

RAPPORT VAN DE OMBUDSCOMMISSIE

HOEKSCHE WAARD

*Geanonimiseerd*

24 februari 2016

**Bestuursorgaan: Samenwerkingsverband Vastgoedinformatie Heffing en Waardebepaling (hierna: SVHW) te Klaaswaal**

Dossiernummer: 2015.2

### **Verzoekschrift (hierna te noemen: klacht)**

De heer A, ....*adres*..., heeft bij e-mail van 26 juni 2015 een klacht ingediend bij de Ombudscommissie Hoeksche Waard (hierna: Ombudscommissie).

De heer A is van mening dat hij door het SVHW is gediscrimineerd wegens aanslagen gemeentelijke heffingen 2015 en waterschapsbelastingen 2015 voor de woning ...*adres*.... Sinds maart 2014 is hij woonachtig in...*woonplaats*....

Zijn ex-partner kreeg volledige kwijtschelding voor de aanslagen welke betrekking hebben op het *gebruik* van de woning...*adres*.....

De heer A is door het SVHW aangeslagen voor het *eigendom* van de woning.

Zijn ex-partner, die mede-eigenaar van deze woning is, is niet aangeslagen voor het eigendom van de woning.

Hiermee heeft het SVHW volgens de heer A gehandeld in strijd met artikel 1 van de Grondwet en het algemeen discriminatieverbod van het Europees Verdrag voor de rechten van de mens (EVRM).

### **Kenbaarheidvereiste**

Alvorens een klacht door de Ombudscommissie in behandeling kan worden genomen dient deze eerst kenbaar te zijn gemaakt aan het betrokken bestuursorgaan conform het bepaalde in artikel 9:20 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Deze bepaling is niet van toepassing indien dit redelijkerwijs niet kan worden geveerd van de klager.

Bij brief van 5 juni 2015 heeft de heer A een klacht ingediend bij het Waterschap Hollandse Delta en de gemeente Hellevoetsluis. Een klacht met dezelfde strekking heeft de heer A bij brief van 24 juni 2015 ingediend bij het SVHW.

Door de indiening van de klacht is voldaan het vereiste van artikel 9:20 Awb.

### **Bevindingen**

#### ACHTERGROND VAN DE KLACHT

##### *Klacht aan het adres van het SVHW*

Op 5 juni 2015 heeft de heer A een klacht ingediend bij het Waterschap Hollandse Delta en de gemeente Hellevoetsluis.

Op grond van artikel 2:3, lid 1 Awb, zendt het bestuursorgaan geschriften tot behandeling waarvan kennelijk een ander bestuursorgaan bevoegd is, onverwijld door naar dat orgaan, onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de afzender.

De klacht is op 11 juni 2015 door het SVHW ontvangen.

24 februari 2016

In de klachtbrief geeft de heer A aan dat hij van mening is dat hij door het SVHW is gediscrimineerd. Zijn ex-partner kreeg kwijtschelding voor de belastingaanslagen welke betrekking hebben op de woning ...*adres*..., terwijl hem voor de aanslagen voor hetzelfde pand slechts gedeeltelijk kwijtschelding is verleend.

#### *Reactie SVHW*

In de brief gedateerd juni 2015 schrijft het SVHW het volgende:

‘De aanslagen op naam van uw ex-partner hebben betrekking op het gebruik van de woning terwijl u bent aangeslagen voor het eigendom van de woning.

U wordt door het kadaster als eigenaar aan SVHW geleverd omdat u in de registers als eerste staat geregistreerd en de oudste bent.

Door het bestuur van het waterschap Hollandse Delta is besloten om voor watersysteemheffing en/of wegenheffing gebouwd eigendom geen kwijtschelding toe te staan. Door het bestuur van de gemeente Hellevoetsluis is besloten dat de rioolbelasting voor eigenaren voor kwijtschelding is uitgesloten.

Deze uitsluitingen van kwijtschelding zijn vastgelegd in de heffingsverordeningen van beide deelnemers van SVHW. Voor deze heffingen is kwijtschelding dus überhaupt niet mogelijk ongeacht de persoonlijke en financiële omstandigheden.

