager is dan op het aanslagbiljet is vermeld, gaat de gemeente gewoon door met de automatische afschrijvingen voor het volledige bedrag.

De Ombudscommissie neemt de punten mee in haar overwegingen.

Bij e-mail van 17 februari 2012 reageert de heer B. (klachtbehandelaar) waarin hij, kort samengevat, ondermeer, de volgende punten aangeeft:

- Beide verklaringen omtrent het niet tijdig versturen van de ontvangstbevestigingen deden zich voor. Er was een technisch probleem en de bezwaren zijn door middel van een snelle scan bekeken;
- De ontvangstbevestiging naar aanleiding van het op 10 maart ingediende bezwaar is alsnog verstuurd op 30 maart 2011;

De Ombudscommissie neemt deze punten mee in haar overwegingen.

## **Overwegingen van de Ombudscommissie**

### Kern van de klacht

Verzoeker klaagt er over dat de behandeling van zijn bezwaarschrift tegen de WOZ-waardebepaling op meerdere onderdelen niet goed is gegaan.

### Goede informatieverstrekking

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

Verzoeker geeft aan dat de stelling dat met hem gebeld zou zijn, na indiening van het bezwaarschrift en dat hij aangegeven zou hebben dat hij niet gehoord wilde worden, niet correct is.

Hij geeft aan niet gebeld te zijn en ook niet aangegeven te hebben van het horen af te willen zien, in tegendeel, hij heeft juist uitdrukkelijk in het bezwaarschrift aangegeven gehoord te willen worden. De gemeente geeft aan dat de betreffende ambtenaar van de taxateur heeft begrepen dat deze wel heeft gebeld en dat gezegd zou zijn door verzoeker dat hij geen gebruik wil maken van een hoorzitting.

Verzoeker heeft in het kader van zijn klacht gevraagd, wie hem heeft gebeld en wanneer hij is gebeld. De gemeente kan deze informatie niet verstrekken.

De Ombudscommissie is van oordeel dat het recht om gehoord te worden een zeer fundamenteel recht is. Nu verzoeker in het bezwaarschrift ook nog heeft aangegeven gehoord te willen worden en de

gemeente niet kan aantonen wanneer er gebeld is met verzoeker, is de Ombudscommissie van oordeel dat het afzien van een hoorzitting door de gemeente onbehoorlijk is. Dat verzoeker vervolgens na het besluit op bezwaar en na indiening van de klacht alsnog door de gemeente wordt opgeroepen om gehoord te worden is naar het oordeel van de Ombudscommissie schending van de procedurele zorgvuldigheid.

De Ombudscommissie merkt hierbij op dat de gemeente tijdens de hoorzitting heeft aangegeven voornemens te zijn om in de toekomst schriftelijk aan een bezwaarmaker te bevestigen dat deze heeft aangegeven af te willen zien van een hoorzitting. De Ombudscommissie vindt dit een goede ontwikkeling die mogelijke misverstanden voor de toekomst kan helpen voorkomen.

#### Goede organisatie

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burgers ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

Verzoeker heeft aangegeven niet tijdig een ontvangstbevestiging te hebben ontvangen nadat hij bezwaar had gemaakt tegen de WOZ-waardebepaling. De gemeente geeft in de klachtafhandelsbrief van 28 oktober 2011 en tijdens de hoorzitting op 19 januari 2012 aan dat dit niet goed is gegaan. In de klachtafhandelsbrief biedt de gemeente haar excuses aan voor het niet tijdig versturen van een ontvangstbevestiging. Verzoeker heeft hierover ook nog aangegeven moeite te hebben met het feit dat er naar zijn gevoel verschillende redenen worden gegeven voor het niet versturen van een ontvangstbevestiging. In eerste instantie zou tegen hem zijn gezegd dat eerst het bezwaar wordt bekeken alvorens de ontvangst te bevestigen, terwijl ze nu zeggen dat er technische problemen waren. De gemeente geeft aan dat beide redenen een rol hebben gespeeld. De Ombudscommissie heeft er met instemming kennis van genomen dat de gemeente de omissie erkent en daarvoor haar verontschuldiging heeft aangeboden.

Verzoeker heeft in het kader van het bezwaarschrift ook verzocht om inzage in het dossier. Hierop is door de gemeente niet gereageerd. Naar aanleiding van de klacht is met verzoeker een afspraak gemaakt voor inzage in het dossier. Deze inzage heeft op 31 oktober 2011 uiteindelijk plaatsgevonden. De Ombudscommissie is van oordeel dat het onzorgvuldig is dat verzoeker, ondanks zijn verzoek, geen inzage in zijn dossier heeft gehad tijdens de bezwaarprocedure.

#### Klachtafhandeling

Van het horen van verzoeker is door de gemeente een verslag gemaakt, maar niet van het horen van de betreffende ambtenaren. Volgens artikel 9:10, lid 1 en lid 3 van de Algemene wet bestuursrecht worden klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord en wordt van het horen een verslag gemaakt. De wenselijkheid van zo'n verslag, waarin de bevindingen zijn neergelegd, is ook belangrijk voor mogelijke vervolgpcedures, zoals in dit geval. Op dit onderdeel is de klachtafhandeling van de gemeente onzorgvuldig.

Voor het overige heeft de Ombudscommissie geen opmerkingen bij de klachtafhandeling.

#### Overig

Verzoeker heeft verzocht om vergoeding van kosten die hij gemaakt heeft om bij de hoorzitting van de Ombudscommissie aanwezig te zijn. Het gaat hierbij ondermeer om reiskosten en het opnemen van

een vrije dag. De Ombudscommissie overweegt dat ingevolge artikel 9:33 van de Algemene wet bestuursrecht een vergoeding wordt toegekend aan ondermeer verzoekers, als deze zijn opgeroepen door de Ombudscommissie. In het geval van verzoeker is er geen sprake van een oproeping, maar van een uitnodiging. Verzoeker komt dan ook niet aanmerking voor een vergoeding.

### **Oordeel**


De gedragingen van de gemeente zijn ten aanzien van de behoorlijkheidnormen:

- I. Goede informatieverstrekking: onbehoorlijk.
- II. Goede organisatie: deels geen oordeel, deels onzorgvuldig

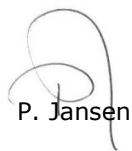
Daarmee is de klacht van verzoeker gedeeltelijk gegrond.

- III. Klachtafhandeling: deels onzorgvuldig, deels zorgvuldig.

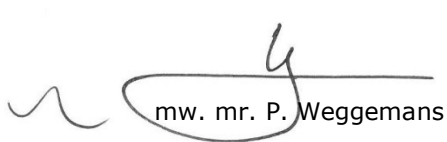
Aldus vastgesteld door de Overijsselse  
Ombudscommissie op 20 maart 2012.



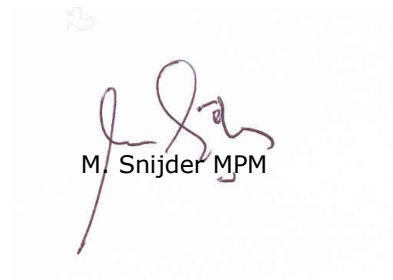
Mr. A. Lunenburg



P. Jansen



mw. mr. P. Weggemans



M. Snijder MPM