



Overijsselse Ombudsman

De M.
Kampen

Ons kenmerk 2018 039	Contactpersoon Mw. A.D. van Zeben	Datum 9 april 2018	Bijlage(n) geen
--------------------------------	---	------------------------------	---------------------------

Onderwerp

Uw klacht

Geachte heer M.,

Naar aanleiding van uw klacht over de gemeente Kampen heeft mevrouw mr. A.D. van Zeben, commissielid Overijsselse Ombudscommissie, telefonisch contact met u gehad. U vertelde dat u sinds ongeveer een half jaar eigenaar bent van X-bedrijf. Uw bedrijf houdt zich bezig met meerdere aspecten binnen de beveiliging, zoals evenementenbeveiliging, horecabeveiliging en beambtenbeveiliging. Daarbij focust u zich op de Hondenbeveiliging en volgt u dezelfde trainingen als die voor politiehonden. Volgens u wordt voor politiehonden geen hondenbelasting betaald. U vroeg aan de gemeente, afdeling belastingen, kwijtschelding van hondenbelasting, omdat uw werkzaamheden en daarmee de inzet van uw hond, net zoals politiehonden, ook voor het gemeenschappelijk belang zijn. Vervolgens had u een paar keer contact met deze afdeling, ook omdat u na het eerste contact niet meer werd teruggebeld, wat wel was beloofd. U vond dat u niet correct te woord werd gestaan. Daarover en over het feit dat u geen kwijtschelding kreeg, en ook nog persoonlijk werd aangeslagen voor de hondenbelasting in plaats van uw bedrijf diende u een klacht in bij de gemeente Kampen. Op 26 maart jl. stuurde de gemeente u haar reactie op de klacht. In uw klacht bij de Overijsselse Ombudsman (OO) geeft u aan dat volgens u de klacht ongegrond wordt verklaard en dat alles wordt tegengesproken door de gemeente. Uw irritatie is vooral ook toegenomen door de zinsnede in de klachtafdoeningsbrief van de gemeente dat op uw website sprake is van een tweede hond en dat, als die ook bij u verblijft, ook van deze hond aangifte dient te worden gedaan.

Met mevrouw Van Zeben hebt u de reactie van de gemeente Kampen op uw klacht als volgt doorgenomen. Uit de reactie kan worden opgemaakt dat de gemeente uw klacht over het niet terugbellen en de wijze van communiceren heeft erkend. De gemeente schrijft immers dat er bij het derde gesprek mogelijk wat irritatie in de stem van de medewerker heeft doorgeklonken, omdat u bleef aandringen op de mogelijkheid van kwijtschelding van hondenbelasting, terwijl de gemeente die kwijtschelding kennelijk niet kan verlenen. Uit de erkenning van de niet geheel correcte bejegening – wat daarvan ook de oorzaak is – mag worden geconcludeerd dat de gemeente uw klacht op dit punt gegrond acht. Ook hebben wij gesproken over wat u schrijft over uitlachen aan de telefoon. Dit wordt tegengesproken door



Overijsselse Ombudsman

de betreffende medewerker. Daarmee is het uw woord tegen dat van de medewerker. Een eventueel onderzoek door de OO naar het uitlachen zal waarschijnlijk niet anders uitwijzen dan uw woord tegen dat van de medewerker.

Over het op uw naam zetten van de aanslag hondenbelasting schrijft de gemeente dat het wel mogelijk is bij een eenmanszaak aparte zakelijke aanslagen op te leggen, maar dat dit om administratieve en beheersmatige redenen niet haar voorkeur heeft. De gemeente geeft in haar klachtafdoeningsbrief aan op welke wijze u een verzoek voor een zakelijke aanslag kunt indienen. Met deze reactie heeft de gemeente eveneens uw klacht over het krijgen van de aanslag op uw privé naam in plaats van op naam van uw bedrijf erkend en daarvoor een oplossing geboden.

Wat betreft het niet verlenen van kwijtschelding voor hondenbelasting is de OO op grond van de Algemene wet bestuursrecht niet bevoegd te oordelen, omdat het gaat om regelgeving van de gemeente Kampen. Wij hebben het erover gehad dat u de vraag over gelijke behandeling van politiehonden en beveiligingshonden bij het heffen van belasting eventueel kunt voorleggen aan de gemeenteraad of via de politieke partij van uw keuze.

De opmerking van de gemeente, onder verwijzing naar de website van X, over het moeten aangeven van een tweede hond als die ook bij u verblijft, is weliswaar informatief, maar hoort niet thuis in een klachtafhandelingsbrief. Een dergelijke opmerking werkt niet de-escalerend.

Conclusie

Met mevrouw Van Zeben hebt u geconcludeerd dat verdere klachtbehandeling door de OO geen meerwaarde heeft, nu de gemeente uw klacht met zoveel woorden erkent en daaruit, anders dan u aanvankelijk veronderstelde, opgemaakt kan worden dat de klacht door de gemeente – ten dele - gegrond wordt verklaard. Wat betreft het lachen van de medewerker zag u in dat onderzoek door de OO waarschijnlijk niet tot een ander resultaat zou leiden. U gaf aan uw vraag over gelijke behandeling wat betreft de belasting voor politiehonden en beveiligingshonden eventueel voor te leggen aan de gemeenteraad of via de politieke partij van uw keuze.

Ten slotte liet u weten tevreden te zijn met het gevoerde gesprek.

Met deze brief sluiten wij uw dossier. Een kopie van deze brief sturen wij ter kennisgeving aan de gemeente Kampen.

Met vriendelijke groet,

Overijsselse Ombudscommissie

Drs. L. Bezemer, voorzitter

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