Om deze reden is uw verzoek om kwijtschelding voor de waterschapsbelasting in zijn geheel afgewezen en voor de gemeentelijke belastingen slechts gedeeltelijk toegewezen. Er is dus geen sprake van willekeur of enige vorm van discriminatie. Voor eigenaren wordt namelijk geen onderscheid gemaakt ten aanzien van geslacht/ras/levensovertuiging enz.....’

#### TOELICHTING KLAGERS EN SVHW

Op 11 november 2015 zijn de heer A en het SVHW in een hoorzitting in de gelegenheid gesteld hun standpunt mondeling toe te lichten.

Aanwezig:

*Ombudscommissie Hoeksche Waard*

de heer mr. B. Huizenaar, voorzitter

de heer K.A. de Vlaam, secretaris

mevrouw A. Twilt, lid

mevrouw mr. A.J. Groenendijk, lid

mevrouw L. Bos, verslag

*de indiener van de klacht*

de heer A

*(namens) SVHW*

de heer B, klachtencoördinator

de heer C, hoofd afdeling invordering

Het verslag van de hoorzitting wordt hieronder weergegeven.

(...) De voorzitter opent de zitting, heet aanwezigen welkom en stelt hen voor. Hij geeft een uitleg over wijze waarop de hoorzitting zal plaatsvinden. Uit de stukken blijkt dat de klacht toeziet op het feit dat de heer A van mening is dat de regels die zijn toegepast discriminerend zijn en dat hetgeen hij bij SVHW heeft aangedragen onjuist is beoordeeld. De voorzitter stelt de heer A in de gelegenheid zijn klacht toe te lichten.

De heer A geeft aan dat het SVHW voorbij gaat aan het feit dat hij beschikt over een éénpersoons uitkering. Hij is in 2014 gescheiden en woonde tot die tijd in ...*woonplaats*.... In maart 2014 heeft hij een flat aangeboden gekregen in ...*woonplaats*.... Zijn woning in ...*woonplaats*... is enige tijd geleden verkocht. De heer A merkt op dat hij de eigenaarslasten voor de woning in ...*woonplaats*... moest betalen omdat hij als eerste en oudste eigenaar wordt aangemerkt. Hij komt niet in aanmerking voor kwijtschelding. Feitelijk werd de woning echter door zijn ex vrouw bewoond. Zij krijgt wel overal kwijtschelding voor. Hierover heeft een briefwisseling plaatsgevonden met SVHW. De heer A maakt in dit verband een vergelijking met een vacature waarop alleen mannen mogen reageren. Dit is niet toegestaan. In onderhavig geval moet hij betalen omdat hij een man is. Zijn ex vrouw krijgt wel kwijtschelding. Hij baalt daarvan. De voorzitter vat het gevoel van de heer A samen als zijnde dat hij niet in de woning woont en dat zijn ex vrouw gratis gebruik maakt van de woning. Dat voelt voor de heer A niet goed.

De heer B licht toe dat aanslagen tweeledig zijn; deze bestaan uit een deel eigenaar en een deel gebruiker. Man en vrouw zijn beiden belastingplichtig. Het beleid bepaalt wie de aanslag ontvangt. In dit geval zijn beiden eigenaar, waarbij de vrouw als gebruiker is aan te merken. Voor het deel gebruiker kan wel kwijtschelding verleend worden. Voor het deel eigenaar is geen kwijtschelding mogelijk. De man krijgt in dit geval een vordering op de vrouw. Het splitsen van een aanslag is op basis van regelgeving niet mogelijk. Er mag maar één aanslag verzonden worden. Als de vrouw alleen belastingplichtige was, dan had zij de aanslag ontvangen. De heer C voegt toe dat het moment van vestiging in een woning bepalend is. Het GBA levert hiervoor gegevens aan. Bij het vestigen van meerdere personen op één adres wordt de oudste persoon als belastingplichtige aangemerkt. Als één persoon vertrekt, wordt de achterblijver gebruiksbelasting schuldige. Als het eigendom nog op twee personen staat, sleept de man dat als het ware met zich mee. De heer A merkt op dat er ook een eigenaar achterblijft. De heer C antwoordt dat de man daarmee wel belastingplichtige blijft.

De voorzitter vraagt hoe de beleidsregels voor het aanwijzen van een belastingplichtige in een keuze situatie tot stand zijn gekomen. Hij vraagt of de keuze wordt gemaakt op leeftijd, geslacht en dergelijke. De heer B geeft aan dat de beleidsregels aan de hand van het model van de VNG zijn opgesteld. Als er twee mensen op één adres wonen, krijgt één persoon de aanslag.

