

# de Gemeentelijke ombudsman

mw. dr. J.G.M. Assen  
Postbus 14  
6641 AE Beuningen  
[degemeentelijkeombudsman@gmail.com](mailto:degemeentelijkeombudsman@gmail.com)

## OPENBAAR RAPPORT

als bedoeld in artikel 9:35 Algemene wet bestuursrecht

Kenmerk: B16-2-openbaar RAPPORT  
Datum: 18 juli 2016  
Betreft: klacht van de heer V over het sturen van een aanslag aan zijn reeds lang geleden overleden vader, het niet direct aanbieden van excuses en het niet-ontvankelijk verklaren van zijn bezwaarschrift.

Tot mij wendde zich de heer V, met klachten tegen medewerkers van Munitax, de gemeentelijke belastingdienst voor vijf gemeenten, ondergebracht bij de gemeente Beuningen. Verantwoordelijk bestuursorgaan is het college van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Beuningen.

### OMSCHRIJVING KLACHT

V heeft op 2 maart 2016 een klaagschrift ingediend bij het college van burgemeester en wethouders. Zijn brief bevatte drie klachten:

- a. De beschikking WOZ van 31 maart 2015 en bijbehorende invorderingsbrieven van oktober 2015 staan op naam van zijn reeds op 5 januari 1993 overleden vader;
- b. Na correctie van de tenaamstelling in november door belastingkantoor Munitax heeft hij de aanslag op zijn eigen naam toegezonden gekregen. Hij heeft op dat moment geen excuses ontvangen in de vorm van een persoonlijke brief of telefoontje. Pas naar aanleiding van zijn ingediende bezwaar van 31 december 2015 krijgt hij een brief waarin Munitax haar welgemeende excuses maakt.
- c. Hij heeft op 28 november 2015 de WOZ-beschikking op zijn naam ontvangen (dagtekening 30 november 2015) en heeft binnen de bezwaartermijn van 6 weken (op 30 december 2015) hiertegen een bezwaarschrift ingediend. Ondanks tijdige indiening is dit bezwaarschrift toch niet-ontvankelijk verklaard vanwege termijnoverschrijding.

### Interne klachtbehandeling

Bij de interne klachtbehandeling is de eerste klacht gedeeltelijk gegrond verklaard. De gemeente is verplicht om de brongegevens van het kadaster te gebruiken. Ervan uitgaande dat V na 31 maart 2015 de onjuiste adressering van de aanslag telefonisch heeft doorgegeven aan Munitax had het niet mogen gebeuren dat hij in oktober nog invorderingsbrieven toegestuurd kreeg.

De tweede klacht is gegrond verklaard: na de constatering van de fout had onmiddellijk excuses moeten worden aangeboden. Ten aanzien van de derde klacht wordt aangegeven dat de belastingwetgeving moeilijk te doorgronden is, maar dat V reeds na de aanslag gemeentelijke belastingen van 31 maart 2015, ontvangen als gebruiker, bezwaar had moeten maken. Deze klacht wordt ongegrond geacht. Het bezwaarschrift is terecht niet-ontvankelijk verklaard. Tot zover de interne klachtbehandeling.

De uitspraak op de klacht is neergelegd in een brief van het college van 7 april 2016.

### Klacht ingediend bij de gemeentelijke ombudsman

Op verzoek van V is de klacht met onderliggende stukken door de gemeente op 3 mei jl. aan de ombudsman gezonden.

