

RAPPORT VAN DE OMBUDSCOMMISSIE

HOEKSCHE WAARD

Geanonimiseerd

28 september 2016

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

Dossiernummer: 2016.1

Verzoekschrift (hierna te noemen: klacht)

A, postbus 54035, 3008 JA Rotterdam, heeft bij brief van 9 juli 2015 namens B een klacht ingediend bij de Ombudscommissie Hoeksche Waard (hierna: Ombudscommissie).

Inhoud klacht:

- a. het afwijzende besluit van het SVHW op haar verzoek om B een ambtshalve teruggave te verlenen van te veel betaalde onroerendezaakbelastingen over de jaren 2009 tot en met 2013;
- b. het niet in behandeling nemen van haar klacht door het SVHW.

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 6 mei 2015 heeft A een klacht ingediend bij het SVHW. Het SVHW heeft bij brief van 6 juli 2015 aan A meegedeeld dat de klacht niet in behandeling wordt genomen, omdat de klacht is gericht tegen een besluit en niet tegen een gedraging van een ambtenaar of bestuursorgaan.

Bij brief van 30 september 2015 heeft de Ombudscommissie aan het SVHW gemotiveerd aangegeven waarom de klacht wél in behandeling dient te worden genomen conform de eigen klachtenregeling en de Awb.

Blijkens de brief van het SVHW aan A d.d. 8 december 2015 is de klacht alsnog in behandeling genomen.

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 6 mei 2015 heeft A een klacht ingediend bij het SVHW.

De klacht heeft betrekking op de weigering van het SVHW op het verzoek van A om ambtshalve vermindering te verlenen van de door de B over de jaren 2009 tot en met 2013 te veel betaalde OZB-gebruikersbelasting voor de woonzorgcentra aan de (*adres*) en de (*adres*).

Reactie SVHW

In reactie op de klacht van 6 mei 2015 schrijft het SVHW in hun brief van 8 december 2015 het volgende.

‘Op 9 juli 2015 heeft u bij de Ombudscommissie Hoeksche Waard een klacht ingediend tegen SVHW. Uw klacht richt zich op een tweetal feiten:

- 1. SVHW heeft uw klacht van 6 mei 2015 niet conform de klachtenregeling in behandeling genomen;*
- 2. SVHW heeft uw verzoek tot ambtshalve vermindering van aanslagen over de jaren 2009 t/m 2013, die zijn opgelegd aan uw cliënt B, afgewezen.*

Op 15 september 2014 en 6 mei 2015 heeft u per brief om ambtshalve vermindering verzocht van de aan B opgelegde aanslagen over de jaren 2009 t/m 2013. In de brief van 6 mei 2015 verzocht u ons bovendien uw brief als klacht te beschouwen, indien SVHW zou besluiten niet aan uw verzoek om vermindering tegemoet te komen.

Op 23 januari 2015 en 26 mei 2015 hebben wij u schriftelijk medegedeeld de aanslagen niet te zullen verminderen. Uw brief van 6 mei 2015 hebben wij vervolgens niet als klacht in behandeling genomen, omdat wij in de veronderstelling waren dat een klacht gericht dient te zijn tegen een gedraging van een ambtenaar of bestuursorgaan jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon. Hiervan was in uw geval namelijk geen sprake.

De Ombudscommissie Hoeksche Waard heeft ons ervan weten te overtuigen dat onze bovenstaande veronderstelling niet juist was en ons verzocht de klacht alsnog inhoudelijk te behandelen. In het onderstaande ga ik daarom in op uw klacht.

Naar aanleiding van uw eerdere verzoek tot ambtshalve vermindering heeft SVHW u uitgenodigd voor een hoorzitting, die op 5 november jl. heeft plaatsgevonden. Tijdens deze zitting heeft u nogmaals gemotiveerd waarom de aanslagen in uw optiek ambtshalve dienen te worden verminderd. U bent van mening, dat op basis van jurisprudentie uit 2014 de aanslagen over de jaren 2009 t/m 2013 ambtshalve dienen te worden verminderd.

Op 10 november 2015 heeft u ons een mail gestuurd waarin u aangeeft dat SVHW in een soortgelijk dossier van een andere cliënt (naam) van uw kantoor wel is overgegaan tot ambtshalve vermindering van aanslagen over oudere jaren. In deze mail verzocht u ons dit te betrekken bij de behandeling van uw klacht.

Voor de aanslagen 2009 t/m 2013 heeft u de mogelijkheid gehad om bezwaar aan te tekenen. Dit is echter niet gebeurd, waardoor de aanslagen onherroepelijk zijn komen vast te staan.

Mij is gebleken dat SVHW uw verzoeken om ambtshalve vermindering heeft afgewezen in overeenstemming met het beleid (zie bijlage), dat daarvoor is vastgesteld. In artikel 4 van de beleidsregels is bepaald, dat nadien gewezen jurisprudentie geen aanleiding kan zijn om ambtshalve vermindering te verlenen van belastingaanslagen die onherroepelijk vaststaan.

De aanslagen van uw cliënt (naam) waarnaar u in uw mail verwijst werden ambtshalve verminderd naar aanleiding van een uitspraak op bezwaar tegen de aanslagen over 2013 en niet tengevolge van gewezen jurisprudentie. Dus hier is sprake van een andere casus.

Uw klacht geeft dan ook geen aanleiding om het eerder ingenomen standpunt te herzien.

Indien u zich hierin niet kunt vinden, geef ik u ter overweging om deze kwestie via een civiele procedure een mogelijk vervolg te geven....’