Vastgelegd wordt welke keuze wordt gemaakt. Mevrouw Twilt vraagt of er een toelichting op de beleidsregels is. De heer C antwoordt dat dat niet het geval is. Mevrouw Groenendijk vraagt of de beleidsregels getoetst zijn aan het EVRM. De heer B merkt op dat als gebruik gemaakt wordt van een VNG model, ervan uit gegaan mag worden dat deze voldoen aan het EVRM. Hij merkt op dat de heer A ook de eerdere aanslagen heeft ontvangen. Dat was toen geen probleem. De voorzitter geeft aan dat de leden van de Ombudscommissie op de website van het SVHW gezocht hebben naar de beleidsregels, maar deze niet konden vinden. De heer C merkt op dat deze er wel op staan. Hij geeft aan dat de website op dit moment klantvriendelijker wordt gemaakt. De voorzitter vraagt waar de beleidsregels gepubliceerd zijn. De heer C betwijfelt of dit beleid gepubliceerd moet worden. Het beleid is in 2008 vastgesteld door de directeur. Deze was hiertoe bevoegd. De voorzitter merkt op dat de Ombudscommissie één en ander nader zal bezien.

De voorzitter geeft aan dat de heer A eerst een klacht heeft ingediend bij het SVHW. Deze klacht is schriftelijk afgedaan. Hij vraagt waarom er geen hoorzitting heeft plaatsgevonden. In het verlengde daarvan vraagt hij tevens of de interne klachtenregeling correct is toegepast. De heer B licht toe dat wanneer een klacht vrij simpel is, deze schriftelijk wordt afgedaan. De onderhavige zaak was duidelijk. In het antwoord op de klacht is een uitleg gegeven. Het horen is niet verplicht. De heer C vult aan dat zij een afweging maken omtrent het wel of niet horen. De gestelde discriminatie ziet feitelijk toe op de eerdere belastingaanslag. Feitelijk had in dit geval bezwaar gemaakt moeten worden tegen de belastingaanslag. De heer A merkt op dat dit geld kost. De heer C begrijpt dat, maar merkt op dat dit wel het recht is. De heer De Vlaam geeft aan dat de klachtenregeling de basis vormt voor de behandeling van de klacht. De heer B zegt dat de heer A niet heeft aangegeven dat hij gehoord wilde worden. Daarnaast was de klacht duidelijk. De voorzitter stelt dat de klacht is ingediend naar aanleiding van het kwijtscheldingsverzoek. De heer B bevestigt dit.

De heer A wijst op het feit dat de betalingsregeling ook vreemd verloopt. Geconstateerd wordt dat dit buiten de behandeling van de klacht valt.

Mevrouw Groenendijk vraagt of de heer A op de hoogte is gesteld van het doorsturen van de klacht door de gemeente en het waterschap aan het SVHW. De heer B zegt dat dat hem niet bekend is of deze instanties de heer A hebben ingelicht.

De heer De Vlaam vraagt hoe het SVHW de gegevens van het kadaster ontvangt. De heer C antwoordt dat het kadaster alle eigenaren doorgeeft. Het SVHW beziet wie wordt aangeschreven.

De heer C begrijpt dat de situatie voor de heer A pijnlijk is. Het SVHW is echter gebonden aan regelgeving. Hierbij is geen ruimte voor emotionele aspecten. De heer A merkt op dat deze regelgeving als gevolg van het EVRM onderuit zal gaan. Hij overweegt de regeling in dat kader te laten toetsen.

De voorzitter vraagt op basis van welk artikel uit de beleidsregels de heer A als belastingplichtige wordt aangeschreven. De heer B geeft aan dat bij nieuwe situaties op grond van de uitgangspunten wordt bezien wie aangeschreven wordt. In dit geval is echter artikel 6 van toepassing waarin is opgenomen dat de aanslag kan worden opgelegd aan degene die in eerdere jaren de aanslag heeft gekregen en nog steeds belastingplichtig is.

Niets meer aan de orde zijnde, bedankt de voorzitter aanwezigen voor hun komst en sluit de hoorzitting...”.

