

# de Gemeentelijke ombudsman

mw. dr. J.G.M. Assen

Postbus 14

6641 AE Beuningen

[degemeentelijkeombudsman@gmail.com](mailto:degemeentelijkeombudsman@gmail.com)

## Geanonimiseerd RAPPORT

als bedoeld in artikel 9:35 Algemene wet bestuursrecht

Kenmerk: B18-1-rapport  
Datum: 25 juli 2018  
Betreft: klacht van B over het herhaald maken van fouten door Munitax.

Tot mij wendde zich B met klachten tegen medewerkers van Munitax, ondergebracht bij de gemeente Beuningen.

Verantwoordelijk bestuursorgaan is het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Beuningen.

### OMSCHRIJVING KLACHT

B heeft op 1 maart 2018 een klaagschrift ingediend bij het college van burgemeester en wethouders. Hij heeft zijn brief op 5 en 14 april 2018 toegelicht. Zijn brieven bevatten twee klachten:

- a. Onjuiste tenaamstelling belastingaanslagen van de Belasting Samenwerking Rivierenland (BSR), waarschijnlijk gebaseerd op foute informatie van Munitax.
- b. Munitax heeft te lang gedaan over het behandelen van een bezwaarschrift WOZ. B heeft op 23 februari 2017 zijn bezwaarschrift ingediend. Op 13 maart 2018 ontving klager pas de uitspraak. De aanslag WOZ 2018 ontving hij wel, al op 28 februari 2018. Het blijft in zijn ogen een chaos bij Munitax. Na zijn eerdere klachten, die gegrond zijn verklaard, is er niks veranderd.

#### Interne klachtbehandeling

Bij de interne klachtbehandeling is de eerste klacht door de gemeentesecretaris namens het college van burgemeester en wethouders van Wijchen ongegrond verklaard. Munitax heeft geen onjuiste gegevens aan de BSR verstrekt. Net als Munitax neemt de BSR de betreffende gegevens verplicht af uit de landelijke voorziening van het Kadaster. Voor vragen over de aanslag van de BSR is verwezen naar de BSR. Voor vragen over of onjuistheden in het Kadaster is verwezen naar het Kadaster.

De tweede klacht is gegrond verklaard. Bezwaarschriften behoren binnen het kalenderjaar te worden afgehandeld. Dat is niet gebeurd. Munitax heeft de afhandelingstermijn wel mondeling verdaagd, maar had dit schriftelijk moeten doen.

De uitspraak op de klacht is neergelegd in een brief van het college van Wijchen van 15 juni 2018.

#### Klacht ingediend bij de Gemeentelijke ombudsman

B heeft op 23 juni 2018 de klacht voorgelegd aan de Gemeentelijke Ombudsman.

Hij constateert dat hij al eerder door de Gemeentelijke Ombudsman in het gelijk is gesteld en stelt vast dat dit niet heeft geleid tot veranderingen binnen Munitax. Nu is zijn klacht over de late afhandeling van zijn bezwaarschrift ook weer intern gegrond verklaard. Hij hoopt dat de Gemeentelijke Ombudsman kan bewerkstelligen dat de fouten en daarmee ook de klachten tot het verleden gaan behoren.

# de Gemeentelijke ombudsman

mw. dr. J.G.M. Assen

Postbus 14

6641 AE Beuningen

[degemeentelijkeombudsman@gmail.com](mailto:degemeentelijkeombudsman@gmail.com)

## BEVOEGDHEID GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN

Munitax is een zogenaamde lichte gemeenschappelijke regeling van vijf gemeenten. Munitax wordt uitgevoerd door medewerkers die in dienst zijn van de gemeente Beuningen, waar deze ombudsman is benoemd. Derhalve is de ombudsman bevoegd deze klacht te onderzoeken. Omdat Munitax het WOZ-bezwaarschrift namens de gemeente Wijchen in behandeling had, is het interne klachtonderzoek door het college van Wijchen verricht. Advies is ingewonnen bij de klachtbehandelaar van Beuningen.

De bij ‘Omschrijving klacht’ onder a en b genoemde klachten zijn intern aan de orde geweest. De Ombudsman stelt vast dat B op zich tevreden is met het resultaat van deze klachtbehandeling, maar stoort zich eraan dat Munitax niets van fouten lijkt te leren.