28 september 2016

TOELICHTING KLAGER EN SVHW

Op 24 februari 2016 zijn 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

(namens) de indiener van de klacht
de heer A

(namens) SVHW
de heer C, klachtencoördinator
de heer D, afdelingshoofd Heffingen

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. De voorzitter licht toe dat de leden van de commissie de stukken hebben bestudeerd. Er zijn nog enkele vragen. Hij vraagt aanwezigen een toelichting te geven op de aard van de belasting welke aan de besluitvorming ten grondslag ligt. De heer A geeft aan dat de OZB uit een gedeelte eigenaar en een gedeelte gebruiker bestaat. Het eigenaar deel ziet toe op woningen en niet-woningen. Het gebruiker deel ziet toe op niet-woningen. De aanslag ziet nu toe op het eigenaar en gebruiker deel. De heer A is van mening dat het deel gebruiker niet moet worden opgelegd. Daarnaast moet het eigenaar deel lager worden opgelegd.

De voorzitter merkt op dat uit de stukken van SVHW blijkt dat een vrijstellingspercentage is toegepast van 55% en 60%. De heer D zegt dat deze percentages in andere gemeenten en onder andere uitgangspunten zijn toegepast. De klacht die nu voorligt is voortgekomen uit het feit dat B heeft nagelaten een bezwaarschrift tegen de oorspronkelijke aanslagen in te dienen. A verwijst naar andere zaken, in andere gemeenten, met andere percentages. De heer A heeft een overzicht van de percentages die zijn toegepast. Deze percentages zijn te laag. In de brief van SVHW wordt aangegeven dat in (*adres*) een percentage van 55% is toegepast en in (*adres*) 60%. Dit klopt niet. Hij heeft naar andere, vrijwel identieke zaken gekeken. Daarbij zijn bepaalde delen wel aangewezen als woning. Hij vraagt zich af waarom dat hier niet is gedaan. Ook bij (*adres*) en een aantal andere gevallen is dit toegepast.

De voorzitter vraagt waarom B niet eerder een bezwaarschrift heeft ingediend. De heer A antwoordt dat een dergelijke stichting bezig is met het verlenen van zorg. Er is hier sprake van een complexe regeling, men is niet bekend met dit soort zaken. A heeft één en ander in 2014 gezien en heeft geconstateerd dat de aanslagen onjuist zijn opgelegd. De voorzitter vraagt of er sprake is van een professionele zorginstantie, met een financiële afdeling. De heer A bevestigt dat er sprake is van een professionele instantie welke beschikt over een kleine financiële afdeling.

Mevrouw Groenendijk merkt op dat zij waarschijnlijk al langer werken met belastingen. De heer A geeft aan dat de afdeling de aanslagen veelal controleert aan de hand van aanslagen die in eerdere jaren zijn opgelegd. Als deze vergelijkbaar is, wordt de aanslag voldaan.

De heer D zegt dat hij van (*adres*) weet dat daar deskundigen op het gebied van zorg en financiën werken. Het SVHW heeft overleg men hen over financiële aspecten. Zo zijn zij met in achtneming van de regelgeving overeengekomen dat de bewoners een zelfstandige woonunit hebben, maar dat (*adres*) de aanslag ontvangt. In die zin doet het SVHW hierin handreikingen om afspraken te maken en mogelijkheden aan te geven. De heer D betwist het feit dat er onvoldoende kennis bij een zorginstelling aanwezig is. Hij kan zich voorstellen dat een dergelijke instelling kennis inhuurt, maar wat hem betreft kan het feit dat er geen kennis aanwezig is niet aan de orde zijn.

De voorzitter vraagt over welk gevraagd bedrag we praten. De heer A heeft hiertoe een lijstje opgemaakt. De heer D geeft aan dat het duidelijk is dat we over een fors bedrag praten. Het SVHW maakt een belangenafweging en heeft geoordeeld dat het belang van de gemeente groter is. Daarnaast kan een civiele procedure aangespannen worden. Hij begrijpt de keuze van A niet voor het indienen van een klacht bij de Ombudscommissie. Daarnaast merkt de heer D op dat de beleidsregels aangeven dat kwijtschelding alleen aan de orde kan zijn als een bezwaarschrift is ingediend.

De voorzitter merkt op dat de inspecteur bevoegd is tot het verlenen van kwijtschelding. In de beleidsregels is een mogelijkheid opgenomen om ambtshalve vermindering te verlenen als een bezwaarschrift niet ontvankelijk wordt verklaard. Daarnaast is er een mogelijkheid om tot ambtshalve vermindering over te gaan als uit enig feit blijkt dat een belastingaanslag te hoog is vastgesteld en deze bij afweging van belangen niet gehandhaafd kan worden. Duidelijk is dat er niet tijdig bezwaar is gemaakt. Voorts wijst de voorzitter op het bepaalde in artikel 3. In dit artikel zijn bepalingen opgenomen welke de toepassing van artikel 2 uitsluiten. Onder andere is opgenomen dat artikel 2 niet van toepassing is als aannemelijk is dat de belanghebbende door opzet of grove schuld de wettelijke termijn voor het indienen van een bezwaarschrift of een verzoekschrift ongebruikt heeft laten verstrijken. Hij vraagt het SVHW aan te geven wanneer sprake is van opzet of grove schuld. De heer D antwoordt dat dit van geval tot geval anders is. De formele beantwoording staat in de stukken. Hij geeft aan dat dit niet wil zeggen dat hier sprake is van opzet of grove schuld.