### **Beschrijving klacht en bevoegdheid Ombudscommissie**

De Ombudscommissie stelt vast dat de klacht van de heer A betrekking heeft op het volgende:

*De heer A is van mening dat hij door het SVHW is gediscrimineerd wegens aanslagen gemeentelijke heffingen 2015 en waterschapsbelastingen 2015 voor de woning ....adres....*

*Sinds maart 2014 is hij woonachtig in ...woonplaats....*

*Zijn ex-partner kreeg volledige kwijtschelding voor de aanslagen welke betrekking hebben op het gebruik van de woning ...adres....*

*De heer A is door het SVHW aangeslagen voor het eigendom van de woning.*

*Zijn ex-partner, die mede-eigenaar van deze woning is, is niet aangeslagen voor het eigendom van de woning.*

*Hiermee heeft het SVHW volgens de heer A gehandeld in strijd met artikel 1 van de Grondwet en het algemeen discriminatieverbod van het Europees Verdrag voor de rechten van de mens (EVRM).*

Gelet op Hoofdstuk 9, titel 9.2, afdeling 9.2.2 van de Awb acht de Ombudscommissie zich in zoverre bevoegd de klacht in behandeling te nemen.

### **Overwegingen**

Naar aanleiding van het dossier en de gehouden hoorzitting is de Ombudscommissie tot de volgende conclusie gekomen.

#### Algemeen

Overheden moeten bij de uitvoering van hun taken op een behoorlijke manier omgaan met burgers en hun belangen. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en met respect behandelt. Daarbij is het natuurlijk ook van belang dat de burger zich constructief opstelt. De behoorlijkheidsnormen die de Nationale ombudsman heeft opgesteld en door de Ombudscommissie worden onderschreven en toegepast, helpen overheden goed om te gaan met burgers en hun belangen.

De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

- a. Open en duidelijk
- b. Respectvol
- c. Betrokken en oplossingsgericht en
- d. Eerlijk en betrouwbaar.

#### *1. Overwegingen ten aanzien van het respecteren van grondrechten*

Van de **kernwaarde Respectvol** maakt het respecteren van grondrechten deel uit.

De overheid respecteert de grondrechten van haar burgers.

Sommige grondrechten bieden waarborgen tegen het optreden van de overheid, zoals onder andere het discriminatieverbod.

Grondrechten zijn neergelegd in de Grondwet en in verdragen zoals het EVRM. Van de overheid mag worden verwacht dat zij deze grondrechten respecteert. Als in de Grondwet of het verdrag is bepaald dat bij wet uitzonderingen op een grondrecht mogelijk zijn, moet de overheid zich zorgvuldig aan daarvoor geldende criteria en voorschriften houden.

Te denken valt aan bepalingen in de Politiewet, het Wetboek van Strafvordering, de Wet bescherming persoonsgegevens en de Algemene wet op het binnentreden.

De heer A voelt zich door het SVHW gediscrimineerd, omdat zijn ex-partner algehele kwijtschelding heeft gekregen van de opgelegde aanslagen waterschapsbelastingen 2015 en gemeentelijke heffingen 2015 voor het *gebruik* van de woning ...*adres*....

Daarentegen is hij aangeslagen als *eigenaar* van de woning en ook na het indienen van administratief beroep is zijn verzoek om kwijtschelding van de aanslagen waterschapsbelastingen 2015 en gemeentelijke heffingen 2015 afgewezen.

Zijn ex-partner is naast gebruiker ook mede-eigenaar van de betreffende woning. Om die reden vindt de heer A dat zijn ex-partner gelijke rechten en plichten heeft als mede-eigenaar en de kwijtschelding voor beide partijen zou moeten gelden.

Dat zijn ex-partner als *gebruiker* wél kwijtschelding heeft gekregen vindt volgens het SVHW zijn grond in de heffingsverordeningen van het waterschap en de gemeente.

Verder is in die verordeningen bepaald dat kwijtschelding is uitgesloten voor de watersysteemheffing en/of wegensheffing gebouwd *eigendom* (waterschap) en voor de rioolbelasting voor *eigenaren* (gemeente).

De reden dat de aanslagen voor het eigenarendeel ten name zijn gesteld van de heer A is gelegen in het feit dat het Kadaster zijn naam als eigenaar aan het SVHW heeft geleverd, omdat hij in de registers van het Kadaster als eerste staat genoteerd en hij ook de oudste is.