Omdat een schriftelijk verzoekschrift van V aan de Ombudsman ontbrak heeft de Ombudsman hem gevraagd zijn klachten alsnog op schrift te stellen. Via een op 26 mei 2016 ontvangen brief heeft V aan het verzoek van de Ombudsman voldaan. De klacht is gericht tegen medewerkers van Munitax en kan worden gezien als bovenvermelde klachten. In zijn brief heeft hij de achtergronden van de klacht nader geschetst. Deze worden bij het standpunt van de verzoeker weergegeven

### **BEVOEGDHEID GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN**

Munitax is een zogenaamde lichte gemeenschappelijke regeling van vijf gemeenten waarin deze gemeentelijke ombudsman is benoemd. Munitax wordt uitgevoerd door medewerkers die in dienst zijn van de gemeente Beuningen. Als zodanig is de gemeente Beuningen verantwoordelijk voor klachten tegen medewerkers van Munitax.

De bij ‘Omschrijving klacht’ onder a en b genoemde klachten zijn intern aan de orde geweest en zijn aan mij als Gemeentelijke Ombudsman voorgelegd. Er is voldaan aan art. 9:20 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). De ombudsman is derhalve bevoegd deze klachten in behandeling te nemen.

De klacht, zoals vermeld onder c, is van de kant van V in zijn klaagschrift dat op 26 mei 2016 is ontvangen, slechts globaal aangeduid. Het betreft de situatie zoals aangegeven in artikel 9:23 lid f Awb. V had beroep kunnen instellen maar heeft dat volgens de bij de Ombudsman beschikbare informatie niet gedaan. In de lijn van de Nationale Ombudsman wordt in dat geval geen onderzoek gedaan, tenzij sprake is van bijzondere omstandigheden. De Ombudsman vindt dat dat laatste aan de orde is en zal deze klacht eveneens onderzoeken.

### **ONDERZOEK GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN**

Het onderzoek is ter hand genomen door mw. dr. J.G.M. Assen, ombudsman van de gemeente Beuningen. Ten behoeve van het onderzoek heeft de ombudsman op 13 mei 2016 gesproken met verzoeker.

Op 17 mei 2016 heeft de ombudsman gesproken met de heer B, teamleider belastingen bij Munitax en verantwoordelijk voor deze kwestie binnen Munitax.

Hoewel B hiertoe bereid was, heeft geen aanvullende, gezamenlijke hoorzitting plaatsgevonden, omdat V hiervan afzag.

Verder heeft de ombudsman informatie ingewonnen bij het Kadaster over de wijze waarop informatie van het Kadaster naar de gemeente wordt doorgegeven en welke informatie specifiek is doorgegeven in dit geval betreffende het onderhavige perceel en pand.

Ook heeft de ombudsman alle aanslagen opgevraagd die in 2015 door de gemeentelijke belastingdienst Beuningen t.a.v. dit perceel en pand zijn verstuurd.

Naar aanleiding van het Verslag van bevindingen hebben beide partijen uitgebreid gereageerd. Voor een deel is het herhaling, voor een ander deel benadrukking van de gang van zaken en voor een deel aanvulling. Deze opmerkingen zijn verwerkt in het rapport.

### **BEVINDINGEN VAN HET ONDERZOEK**

#### *Achtergrond*

De achtergrond van de klacht is jarenlange onenigheid over de taxaties van de WOZ-waarden van de onroerende zaken van V. In 2011 heeft V destijds nog bij de gemeente Wijchen een klacht ingediend, waarover de ombudsman zich eveneens heeft uitgesproken.

De ontvangst van een aanslag in 2015 op naam van zijn reeds lang geleden overleden vader en niet-ontvankelijkverklaring van zijn bezwaar waren voor hem aanleiding om deze klacht in te dienen.

#### *Procedure*

Op 23 januari 2016 heeft V het besluit op bezwaar WOZ-beschikking ontvangen. Daarin wordt aangegeven dat de aanslagen en invorderingsbrieven op naam van zijn vader vernietigd worden. Naar aanleiding van dit bericht dient V een klacht d.d. 29 februari 2016. Deze klacht wordt op 3 maart 2016 bij de gemeente Beuningen ontvangen. Op 7 april 2016 reageert de gemeentesecretaris van de gemeente Beuningen op de klacht. Op 13 april 2016 worden aan V excuses en bloemen aangeboden.