Mevrouw Groenendijk vraagt of de beleidsregels hier nu wel of niet van toepassing zijn. De heer C zegt dat A verwacht dat een teruggave wordt verleend op basis van latere jurisprudentie. Dat kan niet aan de orde zijn. Mevrouw Groenendijk zegt dat dit niet de vraag was. De heer C antwoordt dat een toets aan de beleidsregels niet van toepassing is, omdat dit alleen het geval is als er een bezwaarschrift is ingediend. Mevrouw Groenendijk merkt op dat dit niet uit de beleidsregels volgt. De heer De Vlaam stelt de vraag anders en vraagt of het verzoek aan de beleidsregels is getoetst. De heer D moet daarover nadenken.

De voorzitter komt terug op de opmerking van de heer C en vraagt hem dit nogmaals toe te lichten. De heer C licht op basis van informatie van de juridische afdeling toe dat B niet eerder een bezwaarschrift tegen de aanslag heeft ingediend. In 2014 is er een uitspraak geweest omtrent vrijstellingspercentages bij dergelijke instellingen. Op basis van deze uitspraak vraagt men een teruggave. Er moet dan echter bezwaar zijn gemaakt. Als dat niet gedaan is, is teruggave niet mogelijk.

28 september 2016

Mevrouw Groenendijk vraagt of er mogelijkheden voor teruggave zijn als er sprake is van een omissie. De heer D zegt dat als er sprake is van een fout, zij ambtshalve een teruggave kunnen verlenen.

De heer A is van mening dat een burger op beleidsregels moet kunnen bouwen en dat deze correct toegepast moeten worden. De heer D verwijst naar de brief van 23 januari 2015 waarin wordt verwezen naar artikel 65 van de Algemene wet inzake rijksbelastingen, artikel 220 e van de Gemeentewet en het arrest van 15 november 2013. De aanslagen uit voorgaande jaren zijn thans onherroepelijk geworden. De voorzitter merkt op dat dit geen discussie vormt. De heer De Vlaam wijst op de brief van 8 december 2015 waarin wordt aangegeven dat de afwijzing is gebaseerd op de beleidsregels.

De voorzitter wil nog even terug naar de uitzonderingsgevallen zoals opgenomen in artikel 3 van de beleidsregels. Hij hoort de heer D zeggen dat er geen sprake is van opzet of grove schuld. Daarnaast is de vijf jaar termijn uit onderdeel a van artikel 3 niet aan de orde. Dit betekent dat er geen uitzonderingsgronden zijn voor de toepassing van artikel 2 van de beleidsregels. Vaststaat dat artikel 2, lid 1, onder a niet van toepassing is omdat er geen bezwaarschrift is ingediend. Dan blijft het bepaalde onder b -de belangenafweging- over. De heer A merkt op dat de belangenafweging in het voordeel van de gemeenten is gemaakt. Bij andere instellingen is echter wel sprake van een andere aanslag. De heer D dat het verschil ligt in het feit dat in die gevallen bezwaar is gemaakt. Mevrouw Groenendijk vraagt of de beslissing van SVHW anders zou zijn geweest als men tijdig bezwaar had gemaakt. De heer D antwoordt dat als niet tijdig bezwaar wordt gemaakt, het bezwaarschrift niet ontvankelijk wordt verklaard. Er vindt dan wel een ambtshalve toets plaats. Dit wordt meer gedaan.

De heer A vraagt hoe de afweging bij andere instellingen is gemaakt. De heer D is van mening dat bij de andere instellingen sprake is van een andere samenstelling en andere gebouwen. Deze is niet vergelijkbaar. De heer A deelt deze mening niet. Hij ziet het verschil niet. De heer C merkt nogmaals op dat in 2014 een uitspraak is gedaan welke niet van toepassing kan zijn op eerdere aanslagen.

Mevrouw Groenendijk kan de inhoudelijke toetsing niet in het dossier terugvinden. De heer D licht toe dat nog gekeken is of het verschil binnen de marge van 20% ligt. De voorzitter vraagt waar deze 20% uit volgt. De heer D zegt dat dit volgt uit jurisprudentie. De heer A merkt op dat dit percentage volgt uit de Uitvoeringswet. Die ziet echter toe op de aanpassing van de WOZ-waarde. Dat is hier niet aan de orde. Men wil geen aanpassing van de waarde, maar een aanpassing van het vrijstellingspercentage. De heer A vervolgt dat wanneer de 20% wel van toepassing zou zijn, dit geen verschil zou uitmaken omdat men boven de 20% uitkomt. Dit is dan ook geen issue. De heer D zegt dat alles wat nu besproken wordt is terug te voeren op de wet WOZ.

De heer D geeft aan dat er steeds meer verschuivingen naar niet-woningen plaatsvinden. Daarom gaat SVHW steeds meer in overleg met de instellingen hoe een en ander beoordeeld moet worden. Zij zijn niet uit op procedures en willen in goed overleg tot een juiste aanslag komen. Mevrouw Groenendijk vraagt waarom SVHW nu geen handreiking kan doen. De heer D zegt dat de casus ligt zoals hij ligt. Nu er geen bezwaar is ingediend, is er geen ruimte om een handreiking te kunnen doen.

28 september 2016

Mevrouw Groenendijk vraagt of dit anders is als er een civiele procedure wordt aangespannen. De heer D is van mening dat deze vraag beter aan de heer A gesteld kan worden. De heer A geeft aan dat de stap naar een Ombudscommissie niet onlogisch, dan wordt meer gedaan. Hij verwijst naar de rapporten van de Nationale Ombudsman in de klacht.