*Beleidsregels voor het aanwijzen van een belastingplichtige in een keuzesituatie*

De belastingplicht voor de gemeentelijke belastingen en waterschapsbelastingen vloeit voort uit de onderscheiden belastingverordeningen, welke hun grondslag vinden in de belastingbepalingen van de Gemeentewet en de Waterschapswet. In sommige gevallen brengen de wettelijke regels met zich dat meer personen belastingplichtig kunnen zijn voor één belastingobject. In de gevallen waarin dat voorkomt mag de belastingheffer de aanslag ten name van één van de belastingplichtigen stellen. In deze gevallen hanteert de belastingheffer een voorkeursvolgorde bij de aanwijzing van de belastingplichtige die de aanslag op zijn of haar naam krijgt.

Deze voorkeursvolgorde is gebaseerd op veronderstelde betaalcapaciteit en doelmatige c.q. doeltreffende heffing en invordering en wordt toegepast voor zover de gegevens voorhanden of te achterhalen zijn.

De aanwijzing van de belastingplichtige in deze gevallen moet wel berusten op van te voren vastgestelde en bekendgemaakte criteria.

Op 29 december 2008 heeft de directeur van het SVHW de ‘Beleidsregels voor het aanwijzen van een belastingplichtige in een keuzesituatie’ vastgesteld.

De bevoegdheid van een bestuursorgaan tot het vaststellen van beleidsregels wordt ontleend aan artikel 4:81, eerste lid, Awb.

Als model voor de beleidsregels heeft gediend het door de VNG opgestelde “model-beleidsregels”.

De redelijkheid brengt mee dat degene die de aanslag krijgt een evenredig deel kan verhalen op de mede-belastingplichtigen. Elk van de belastingplichtigen is namelijk hoofdelijk schuldenaar.

Tijdens de zitting van de Ombudscommissie heeft de vertegenwoordiger van het SVHW er op gewezen dat de voorkeursvolgorde van onderdeel 6 van de Beleidsregels van toepassing is. Hierin wordt bepaald dat de onderdelen 1 tot en met 5 geen toepassing vinden, indien de aanslag kan worden opgelegd aan degene die met betrekking tot het voorgaande belastingtijdvak of kalenderjaar de aanslag heeft gekregen, gezorgd heeft dat de aanslag betaald is en nog steeds belastingplichtig is.

Dit laatste is volgens de vertegenwoordiger van het SVHW van toepassing op de belastingaanslagen, zoals die zijn verstuurd naar de heer A.

De heer A heeft deze nadere uitleg van de vertegenwoordiger van het SVHW niet weersproken.

Zoals onder het kopje ‘overwegingen’ reeds is verwoord, is in de heffingsverordeningen van zowel de gemeente als het waterschap vastgelegd dat kwijtschelding is uitgesloten voor de watersysteemheffing en/of wegenheffing gebouwd eigendom (waterschap) en voor de rioolbelasting voor eigenaren (gemeente).

De Ombudscommissie heeft naar aanleiding van de voorliggende klacht als taak om te toetsen of de van toepassingen zijnde verordeningen en beleidsregels behoorlijk zijn uitgevoerd.

Uit de toetsing is gebleken dat het SVHW aan de door het waterschap Hollandse Delta en de gemeente Hellevoetsluis in hun belastingverordeningen gestelde kwijtscheldingscriteria, in combinatie met de Beleidsregels voor het aanwijzen van een belastingplichtige in een keuzesituatie, op de juiste wijze uitvoering heeft gegeven.

De klacht ziet er echter op toe om de Ombudscommissie mede een oordeel te laten geven over de rechtmatigheid van de kwijtscheldingscriteria in de heffingsverordeningen van de

gemeente en het waterschap en van de beleidsregels van het SVHW. Die bevoegdheid komt niet toe aan de Ombudscommissie.

Voor toetsing van de vraag van de heer A of hij door het SVHW is gediscrimineerd, kan hij zich wenden tot het College voor de Rechten van de Mens ([info@mensenrechten.nl](mailto:info@mensenrechten.nl)).