Op verzoek van V stuurt op 3 mei 2016 de gemeente Beuningen bovengenoemde klacht door aan de Gemeentelijke ombudsman.

Op 9 mei 2016 verzoekt de Ombudsman aan V om zijn klachten goed te formuleren en schriftelijk in te dienen. Op 26 mei 2016 reikt deze de onderbouwing van zijn klachten aan.

#### ***Klachten***

De hierboven vermelde klachten zijn door V zowel schriftelijk (brief van 26 mei jl.) als in het vermelde gesprek toegelicht. Per klacht volgt het standpunt van verzoeker en de reactie van de beklagde.

#### ***Klacht 1. Het sturen van een aanslag aan zijn reeds lang geleden gestorven vader***

##### Standpunt verzoeker:

De klacht is gericht tegen de 'afdeling' Munitax. In de brief heeft verzoeker de achtergronden van de klacht nader geschetst. Hij legt uit dat de taxateur van Munitax/gemeente een veelheid aan fouten over het hoofd heeft gezien bij de taxatie van zijn perceel en pand over het jaar 2014 en al eerder. Ook de Ombudsman heeft op 9 november 2011 in zijn rapport over een klacht van V uitgesproken, namelijk dat door de gemeente Wijchen over de jaren 2005 tot en met 2010 onzorgvuldig is omgegaan met de WOZ-waarderingen voor twee aaneengrenzende percelen in zijn bezit. De woning staat al vanaf 27 april 1984 op zijn naam. De gemeente Wijchen is daarvan al jarenlang op de hoogte. Hij heeft dat huis gekocht van zijn vader, die op 5 januari 1993 is overleden. Op 31 maart 2015 vielen tot zijn verbazing twee aanslagen in zijn brievenbus van Munitax. Een aanslag was tot hem gericht als gebruiker. De andere aanslag was gericht aan zijn vader voor het eigenaarsgedeelte. Dat deed hem erg veel pijn. Op 3 oktober 2015 ontving hij nog een aanmaning gemeentelijke belastingen op naam van zijn vader, gevolgd door een herinnering op 31 oktober 2015 met o.a. de tekst 'voorkom een dwangbevel' (op naam van de Koning). Het is onvoorstelbaar dat de betreffende aanslag aan zijn vader is verstuurd. Vanaf 1984 woont hij daar immers al.

Na de eerste aanslag heeft hij op een niet al te vriendelijke manier gebeld met Munitax. De telefoniste zou een notitie hiervan maken. Dit is herhaald na de aanmaning en de herinnering. Hij heeft toen nooit excuses ontvangen.

Nadat hij Munitax hiervan in kennis had gesteld ontving hij op 23 januari 2016 een brief waarin de gemeentesecretaris van Beuningen haar welgemeende excuses aanbood. Deze excuses zijn voor hem niet aanvaardbaar omdat zij pas werden gemaakt toen hij een bezwaar/klacht had ingediend. In zijn brief van 8 april 2016 heeft hij de gemeentesecretaris bericht dat hij daarmee geen genoegen neemt en een geldelijke vergoeding wenst te ontvangen voor het leed en geblunder. Op 13 april 2016 kwam de manager van Munitax met een grote bos bloemen en vertelde dat zijn klachten gegrond waren verklaard, vandaar de bloemen. Deze excuses zijn hem niets waard.

Er is totaal geen controle en zicht op Munitax door het college van burgemeester en wethouders dat de dagelijkse leiding heeft. Verder geeft hij aan dat Munitax maar mag blijven blunderen zonder dat daaraan sancties zijn verbonden. De klachten worden gegrond verklaard en daarmee is de kous af. Het is kenmerkend voor de fouten die steeds worden gemaakt. Verder maakt Munitax een potje van het taxeren. Binnen 1 jaar heeft hij 3 verschillende WOZ-waarden voor zijn pand gekregen. Hij verwijst opnieuw naar een oude klacht uit 2011. Destijds was er al sprake van onzorgvuldigheid. Men heeft dus niets geleerd. Ook nu biedt Munitax excuses aan en gaat men toch vrolijk door met fouten maken. Er is geen controle en er is geen verbetering vast te stellen.