De heer C verwijst nogmaals naar artikel 4 van de beleidsregels. De voorzitter merkt op dat er ook een uitspraak is uit 2007. De heer C zegt dat de klacht niet toeziet op 2007. We spreken nu over de periode 2009-2013. Jurisprudentie uit 2014 kan daarop niet van toepassing zijn. De voorzitter vraagt of hetgeen over het aanmerken van de zorgwoning als woondeel pas in 2014 is bepaald. De heer C zegt dat de aanslagen vanaf 2014 daarop zijn aangepast.

Mevrouw Groenendijk wijst op de afwijkingsmogelijkheid in de regeling. De heer C zegt dat daarvoor niet is gekozen. Mevrouw Groenendijk vraagt of dit redelijk en billijk is. De heer C is van mening dat deze beoordeling aan de civiele rechter is. De heer D vult aan dat in de brief van 23 januari 2015 een afweging en een uitspraak is opgenomen. De voorzitter zegt dat de heer A daarop heeft gereageerd. De heer A zegt dat de Hoge Raad in 2007 al geoordeeld heeft dat er in dergelijke instellingen gewoond wordt. Dit is niet nieuw. Dit brengt met zich mee dat het bepaalde in artikel 4 van de beleidsregels niet op gaat. Andere instellingen hebben vanaf 2010 een hoger vrijstellingspercentage. Hij vraagt zich af waarom dat hier niet is toegepast. Er is geen sprake van één lijn. De voorzitter vraagt of het juist is dat in 2007 al geoordeeld is dat instellingen op een andere manier (woningen) moeten worden belast. De heer D blijft bij zijn uitleg zoals in de brief is opgenomen.

De voorzitter vraagt waarom het SVHW het vervelend vindt dat A zich tot de Ombudscommissie heeft gewend. De heer D antwoordt dat de Ombudscommissie meer naar de gevolgde procedure kijkt. De voorzitter zegt dat dit niet het geval is. Er wordt breder naar de klacht gekeken. De heer D merkt op dat zij belasting heffen voor gemeenten. Zij doen dit tegen zo laag mogelijk maatschappelijke kosten. De huidige procedure kost nu al heel veel.

De voorzitter geeft aan dat de klacht nog op een ander element toeziet: het niet in behandeling nemen van de klacht. De heer A merkt op dat SVHW dit alsnog gedaan heeft, dus dit deel vervalt. In het verlengde hiervan vraagt de heer De Vlaam naar het verslag van de hoorzitting bij SVHW. De heer D geeft aan dat er geen verslag is. Er is over gemaaild en hij heeft wat aantekeningen gemaakt.

Mevrouw Groenendijk vraagt naar het compromis voor 2014 dat in het e-mail bericht van de heer A van 28 januari wordt aangehaald. De heer A heeft niet direct paraat.

Mevrouw Bos geeft aan dat het SVHW blijft herhalen dat de beleidsregels niet van toepassing zijn als er geen bezwaarschrift is ingediend. Zij vraagt zich af hoe SVHW het bepaalde in artikel 2, lid 1, onder b van de beleidsregels leest. Dit lijkt een restcategorie te zijn voor gevallen waarin op welke wijze dan ook een onjuiste aanslag is opgelegd. De heer D geeft aan dat dit juist lijkt te zijn.

28 september 2016

Mevrouw Bos verwijst naar de brieven van 23 januari 2015 waarin SVHW aangeeft dat in (*adres*) is uitgegaan van een vrijstellingspercentage van gemiddeld 55% en in (*adres*) 60%. Uit het overzicht van A dat ook aan SVHW is gestuurd blijkt dat een lager vrijstellingspercentage is toegepast. Zij vraagt of SVHW dit verschil kan verklaren. Als er een verschil is, vraag zij zich af of het redelijk en billijk is als dit verschil op grond van artikel 2, lid 1, onder b niet wordt rechtgetrokken. De heer D zegt dat SVHW dit nog uitzoekt. Mogelijk vormt dit een grond om tot heroverweging over te gaan. Afgesproken wordt dat SVHW binnen een termijn van 2 weken op deze vraag terugkomt.

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 A betrekking heeft op het volgende:

- a. het afwijzende besluit van het SVHW op haar verzoek om B een ambtshalve teruggave te verlenen van te veel betaalde onroerendezaakbelastingen over de jaren 2009 tot en met 2013;*
- b. het niet in behandeling nemen van haar klacht door het SVHW.*

N.B.

Omdat de klacht blijkens de brief van het SVHW aan A d.d. 8 december 2015 alnog in behandeling is genomen, laat de Ombudscommissie klachtonderdeel b. verder buiten behandeling. Wij verwijzen u hiervoor naar het kopje: Kenbaarheidsvereiste.

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.

Indiening nadere stukken

Aan het slot van de hoorzitting op 24 februari 2016 is door de Ombudscommissie gewezen op de brieven van het SVHW waarin wordt aangegeven dat in(*adres*) is uitgegaan van een vrijstellingspercentage van gemiddeld 55% en in (*adres*) van gemiddeld 60%. Uit het overzicht van A, dat ook aan het SVHW is gestuurd, blijkt dat een lager vrijstellingspercentage is toegepast. Gevraagd is of het SVHW dit verschil kan verklaren. Als er een verschil is, vraagt de commissie zich af of het redelijk en billijk is als dit verschil op grond van artikel 2, lid 1, van de ‘Beleidsregels ambtshalve vermindering van de gemeentelijke belastingen en waterschapsbelastingen’ niet wordt rechtgetrokken. Toegezegd is door de vertegenwoordiger van het SVHW dat dit wordt uitgezocht en dat dit mogelijk een grond vormt om tot heroverweging over te gaan.

Bij brief van 11 maart 2016 is het SVHW inhoudelijk op deze punten ingegaan. De vraag van de Ombudscommissie is hiermee beantwoord.