Er is voldaan aan art. 9:20 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). De ombudsman is derhalve bevoegd deze klachten in behandeling te nemen.

## ONDERZOEK GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN

Het onderzoek is ter hand genomen door mw. dr. J.G.M. Assen, ombudsman van onder andere de gemeenten Beuningen en Wijchen. Ten behoeve van het onderzoek heeft de ombudsman op 10 juli 2018 gesproken met verzoeker.

Op 10 juli 2018 heeft de ombudsman tevens gesproken met A van de afdeling Belastingen bij Munitax en verantwoordelijk voor deze kwestie binnen Munitax.

## BEVINDINGEN VAN HET ONDERZOEK

### *Achtergrond*

De achtergrond van de klacht is jarenlange onenigheid zowel over de taxaties van de WOZ-waarden van de onroerende zaken van B als over onnauwkeurigheden in de aanslagen, zoals soms verkeerde tenaamstelling. Beide hebben tot eerdere klachten geleid; die klachten zijn door de ombudsman gegrond verklaard.

Nu deed zich opnieuw een onnauwkeurigheid voor, namelijk te laat uitspraak op het bezwaar van 2017, terwijl de nieuwe aanslag over 2018 al binnen is. Bovendien was er onduidelijkheid over 6 m<sup>2</sup> grond.

### *Gang van zaken*

Op 24 februari 2017 heeft B een bezwaarschrift ingediend tegen de WOZ-aanslag 2017. Op 29 november 2017 ontving hij een mail met het verzoek een gesprek aan te gaan. Op 11 december 2017 heeft Munitax met hem gebeld, maar geen contact gekregen en daarom een mail gestuurd met het verzoek om een gesprek aan te gaan. Op 20 december 2017 heeft er gesprek plaats gevonden tussen B en A. In dit gesprek heeft A aan verzoeker gevraagd om een reële waardebeoordeling. Na een herinnering op 16 januari 2018 heeft B op 6 februari 2018 een voorstel ingediend. Dit voorstel is meegenomen bij de behandeling van het bezwaarschrift. Op 13 maart 2018 ontving B het besluit op zijn bezwaarschrift. Het bezwaarschrift is ongegrond verklaard.

# de Gemeentelijke ombudsman

mw. dr. J.G.M. Assen

Postbus 14

6641 AE Beuningen

[degemeentelijkeombudsman@gmail.com](mailto:degemeentelijkeombudsman@gmail.com)

## ***Klachten***

### Standpunt verzoeker

B heeft zijn klacht in het vermelde gesprek toegelicht. Verzoeker realiseert zich dat zijn klacht over de trage behandeling van zijn bezwaarschrift gegrond is verklaard. In die zin moet hij tevreden zijn met de uitslag. Het stoort hem echter in hoge mate dat Munitax juist bij hem fouten blijft maken. Onder meer was er weer gedoe over een verschil in oppervlakte in de onroerende zaken van 6 m<sup>2</sup>. Hij vraagt de ombudsman haar invloed aan te wenden om aan deze fouten en daarmee de klachten een einde te maken.

B belooft van zijn kant om contact te zoeken met de notaris, omdat het erop lijkt dat sinds 2015 de aanslagen op naam van zijn overleden vader zijn gesteld. In 2015 is de helft van zijn dubbelhuis verkocht aan zijn dochter. Hij zal zowel in de koopakte zoeken als bij de notaris hiernaar vragen. Ook zal hij ernaar vragen hoe een en ander bij het Kadaster kan worden gecontroleerd en rechtgezet indien nodig. Het zou immers kunnen zijn dat de recente klachten (niet de eerdere) mogelijk daarin hun oorzaak vinden.

### Standpunt beklagde:

A geeft aan dat hij heeft geleerd van de klacht over de trage afhandeling van zijn bezwaarschrift. Zoals in het besluit op de klacht is vermeld, is deze klacht geheel terecht.

Munitax neemt al de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht ten aanzien van verzoeker vanwege de fouten in het verleden. Er zijn door Munitax dan ook geen fouten meer gemaakt over de tenaamstellingen van zijn vader, waarvoor de ombudsman hem complimenteert.