Tot slot wijst hij op de overlast die hij ondervindt van evenementen in zijn woonomgeving. Daarvoor houdt hij het college van burgemeester en wethouders van Wijchen verantwoordelijk. De gemeente Wijchen en Munitax lappen alles aan hun laars. Hij is het vertrouwen in deze instanties kwijt.

In *de reactie* op het Verslag van bevindingen merkt V nogmaals op, dat hij niet begrijpt hoe het kan dat het Kadaster een foute melding maakt aan de gemeente en dat de gemeente dat klakkeloos overneemt zonder enige controle. Er vindt nergens controle plaats, waardoor er zulke ernstige fouten worden gemaakt. Verzoeker is al sinds 1984 eigenaar en dit is nooit gewijzigd. Hoe kan dat dan gewijzigd zijn in de officiële documenten?

### Standpunt beklagde:

Zoals in het besluit op de klacht is vermeld, is deze klacht geheel terecht. Het is uiteraard een pijnlijke kwestie. Munitax kan daar op zich weinig aan doen omdat Munitax verplicht is de eigendomsgegevens van de landelijke voorziening van het kadaster te gebruiken. Deze gegevens worden vandaaruit verwerkt in het eigen systeem van Munitax. In verband met een verkoop van een gedeelte van het pand aan de dochter van V een paar jaar geleden is een einddatum van het recht van gebruik en bewoning van de vader weggehaald waardoor de naam van de vader als eigenaar waarschijnlijk weer is geactiveerd. Munitax verstuurt 65.000 aanslagen per jaar, waarbij dit soort incidentele fouten bijna niet is te voorkomen. Daarop zijn geen controles uit te voeren. Inmiddels is deze fout bij Munitax hersteld. D.w.z.: bij controle bleken de juiste gegevens (namen) te staan en het is niet duidelijk wie dat wanneer gecorrigeerd heeft.

Er is nergens een aantekening te vinden – geen telefoonnotitie of anderszins – dat V heeft gebeld om te wijzen op de verkeerde tenaamstelling.

Of bij het kadaster ook de gegevens gecorrigeerd zijn, weet B niet. Hij zegt toe een verzoek om correctie aan het kadaster te sturen om dit voor de toekomst recht te zetten.

Dat na het telefoontje van V toch nog aanmaningen zijn verstuurd, is waarschijnlijk het gevolg van het niet goed verwerken van de mutatie. Het betreffende telefoontje kan B helaas niet achterhalen.

Dat er contact is geweest acht hij niet onaannemelijk. Deze kwestie is aanleiding geweest om dit soort processen te verbeteren.

In het verleden had B bij de gemeente Wijchen een goed contact met V. Elk jaar werd er telefonisch contact onderhouden over de WOZ-waarden en dan werd er wel een oplossing bereikt. Bij de waardebeoordeling van een pand zit altijd een marge, maar de waarde moet wel te verdedigen zijn. Op een gegeven moment lukte die goede contacten niet meer, vanwege het niet kunnen komen tot overeenstemming over de WOZ-waarde.

In *de reactie* op het Vvb wordt nogmaals de fout gelegd bij het Kadaster en wordt erop gewezen dat het Kadaster de overlijdensdatum van de vader niet heeft verwerkt, terwijl het Kadaster toegang heeft tot de gemeentelijke basisadministraties. De overlijdensdatum genoemd door Munitax is een andere dan de datum die verzoeker heeft opgegeven.