De Ombudscommissie betreft de brief van het SVHW van 11 maart 2016 bij de behandeling van de klacht, die thans bij haar voorligt.

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.

Bij de beoordeling van de klacht spelen de onderdelen zoals genoemd onder a en b een rol.

1. Overwegingen ten aanzien van goede informatieverstrekking en goede motivering

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

Ad a.

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.

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.

Ad b.

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.

Van toepassing zijn o.a. de volgende (wettelijke) regels:

Artikel 65 van de Algemene wet inzake rijksbelastingen (Awr)

In dit artikel is de inspecteur de bevoegdheid gegeven ambtshalve vermindering van belastingaanslagen alsmede van ingehouden dan wel op aangifte afgedragen of voldane belastingaanslagen te verlenen. Tevens is in dat artikel bepaald dat een in de belastingwet voorziene vermindering, ontheffing of teruggaaf door de inspecteur ambtshalve kan worden verleend.

Artikel 220 onder e Gemeentewet

Volgens dit artikellid worden buiten aanmerking gelaten de waarde van gedeelten van de onroerende zaak die in hoofdzaak dienstbaar zijn aan woondoeleinden.

Beleidsregels ambtshalve vermindering voor de gemeentelijke belastingen en waterschapsbelastingen

Deze beleidsregels, vastgesteld door de directeur van het SVHW op 29 december 2008, zijn de basis waarop de heffingsambtenaar tot ambtshalve vermindering van gemeentelijke belastingen en waterschapsbelastingen kan besluiten.

Beoordeling

1.1 Algemeen

Bij brief van 15 september 2014 schrijft A aan het SVHW het volgende:

'SVHW heeft het woonzorgcentrum aan de (adres) voor het belastingjaar 2014 aangemerkt als woning (...). Woningen worden belast met het woningtarief van de OZB-eigenarenbelasting en er wordt geen aanslag OZB-gebruikersbelasting opgelegd.

Voor de jaren 2009 tot en met 2013 lijkt het woonzorgcentrum echter te zijn belast als niet-woning, zonder woondelen (...). Wij verzoeken u beleefd om met terugwerkende kracht het tarief van de OZB-eigenarenbelasting voor woningen toe te passen, en de opgelegde aanslagen OZB-gebruikersbelasting te vernietigen. (...).'

Een brief van gelijke datum en -strekking heeft betrekking op het woonzorgcentrum aan de (adres).

Bij brieven van 23 januari 2015 antwoordt het SVHW het volgende:

'... U stelt dat het er, voor het object (adressen) op lijkt dat de onroerende zaak in de belastingjaren 2009-2013 is aangemerkt als een niet-woning, zonder woondelen. U verzoekt om vermindering van de aanslag OZB naar het woontarief en om vernietiging van de gebruikersaanslag. U verwijst naar het gegeven dat de onroerende zaak voor belastingjaar 2014 als een woning is aangemerkt.

Op 19 december 2014 heeft een hoorzitting plaatsgevonden. Hierbij heeft u een plattegrond van de onroerende zaak overgelegd. In het navolgende zal ik ingaan op uw verzoek.

Art. 65 Algemene wet inzake rijksbelastingen biedt de heffingsambtenaar de mogelijkheid onjuiste aanslagen te verminderen. Op grond van art. 231 lid 1 Gemeentewet is art. 65 AWR op het verzoek om vermindering van toepassing. Ik zal uw namens belanghebbende ingediende verzoek daarom toetsen aan art. 65 AWR.

De bevoegdheid tot het ambtshalve of op verzoek verlenen van een vermindering is in art. 65 AWR vormgegeven als discretionaire bevoegdheid. Het verminderen van een onjuiste aanslag is daarmee geen verplichting.

De heffingsambtenaar kan bij de uitoefening van deze bevoegdheid in een individueel geval een belangenafweging maken. Ik heb het belang van belanghebbende bij het verzoek om vermindering afgewogen tegen het belang van de gemeente bij de belastingopbrengst. Ik stel voorop dat de OZB-aanslagen waarvoor vermindering wordt gevraagd, onherroepelijk vast zijn komen te staan. De omstandigheid dat aanslagen op enig moment komen vast te staan, dient de rechtszekerheid van de betrokken partijen, in dit geval met name de rechtszekerheid van de gemeente.

De (rechts)zekerheid over de belastingopbrengst is voor de gemeente een zwaarwegend belang. Vanwege dat zwaarwegende gemeentelijk belang besluit ik om uw verzoek om ambtshalve vermindering niet te honoreren.

Ook om een andere reden wijs ik uw verzoek af. De OZB-aanslag voor de belastingjaren 2009-2013 voor het eigendom is inderdaad opgelegd naar het niet-woningtarief.

Voor de aanslag OZB 2009-2013 voor het gebruik, is uitgegaan van een percentage woondelen van gemiddeld 55% (adres) en 60% (adres).

Op grond van art. 220e Gemeentewet is dus reeds bij het aan OZB geheven bedrag rekening gehouden met de woondelenvrijstelling.

In zijn uitspraak van 15 november 2013, nr. 11/05566, ECLI:NL:HR:2013:1126, heeft de Hoge Raad een beslissing gegeven over de toepassing van art. 220e Gemeentewet. Hij heeft daarmee voor de praktijk een aantal belangrijke richtlijnen gegeven. Op grond van die richtlijnen zouden de OZB-aanslagen voor het gebruik (verder) kunnen worden verminderd. De gemeente verleent echter geen verminderingen wegens een voor de belanghebbende meer gunstige toepassing van de belastingregels die het gevolg is van jurisprudentie die is geweest nadat de aanslag onherroepelijk is komen vast te staan. Voor de volledigheid merk ik nog op dat tegen deze beslissing op grond van de Algemene wet inzake rijksbelastingen geen bezwaar gemaakt kan worden (...)'.