**De Ombudscommissie onthoudt zich van het geven van een oordeel over de vraag of van discriminatie door het SVHW sprake is.**

*2. Overwegingen ten aanzien van goede informatieverstrekking en goede motivering*

Van de kernwaarde Open en duidelijk maken goede informatieverstrekking en goede motivering deel uit.

a. Goede informatieverstrekking

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

De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

b. Goede motivering

De overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

De overheid motiveert haar besluiten en handelingen steeds goed. Zij handelt niet alleen naar wat haar goed uitkomt of op basis van willekeur. Drie bouwstenen zijn voor een goede motivering van belang: de wettelijke voorschriften, de feiten en belangen en een heldere redenering. De motivering is gericht op het concrete individuele geval en is begrijpelijk voor de ontvanger.

In zijn klachtbrief d.d. 5 juni 2015 aan het adres van het SVHW geeft de heer A aan dat hij van mening is dat hij door het SVHW is gediscrimineerd. Zijn ex-partner kreeg kwijtschelding voor de belastingaanslagen welke betrekking hebben op de woning ...adres..., terwijl hem voor de aanslagen voor hetzelfde pand slechts gedeeltelijk kwijtschelding is verleend.

In de brief d.d. juni 2015 antwoordt het SVHW het volgende:

‘De aanslagen op naam van uw ex-partner hebben betrekking op het gebruik van de woning terwijl u bent aangeslagen voor het eigendom van de woning. U wordt door het kadaster als eigenaar aan SVHW geleverd omdat u in de registers als eerste staat geregistreerd en de oudste bent.

Door het bestuur van waterschap Hollandse Delta is besloten om voor watersysteemheffing en/of wegehheffing gebouwd eigendom geen kwijtschelding toe te staan.

Door het bestuur van de gemeente Hellevoetsluis is besloten dat de rioolbelasting voor eigenaren voor kwijtschelding is uitgesloten.

Deze uitsluitingen van kwijtschelding zijn vastgelegd in de heffingsverordeningen van beide deelnemers van SVHW. Voor deze heffingen is kwijtschelding dus überhaupt niet mogelijk ongeacht de persoonlijke en financiële omstandigheden.

Om deze reden is uw verzoek om kwijtschelding voor de waterschapsbelasting in zijn geheel afgewezen en voor de gemeentelijke belastingen slechts gedeeltelijk toegewezen.

Er is dus geen sprake van willekeur of enige vorm van discriminatie. Voor eigenaren wordt namelijk geen onderscheid gemaakt ten aanzien van geslacht/ras/levensovertuiging enz.....’



Op 7 september 2015 beantwoordt de directeur van het SVHW een brief van de heer A d.d. 1 september 2015, waarin hij bezwaar maakt tegen ontvangen dwangbevelen. De brief gaat vergezeld van de door de directeur van het SVHW op 29 december 2008 vastgestelde 'Beleidsregels voor het aanwijzen van een belastingplichtige in een keuzesituatie.'

In het rapport van de Ombudscommissie wordt hierop onder het kopje: Beleidsregels voor het aanwijzen van een belastingplichtige in een keuzesituatie, nader ingegaan.

In de correspondentie met de heer A wordt echter geen melding gemaakt welk onderdeel van deze Beleidsregels op zijn situatie van toepassing is.

Aan de heer A had op een duidelijke wijze de juiste en volledige informatie hieromtrent moeten worden verstrekt. Toezending van de Beleidsregels aan de heer A, zonder verdere uitleg over het op zijn situatie van toepassing zijnde onderdeel, heeft voor hem de situatie er niet duidelijker op gemaakt.

Eerst tijdens de zitting van de Ombudscommissie heeft de vertegenwoordiger van het SVHW aangegeven dat onderdeel 6.1 van toepassing is.

Zoals eerder vermeld heeft de heer A deze nadere uitleg tijdens de zitting niet weersproken.

In onderdeel 6.1 wordt bepaald dat de onderdelen 1 tot en met 5 geen toepassing vinden indien:

De aanslag kan worden opgelegd aan degene die met betrekking tot het voorgaande belastingtijdvak of kalenderjaar de aanslag heeft gekregen, gezorgd heeft dat de aanslag betaald is en nog steeds belastingplichtig is.

De Ombudscommissie is van mening, dat deze informatie op een eerder tijdstip, dus niet pas tijdens de zitting van de Ombudscommissie, ter kennis van de heer A had moeten worden gebracht.