**Toevoeging** Deze andere datum heeft ertoe geleid dat de ombudsman heeft laten uitzoeken wat de overlijdensdatum was van de vader van verzoeker. De datum door verzoeker opgegeven is de juiste. Het document dat Munitax naar de ombudsman heeft gestuurd staat op een andere naam. Dat is niet gezien door Munitax. Dat is de oorzaak van de verkeerde overlijdensdatum. Later heeft Munitax de correcte overlijdensdatum bevestigd en toegezegd deze op te nemen in hun systeem.

Omdat in het Vvb stond dat ombudsman niet alle aanslagen heeft ontvangen, heeft Munitax alsnog de ontbrekende aanslagen aan de ombudsman gestuurd.

### ***Klacht 2. Het te laat aanbieden van excuses***

#### Standpunt verzoeker:

Na correctie van de tenaamstelling in november door belastingkantoor Munitax heeft V de aanslag op zijn eigen naam toegezonden gekregen. Hij heeft op dat moment geen excuses ontvangen in de vorm van een persoonlijke brief of telefoontje. Pas naar aanleiding van zijn ingediende bezwaar van 31 december 2015 krijgt hij een brief waarin Munitax haar welgemeende excuses maakt. Dat was uiteraard veel te laat. Het bloemetje in april vond hij niet passend, dat was veel te laat en daarvoor was er teveel gebeurd.

#### Standpunt beklagde:

B geeft aan dat het zeker beter was geweest om onmiddellijk excuses te maken. Dat is nu eenmaal niet gebeurd. Na de interne klachtbehandeling heeft Munitax V een bloemetje aangeboden op zijn verjaardag. Dat contact is helaas niet goed verlopen

### ***Klacht 3. Het ten onrechte niet-ontvankelijk verklaren van bezwaarschrift, hoewel tijdig ingediend.***

#### Standpunt verzoeker

Verzoeker heeft op 28 november 2015 de WOZ-beschikking op zijn naam ontvangen (dagtekening 30 november 2015 en heeft binnen de bezwaartermijn van 6 weken (op 30 december 2015) hiertegen een bezwaarschrift ingediend. Dit bezwaar is toch niet-ontvankelijk verklaard. De aanslag van 31 maart was geen correcte, want hij was geen bewoner/gebruiker, maar eigenaar. Hij heeft daarover gebeld, tegelijk met het bericht over de verkeerde tenaamstelling van zijn vader.

#### Standpunt beklagde

Omdat V als gebruiker van het pand op 31 maart 2015 het aanslagbiljet heeft ontvangen waarop de WOZ-beschikking staat vermeld, had V toen al, als gebruiker, bezwaar tegen de WOZ-beschikking

moeten maken, omdat deze in de gemeente Wijchen als grondslag voor de heffing riool wordt gebruikt. Dat heeft hij toen niet gedaan en dus was niet-ontvankelijkverklaring terecht.

### **KADASTER**

De contactpersoon van het Kadaster heeft aangegeven, dat wijzigingen in een situatie (eigendom en andere rechten) van een perceel en van bebouwing alleen worden ingevoerd en geregistreerd als er ingeschreven stukken zijn. Gewoonlijk zijn dat aktes van notarissen.

In 1984 heeft V de erfpacht gekocht van zijn vader. In 2011 heeft V het blote eigendom van de gemeente gekocht, zodat hij vanaf dat moment het volledige eigendom had.

Wat het perceel en de panden betreft: op 8 december 2014 is het gecombineerde perceel gesplitst in tweeën. Deze wijziging heeft geleid tot een registratie die aan de gemeente is gezonden.

Bij het Kadaster staat sinds 1984 geregistreerd V als eigenaar (eigendom belast met gebruik en bewoning); de vader staat geregistreerd als rechthebbende op gebruik en bewoning.

Er zijn in 2015 geen wijzigingen geweest in de registratie.