1.2 Beleidsregels

Artikel 1, lid 3 sub c:

Voor de toepassing van deze Beleidsregels wordt verstaan onder de vijfjaarstermijn de termijn door welks verloop na het tijdstip van het ontstaan van de belastingschuld of het verlenen van een teruggaaf de bevoegdheid tot het vaststellen van een navorderingsaanslag of een naheffingsaanslag vervalt.

Artikel 2, lid 1:

Ingeval het bedrag van de belasting had behoren te zijn vastgesteld op een bedrag dat tenminste € 9,- per aanslag lager is dan het te hoog vastgestelde bedrag van die belasting, verleent de heffingsambtenaar ambtshalve de vermindering waarvoor de belanghebbende redelijkerwijs in aanmerking komt, indien:

- a. een bezwaarschrift of een verzoekschrift niet ontvankelijk wordt verklaard wegens het te laat indienen van het bezwaarschrift of het verzoekschrift dan wel om andere redenen van formele aard, of
- b. uit enig feit blijkt dat een belastingaanslag tot een te hoog bedrag is vastgesteld en deze aanslag bij afweging van de betrokken belangen niet gehandhaafd kan worden.

Artikel 3, sub a:

Het bepaalde in artikel 2 vindt geen toepassing indien ten tijde van het ontvangen van het bezwaarschrift of het verzoekschrift, dan wel op het tijdstip waarop het in artikel 2, onder b, bedoelde feit ter kennis van de heffingsambtenaar komt, de vijfjaarstermijn is verstreken.

Artikel 4, lid 1:

Een arrest van de Hoge Raad of een uitspraak van een gerechtshof of van een rechtbank, waarin een toepassing van de belastingwet besloten ligt die voor belanghebbende gunstiger is dan de bij de heffing van de belasting gevolgde toepassing, leidt niet tot het ambtshalve verlenen van vermindering van belasting indien de belastingaanslag onherroepelijk is komen vast te staan voor de dag, waarop het arrest door de Hoge Raad of de uitspraak van het gerechtshof of de rechtbank is gewezen, tenzij de heffingsambtenaar op dit punt en afwijkende regeling heeft getroffen.

1.3 Reactie A d.d. 12 april 2016 op standpunt SVHW

A wil dat het SVHW:

- a. de woonzorgcentra in (*adres*) en (*adres*) voor de jaren 2009 en volgende als woning aanmerkt;
- b. alsnog toepassing geeft aan de door het SVHW genoemde vrijstellingspercentages OZB-gebruikersbelasting van 55% en 60%.

1.4 Standpunt Ombudscommissie

A verzoekt op 15 september 2014 om met terugwerkende kracht voor de jaren 2009 tot en met 2013 ten behoeve van de woonzorgcentra (*adres*) en (*adres*) het tarief van de OZB-eigenarenbelasting voor woningen toe te passen en de opgelegde aanslagen OZB-gebruikersbelasting te vernietigen.

Van belang in deze zijn de artikelen 220c en 220e Gemeentewet. Artikel 220c regelt de heffingsmaatstaf voor de onroerendezaakbelastingen en artikel 220e bepaalt dat wanneer het gaat om de bepaling van de heffingsmaatstaf voor de onroerendezaakbelasting in verband met het gebruik van niet-woningen, de waarde van gedeelten van de onroerende zaak die in hoofdzaak tot woningen dienen dan wel in hoofdzaak dienstbaar zijn aan woondoeleinden, buiten aanmerking wordt gelaten.

De Hoge Raad heeft op 16 november 2007 geoordeeld dat ondanks het feit dat een verzorgings- en verpleeghuis primair een verzorgingsfunctie heeft, delen in verpleeg- en verzorgingshuizen kunnen dienen tot woning en dus vrijgesteld zijn voor het gebruikersgedeelte van de OZB.

De onderbouwing van A om beide woonzorgcentra aan te merken als woningen ligt primair in het feit dat A verwijst naar andere gevallen. Uit het bovenstaande volgt echter niet dat de hele verzorgingscentra vrijgesteld moeten worden, maar dat per geval moet worden gezien welk deel als woning wordt aangemerkt en dus vrijgesteld kan worden voor het gebruikersgedeelte van de OZB. Het enkele feit dat A kopieën toestuurt van ambtshalve, niet nader gemotiveerde, verminderingbesluiten die betrekking op andere zorginstellingen geeft nog geen aanleiding om tot het verzoek, als bedoeld onder het hierboven onder 1.3, sub a. vermelde verzoek, over te gaan.

In het arrest van 15 november 2013 heeft de Hoge Raad een uitspraak gedaan over de toepassing van artikel 220e Gemeentewet en een aantal richtlijnen gegeven. Op grond van die richtlijnen zouden de OZB-aanslagen voor het gebruik (verder) kunnen worden vermindert. Met inachtneming van die uitspraak zijn de betreffende zorgcentra in 2014 als woning aangemerkt en dus vrijgesteld voor het gebruikersgedeelte van de OZB.

De belastingaanslagen 2009-2013 voor de betreffende zorgcentra zijn onherroepelijk komen vast te staan vóór de dag waarop het arrest van de Hoge Raad is gewezen (15 november 2013).

Uit artikel 4 van de Beleidsregels volgt dat nadien gewezen jurisprudentie geen aanleiding kan zijn om ambtshalve vermindering te verlenen van belastingaanslagen die onherroepelijk vaststaan.