Beklaagde constateert dat de wetgever de burger slechts 6 weken de tijd geeft om een bezwaar in te dienen, maar de belastingdienst ruimschoots de tijd geeft om het bezwaar af te handelen, namelijk tot 1 januari van het daaropvolgend jaar. Dat kan bij de burger als 'oneerlijk en onredelijk' worden ervaren; immers de burger moet snel reageren, terwijl de belastingdienst veel tijd krijgt; in de ogen van de burger: alle tijd.

Medio december wordt opgemaakt welke bezwaarschriften niet op tijd kunnen worden afgehandeld. Dat wordt mondeling of telefonisch meegedeeld.

Een volgende keer zal hij zorgen dat het bezwaarschrift tijdig wordt afgehandeld en, als dat niet kan, om tot schriftelijke verdaging van de behandelingstermijn van het bezwaarschrift over te gaan. Mondeling contact is juist gezocht met het oog op een goede relatie met B. Informeel contact wordt door Munitax steeds meer nagestreefd. Het door B aangeduide verschil in oppervlakte van 6 m<sup>2</sup> is uitgezocht. De administratie is nu ook hierover definitief in orde.

A belooft dat Munitax alle mogelijke moeite doet om geen fouten meer te maken ten aanzien van verzoeker en extra zorgvuldig te zijn. Mocht er in de toekomst extra tijd nodig zijn om het bezwaarschrift af te handelen dan zal dat in het vervolg schriftelijk worden medegedeeld.

# de Gemeentelijke ombudsman

mw. dr. J.G.M. Assen

Postbus 14

6641 AE Beuningen

[degemeentelijkeombudsman@gmail.com](mailto:degemeentelijkeombudsman@gmail.com)

## OVERWEGINGEN

De ombudsman constateert dat het wel opmerkelijk is dat er zo vaak iets niet goed gaat bij de afhandeling van de WOZ-aanslagen bij B. Beiden, zowel verzoeker als beklagde hebben toegezegd alles in het werk te stellen om fouten te voorkomen: B gaat ervoor zorgen dat de juiste tenaamstelling bij het Kadaster gerealiseerd wordt. A gaat ervoor zorgen dat indien de belastingdienst Munitax niet kan voldoen aan de eis om tijdig het bezwaarschrift af te handelen, B hiervan schriftelijk bericht krijgt.

## UITSPRAAK

Net als de gemeente Wijchen oordeelt de ombudsman dat de klacht van B gegrond is op grond van het criterium zorgvuldigheid,

## ADVIES

De ombudsman adviseert Munitax, om eerder dan medio december, bijvoorbeeld medio november, te inventariseren welke bezwaarschriften nog voor het eind van het jaar moeten worden afgehandeld om voor 1 januari van het volgend jaar de bezwaarschriften te kunnen hebben afgerond.

## TEN SLOTTE

Munitax is ondergebracht bij de gemeente Beuningen. Daarom heeft de ombudsman het formele adres voor de ombudsman bij de gemeente Beuningen gehanteerd.

De interne klachtbehandeling is door de gemeente Wijchen gedaan.

De ombudsman juicht deze werkwijze toe. Het zou kunnen zijn dat formeel de gemeente Beuningen de interne klachtbehandeling op zich had moeten nemen, omdat Munitax daar is ondergebracht.

Het is voor de burgers veel duidelijker als klachten over alle uitvoeringsorganen van de gemeente door de eigen gemeente behandeld kunnen worden en door de eigen ombudsman. Immers, de gemeente blijft aansprakelijk voor het uitvoeren van taken, ongeacht in welke vorm of welke organisatie deze uitvoeringstaken worden gedaan of waarnaartoe die uitvoeringstaken worden gedelegeerd.

Nu is dat formeel anders geregeld; daardoor is het niet altijd duidelijk voor de burger waarom in de ene situatie wel de eigen gemeente de klacht behandelt en in de andere situatie een andere gemeente dat moet doen.

Wellicht zou de wet op dat punt moeten worden aangepast.

DE GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN



Mw. Dr. J.G.M. Assen