Bij navraag door de ombudsman bleek dat er geen brief van de gemeente (of Munitax) is ontvangen met verzoek tot correctie. Correctie is ook niet nodig voor zover het de eigenaar betreft. Die staat immers correct geregistreerd bij het Kadaster.

Bij het Kadaster is niet bekend dat degene aan wie het recht van gebruik en bewoning is toegekend al meer dan 20 jaar niet meer in leven is. Immers: het recht van gebruik en bewoning eindigt bij overlijden. De contactpersoon adviseert dat dit zo snel mogelijk via een notariële akte wordt gecorrigeerd, zodat deze akte kan worden ingeschreven en de correcte situatie kan worden weergegeven. Ombudsman heeft dit advies overgebracht aan verzoeker.

### **BELASTINGAANSLAGEN**

Ombudsman heeft geconstateerd dat de aanslag voor de eigenaar van het pand op 31 maart 2015 inderdaad gericht was aan de vader van V en de correctie hierop (vermindering) op 13 november 2015 aan zijn de erven. De aanslag voor de bewoner op 31 maart 2015 was gericht aan V.

Van de aanmaningen en de herinnering ter voorkoming van een dwangbevel heeft de ombudsman in tweede instantie kopieën ontvangen.

Aanslagen, gecorrigeerde aanslagen en verminderingen werden meteen aan de ombudsman verstrekt.

Uiteindelijk is de aanslag opgelegd met de juiste tenaamstelling.

Bij al deze aanslagen staat dat er binnen 6 weken bezwaar kan worden gemaakt. Dat is ook vermeld bij de laatste, de correcte aanslag. Bezwaar maken kan digitaal middels de DigiD.

Bij al deze aanslagen staat ook dat als er fouten gemaakt zijn in de aanslag, deze kunnen worden gemeld en dan worden de fouten aangepast. Er staat niet bij of dit ook kan door melding via de DigiD of dat dat op een andere wijze moet worden gemeld.

### OVERWEGINGEN

De WOZ-aanslagen op de verkeerde tenaamstelling zijn de basis van de klachten van verzoeker.

De **eerste klacht** betreft het sturen van aanslagen op naam van zijn reeds langgeleden overleden vader en aan verzoeker als bewoner en niet als eigenaar. De gemeente beroept zich erop dat zij de gegevens van het Kadaster hanteert. Zij verschuilt zich als het ware achter het Kadaster. Het Kadaster heeft ombudsman het stuk toegezonden dat hij ook aan de gemeente heeft toegezonden. Dit is het enige stuk dat het Kadaster heeft gezonden aan de gemeente resp. Munitax betreffende dit perceel. Munitax beweert, dat zij correct de gegevens van het Kadaster heeft gebruikt en dat de aanslagen op die informatie is gebaseerd.

Vanwege de klacht van V zijn deze gegevens in november 2015 gecontroleerd. Toen bleken de gegevens wel correct te zijn, d.w.z. verzoeker stond gemeld als eigenaar. Er stond geen notitie bij dat er iets gewijzigd was. M.a.w. Munitax heeft de gegevens met de juiste eigenaar ontvangen. Munitax heeft hierin zelf geen wijzigingen aangebracht.

Ombudsman constateert dat het erop lijkt dat het verwerken van de mutatie gezonden door het Kadaster als volgt is gegaan. De mutatie van het Kadaster betrof een splitsing van het perceel, waardoor het ene perceel op naam van iemand anders kwam te staan en het betreffende perceel bleef staan op naam van verzoeker.

Degene die deze mutatie heeft verwerkt heeft ten onrechte gedacht dat ook dit perceel van eigenaar is gewisseld en heeft de naam van de eigenaar ten onrechte gewijzigd.

Het lijkt er op, dat Munitax duidelijk een fout heeft gemaakt, door de informatie toegezonden door het Kadaster niet correct te verwerken, maar er een eigen, niet juiste, interpretatie aan te geven. Dat is niet professioneel. Immers, niet elke wijziging door het Kadaster verstrekt is een wijziging van eigenaar.