Ook dit gegeven vormt geen aanleiding om het onder 1.3, sub a. vermelde verzoek te honoreren.

In de afwijzende beschikkingen d.d. 23 januari 2015 op de verzoeken van 15 september 2014 stelt het SVHW dat de bevoegdheid tot het ambtshalve of op verzoek verlenen van een vermindering in artikel 65 Awr als discretionaire bevoegdheid is vormgegeven. De heffingsambtenaar heeft het belang van belanghebbende bij het verzoek om vermindering afgewogen tegen het belang van de gemeente bij de belastingopbrengst.

Omdat de rechtszekerheid over de belastingopbrengst voor de gemeente een zwaarwegend belang is, heeft de heffingsambtenaar besloten om de verzoeken tot ambtshalve vermindering niet te honoreren.

28 september 2016

In de brieven wordt voorts aangegeven dat voor het woonzorgcentrum (*adres*) is uitgegaan van een percentage woondelen van gemiddeld 55% en voor het woonzorgcentrum (*adres*) van gemiddeld 60%.

Voorts wordt in de brieven verwezen naar het eerder vermelde arrest van de Hoge Raad van 15 november 2013.

Tot slot wordt in de brieven vermeld dat tegen de beschikkingen op grond van de Awr geen bezwaar kan worden gemaakt.

De bevoegdheid tot ambtshalve vermindering is in artikel 65 Awr vormgegeven als discretionaire bevoegdheid. Deze discretionaire bevoegdheid is verder uitgewerkt in een beleidsregel "Beleidsregels ambtshalve vermindering van de gemeentelijke belastingen en waterschapsbelastingen." Uit de beschikkingen wordt niet duidelijk hoe de beoordeling op basis van artikel 2 van de Beleidsregels heeft plaatsgevonden.

Uit de redeneringen van de beschikkingen van 23 januari 2015 zou kunnen worden afgeleid dat er onjuiste beschikkingen zijn gegeven voor de belastingjaren 2009 tot en met 2013 omdat men stelt dat een onjuiste beschikking niet opweegt tegen de rechtszekerheid van de gemeente.

In artikel 2, lid 1, sub b van de Beleidsregels wordt aangegeven dat ambtshalve vermindering wordt verleend indien uit enig feit blijkt dat een belastingaanslag tot een te hoog bedrag is vastgesteld en dat deze aanslag bij afweging van de betrokken belangen niet gehandhaafd kan worden.

Echter, in de beschikkingen wordt geen duidelijke conclusie gegeven of de aanslagen voor de belastingjaren 2009 tot en met 2013 al dan niet juist zijn opgelegd. Hierdoor is niet duidelijk of de rechtszekerheid van de gemeente in het geding is. Dit kan pas worden beoordeeld indien kan worden vastgesteld dat de opgelegde aanslag onjuist is en voor welk bedrag. Bij gebreke hieraan kan de commissie niet toetsen of het SVHW terecht heeft beoordeeld dat de rechtszekerheid van de gemeente zwaarder weegt dan het individuele belang. Daarnaast wordt in de beschikkingen niet duidelijk op welke wijze toepassing is gegeven aan de beleidsregels. De Ombudscommissie is van mening dat de beschikkingen onvoldoende zijn gemotiveerd en de besluiten daarom niet kunnen worden gedragen door hun motivering. Aan een verdere inhoudelijke beoordeling of ambtshalve vermindering aan de orde is, komt de Ombudscommissie dan om die reden al niet toe.

A schrijft op 6 mei 2015 aan het SVHW dat de werkelijk door het SVHW gehanteerde vrijstellingspercentages over de periode 2009-2013 voor de woonzorgcentra (*adres*) en (*adres*) beduidend lager zijn de vrijstellingspercentages die het SVHW noemt, waardoor voor de twee locaties in de jaren 2009 tot en met 2013 over € 4.456.942,00 te veel OZB-gebruikersbelasting is geheven.

In zijn antwoord van 26 mei 2015 merkt de directeur op dat het feit of het percentage nu wel of niet juist is, geen verschil maakt. Men heeft geen bezwaar gemaakt en dat maakt alleen al dat er niet wordt teruggekomen op de besluiten van 23 januari 2015.

Dit standpunt strookt naar de mening van de Ombudscommissie niet met het gestelde in artikel 2, lid 1, sub b van de Beleidsregels. Daarnaast is wettelijk gezien ambtshalve teruggave mogelijk.

Rest de vraag of in de aanslagen over de belastingjaren 2009 tot en met 2013 wel of niet 55% (*adres*) 60% (*adres*) woondelen van de belasting in mindering zijn gebracht.

In de reactie van 11 maart 2016 zegt het SVHW hierover dat de percentages in eerdere beschikkingen verkeerd zijn weergegeven. Niet de percentages *woondelen* bedragen gemiddeld 55% en 60%, maar de percentages *niet-woondelen*. De percentages woondelen bedragen dus gemiddeld 45% en 40%. Deze percentages komen overeen met de gegevens zoals deze door A zijn overgelegd.

A vraagt nu echter om de eerder toegezegde percentages van 55% en 60% toe te passen.

De Ombudscommissie overweegt dat A niet weerlegt waarom de door het SVHW gebruikte bedragen of percentages niet juist of onterecht gebruikt zijn.

A heeft nagelaten om met een onderbouwing te komen wat de daadwerkelijke woondelen en niet-woondelen zijn. Hierdoor is niet controleerbaar of de gehanteerde percentages juist zijn. Men verwijst slechts naar andere (niet nader gemotiveerde) verminderingsbeschikkingen. Een enkele (kennelijke) verschrijving is volgens de Ombudscommissie nog geen reden om tot een ambtshalve vermindering van OZB-gebruikersbelasting over te gaan.