### **De Ombudscommissie is van oordeel dat het SVHW de behoorlijkheidsnormen van goede informatieverstrekking en goede motivering heeft geschonden.**

#### *3. Overwegingen ten aanzien van de wijze waarop het SVHW de klacht heeft behandeld*

Van de **kernwaarde Respectvol** maakt fair play deel uit. Dit houdt in dat de overheid de burger de mogelijkheid geeft om zijn procedurele kansen te benutten en daarbij voor een eerlijke gang van zaken zorgt. De overheid heeft een open houding waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt en daarbij behorende feiten naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor en wederhoor). De overheidsinstantie speelt daarbij open kaart en geeft actief informatie die de burger kan benutten.

Zoals blijkt uit het dossier en het verhandelde ter zitting is klager niet gehoord over zijn klacht.

Het beginsel van hoor en wederhoor impliceert dat klager en beklaagde in het kader van een klachtprocedure in de gelegenheid moet worden gesteld te worden gehoord en dat een conceptrapport van bevindingen voor een reactie aan klager en beklaagde wordt gezonden.

Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

De hoorplicht vormt een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure. Dit horen kan er toe dienen nadere informatie ter beschikking te krijgen. Horen biedt ook de gelegenheid om naar een oplossing te zoeken voor problemen die ten grondslag liggen aan de klacht, terwijl klager en beklaagde op elkaars standpunten kunnen reageren.

Door de heer A te horen zou het SVHW in de gelegenheid zijn geweest nadere toelichting op de gevolgde procedure te geven, wat voor de heer A wellicht aanleiding had kunnen zijn om

zijn klacht buiten verdere behandeling te laten, omdat een en ander voor hem duidelijk was geworden.

Uit een oogpunt van een goede feitelijke weergave van de omstandigheden waaronder de bestreden gedragingen hebben plaatsgevonden en ten behoeve van een correcte weergave van hetgeen de klacht precies omvat, is het noodzakelijk dat de hoofdlijnen van het verhandelde tijdens het horen in een verslag worden vastgelegd. Het gegeven dat de heer A beroep heeft ingesteld tegen de uitspraak op zijn verzoek om kwijtschelding van de aanslag gemeentelijke heffingen 2015 en waterschapsbelastingen 2015, doet niet af van het feit dat het SVHW de heer A in de gelegenheid had moeten stellen te worden gehoord.

Immers, de heer A heeft niet verklaard dat hij geen gebruik wenst te maken van het recht te worden gehoord.

### **De Ombudscommissie is van oordeel dat het SVHW de behoorlijkheidsnorm van fair play heeft geschonden.**

#### Toezending bevindingen Ombudscommissie aan bestuursorgaan en verzoeker

In overeenstemming met het bepaalde in artikel 9:35 Awb heeft de Ombudscommissie, alvorens het onderzoek te beëindigen, haar bevindingen, verwoord in dit rapport, bij brief d.d. 29 januari 2016 schriftelijk meegedeeld aan het betrokken bestuursorgaan en de verzoeker (de heer A).

De Ombudscommissie heeft hun de gelegenheid gegeven zich te uiten over de bevindingen. Het SVHW heeft zich bij e-mail van 12 februari 2016 geconformeerd aan de bevindingen. De Ombudscommissie heeft van deze mededeling kennis genomen.

Van de heer A is geen reactie ontvangen.

#### **Eindoordeel**

De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

- a. Open en duidelijk
- b. Respectvol
- c. Betrokken en oplossingsgericht en
- d. Eerlijk en betrouwbaar.

De Ombudscommissie heeft de handelingen waartegen de klacht zich richt getoetst aan deze kernwaarden. De Ombudscommissie is - gelet op deze toetsing en bovenstaande overwegingen - van oordeel dat het SVHW ten aanzien van:

*a. de wijze waarop is gecommuniceerd omtrent de van toepassing zijnde beleidsregels, de behoorlijkheidsnormen van goede informatieverstrekking en goede motivering heeft geschonden;*

*b. de wijze waarop de klacht is behandeld, de behoorlijkheidsnorm van fair play heeft geschonden.*

24 februari 2016

De Ombudscommissie onthoudt zich van het geven van een oordeel over de vraag of van discriminatie door toepassing van de vastgestelde regels door het SVHW sprake is. Die bevoegdheid komt niet toe aan de Ombudscommissie.

De Ombudscommissie Hoeksche Waard,

De voorzitter,

Mr. B. Huizenaar