Wel staat de naam van de overleden vader op het formulier van het Kadaster, nl. als rechthebbende op gebruik dan wel bewoning. Er staat niet bij dat de vader er ook daadwerkelijk woont. Het Kadaster heeft uitgelegd hoe het kan dat de vader nog is opgenomen in de officiële documenten, zie hierboven. Het is ombudsman niet bekend of er nu intussen een notariële akte is doorgegeven aan het Kadaster waarbij het overlijden van de vader is aangegeven. Dat is aan verzoeker. Het recht op gebruik en bewoning is vervallen bij het overlijden van de vader. Dit had derhalve niet meer in de akte moeten staan.

Munitax verwijt het Kadaster dat deze de naam van de overleden vader nog heeft staan in de documenten en niet het overlijden heeft geregistreerd. Maar het is Munitax die hierbij niet zorgvuldig heeft geopereerd. Immers, door de foute koppeling van twee namen hanteert Munitax een verkeerde overlijdensdatum van de vader. Het is dan ook logisch, dat in de registratie van Munitax geen signaal is gekomen dat de vader was overleden. Immers, de gehanteerde overlijdensdatum betreft iemand anders, met een andere naam, en niet de vader. Het is zorgelijk dat in het systeem van Munitax gegevens van verschillende mensen aan elkaar gekoppeld (kunnen) worden alsof het één persoon betreft. Dat bij latere controle nog steeds niet is opgemerkt dat het om twee verschillende personen gaat getuigt niet van oplettendheid. Dat zou door medewerkers van Munitax meteen moeten worden gezien en ook meteen moeten worden gemeld en gecorrigeerd. En wel zorgvuldig, zodat beide personen met de juiste overlijdensdatum worden geregistreerd.

Er zijn dus twee fouten gemaakt door Munitax in deze casus: de verkeerde interpretatie van het bericht van het Kadaster, namelijk wijziging van eigenaar, wat niet het geval was. Het betrof alleen de wijziging van de omvang van het perceel. Tevens de verkeerde interpretatie dat degene die recht op gebruik en bewoning heeft er ook daadwerkelijk woont.

De tweede fout was de verkeerde overlijdensdatum door een koppeling van gegevens van twee verschillende personen.

Bij een correcte interpretatie en bij een juiste gegevenscombinatie was meteen duidelijk geworden, dat bij de splitsing van het perceel en de toegestuurde wijzigingen daarover door het Kadaster het overlijden van de vader niet was verwerkt in de officiële documenten.

Verzoeker zegt meteen na de eerste aanslag te hebben gebeld met Munitax. Hij kan hierover geen bewijs overleggen. Bij Munitax is geen telefoontje bekend. Bij de interne klachtbehandeling is aan verzoeker het voordeel van de twijfel gegund in dezen. Dat acht ombudsman zeer te waarderen. Wel geeft Munitax aan over te zullen gaan tot een beter registratiesysteem van telefonische boodschappen. Dit doet vermoeden, dat er vaker iets niet goed geregistreerd wordt bij telefonische mededelingen.

Het is ook niet duidelijk welke adviezen Munitax aan de beller (de verzoeker) heeft gegeven over wat hij wel en niet moest doen in dezen en welke actie Munitax zou ondernemen na de foutmelding.

De **tweede klacht** betreft het niet meteen aanbieden van excuses. Dit is in de interne klachtbehandeling naar de mening van de ombudsman terecht gegrond verklaard.

De **derde klacht** betreft het niet-ontvankelijk verklaren van het bezwaarschrift tegen de uiteindelijke definitieve aanslag. Het is de regel dat wanneer iemand een belastingaanslag krijgt, hij deze wel moet betalen, ook al is hij het er niet mee eens en dient hij een bezwaarschrift in. Bij toekenning van het bezwaar wordt dit immers later verrekend.

Het argument van de gemeente dat verzoeker behalve eigenaar ook bewoner/gebruiker is en juist daarom wel de gebruikersaanslag had moeten betalen en tevens daartegen een bezwaarschrift had moeten indienen, klopt deels formeel. Hij had moeten betalen en een bezwaar moeten indienen, niet omdat hij gebruiker is, als wel omdat de aanslag altijd had moeten worden voldaan (zie de eerste alinea).

Het argument gehanteerd bij de interne klachtbehandeling, dat belastingwetgeving vaak moeilijk te doorgronden is, houdt geen steek. Ook al is belastingwetgeving ingewikkeld, het moet wel duidelijk en begrijpelijk gemaakt worden aan de burgers hoe een en ander in elkaar steekt.

Naar de mening van de ombudsman is het merkwaardig, dat Munitax een gecorrigeerde aanslag stuurt, waarop het wel mogelijk is – volgens de toelichting – om bezwaar te maken. Maar in werkelijkheid blijkt het niet mogelijk te zijn bezwaar te maken. Dit is een voorbeeld van ondoorgrondelijkheid van het gehanteerde belastingsysteem, niet van de belastingwetgeving, maar van de uitwerking door Munitax. In dit geval had Munitax geen geautomatiseerde standaard toelichting moeten meesturen, maar een toelichting die van toepassing is op en past bij deze aanslag. Er is dus onjuiste informatie verstrekt aan verzoeker bij de laatste gecorrigeerde aanslag. Kortom: verzoeker had de aanslag op zijn naam wel moeten betalen en had wel bezwaar moeten maken, wat hij niet heeft gedaan, maar dat was hem bij de telefonische melding niet meegedeeld. Daarentegen heeft Munitax bij de gecorrigeerde aanslag een foute toelichting gezonden, waarin aan verzoeker wel werd toegestaan binnen zes weken bezwaar aan te tekenen. Bij deze verkeerde informatie kan het verzoeker niet kwalijk worden genomen dat hij de aanwijzingen op de toelichting volgt.



Daarnaast merkt ombudsman nog het volgende op. De toelichtingen op de aanslagen geven niet duidelijk aan hoe je andere zaken dan bezwaren kenbaar moet of kunt maken bij Munitax. Immers een overleden persoon kan niet reageren, geen bezwaar maken en niet betalen. Ook andere zaken kunnen vragen om contact met Munitax. Dat het kan, staat in de toelichting. Hoe het moet, staat er niet in. Men mag verwachten, dat wanneer iemand belt met een probleem als onderhavige, hij correct te woord wordt gestaan en hem duidelijk wordt uitgelegd wat hij zelf moet doen en wat hij kan verwachten van de belastingdienst van de gemeente.

### **oordeel**

De eerste klacht is gegrond, vanwege de behoorlijkheidsnorm onprofessioneel gedrag en onzorgvuldigheid.

Met de gemeente is ombudsman van oordeel, dat de tweede klacht gegrond is wegens de behoorlijkheidsnorm respectvol, fatsoenlijke bejegening.

De derde klacht is gegrond wegens de behoorlijkheidsnorm geen goede informatievoorziening.

### **TEN SLOTTE**

De uitspraak van de ombudsman betekent niet dat de ombudsman een oordeel heeft geveld over de hoogte van de WOZ en de hoogte van de aanslagen. Daartoe is de ombudsman niet bevoegd. Evenmin is de ombudsman bevoegd een oordeel te vellen over bezwaarschriften. Ook is ombudsman niet bevoegd een sanctie op te leggen.

Wel baart het ombudsman zorgen dat de geautomatiseerde systemen van Munitax niet altijd goed werken en tot fouten kunnen leiden zoals in deze klachtbehandeling is geconstateerd. Deze systemen verdienen grondige controle en verbeteringen.

DE GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN



Mw. Dr. J.G.M. Assen