De Ombudscommissie is van oordeel dat het SVHW:

a. de behoorlijkheidsnorm van goede informatieverstrekking heeft geschonden;

b. de behoorlijkheidsnorm van goede motivering heeft geschonden,

beide wat betreft het niet zorgvuldig weergeven van percentages woondelen en niet-woondelen en de afweging op basis van de Beleidsregels, doch dat dit geen aanleiding vormt om het onder 1.3, sub a. en b. vermelde verzoek te honoreren.

2. 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.

Volgens artikel 3.3, lid 6 van de Klachtenverordening SVHW 2014 wordt van het horen van de klager en de beklaagde door de klachtencoördinator een verslag gemaakt.

Volgens artikel 3.4, lid 1 van de Klachtenverordening stelt de klachtencoördinator naar aanleiding van de klachtbehandeling en onder verantwoordelijkheid van de algemeen directeur een brief op.

In de brief wordt ingegaan op de klacht, wordt een toelichting gegeven op de gedraging van het bestuursorgaan en wordt een conclusie getrokken over de vraag of de klacht gegrond is.

Bij de brief wordt het verslag van het horen gevoegd (lid 2).

De brief wordt aansluitend verzonden aan de klager. Deze brief wordt eerst in concept aan de klager voorgelegd ingeval:

a. De klacht ongegrond wordt verklaard;

b. De klager hierin het voortraject (mondeling of schriftelijk) om heeft verzocht (lid 4).

Ingevolge lid 5 van dit artikel heeft de klager 14 dagen de gelegenheid (mondeling of schriftelijk) op de conceptbrief te reageren.

Zoals blijkt uit het dossier en het verhandelde ter zitting is van het horen van klager geen verslag gemaakt. 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.

28 september 2016

Blijkens de beslissing op de klacht geeft de klacht 'geen aanleiding om het eerder ingenomen standpunt te herzien.

Hoewel deze beslissing in het midden laat of de klacht ongegrond is, is de Ombudscommissie, gelet op het standpunt van het SVHW, van mening dat ook in dit geval de klager in de gelegenheid had moeten worden gesteld om te reageren op de brief, die eerst in concept aan hem had moeten worden toegestuurd.

Tot slot merkt de Ombudscommissie op dat het SVHW in de beslissing over de klacht de klager niet heeft gewezen op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Ombudscommissie, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling (artikel 3.4, lid 6 Klachtenverordening).

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. 30 juni 2016 schriftelijk meegedeeld aan het betrokken bestuursorgaan en de verzoeker (A). De Ombudscommissie heeft hun de gelegenheid gegeven zich te uiten over de bevindingen.

Van het SVHW is geen reactie ontvangen.

Bij brief d.d. 26 juli 2016 heeft A een reactie gegeven.

In haar reactie merkt A het volgende op:

In het ontwerpbesluit merkt u terecht op dat:

- *per geval moet worden gezien welk deel als woning wordt aangemerkt en dus vrijgesteld kan worden voor het gebruikersgedeelte van de OZB;*
- *het ambtshalve beleid van het SVHW in casu van toepassing is;*
- *overheidsoptreden aan een aantal kernwaarden moet voldoen.*

Punt is dat het SVHW in casu weigert om inhoudelijk te beoordelen of de woonzorgcentra van B - net zoals het SVHW bij veel andere woonzorgcentra heeft gedaan - in aanmerking komen voor een vrijstelling van het gebruikersgedeelte van de OZB. Daarmee wordt het ambtshalve beleid dus niet toegepast. Het weigeren om inhoudelijk op het verzoek van B in te gaan, achten wij in strijd met de kernwaarden van overheidsoptreden die u noemt.

Wij verzoeken u daarom beleefd om aan uw onderzoek de conclusie te verbinden dat het SVHW alsnog inhoudelijk moet beoordelen of B (...) heeft op een vrijstelling van het gebruikersgedeelte van de OZB.

Om die toets eenvoudig te kunnen aanleggen - en tot de conclusie te kunnen komen dat de locaties van A niet wezenlijk anders zijn dan die van o.a. (adres) en (adres)- hebben wij hierbij foto's en omschrijvingen van de betreffende woonzorgcentra gevoegd...'

De reactie van A geeft de Ombudscommissie aanleiding om het volgende op te merken.

De Ombudscommissie deelt het standpunt van A niet dat het SVHW weigert om inhoudelijk te beoordelen of de woonzorgcentra van B in aanmerking komen voor een vrijstelling van het gebruikersgedeelte van de OZB.

Uit de voorliggende stukken blijkt dat SVHW een vrijstellingspercentage heeft toegepast. Door A is niet gemotiveerd bestreden dat de feitelijk toegepaste vrijstellingspercentages onjuist zouden zijn. In de brieven van 23 januari 2015 gaat SVHW inhoudelijk en gemotiveerd in op het feit dat het niet gewenst is een hoger vrijstellingspercentage toe te

28 september 2016

passen. Gelet hierop kan niet gesteld worden dat SVHW de verzoeken van A niet inhoudelijk heeft beoordeeld. Dit staat los van het feit dat de Ombudscommissie van mening is dat deze motivering - om in dit rapport genoemde redenen - niet geheel zorgvuldig is geweest. Zoals aangegeven vormt dit voor de Ombudscommissie echter geen aanleiding om het verzoek van A te honoreren.

De reactie van A heeft niet geleid tot het aanpassen van haar bevindingen.

Door de Ombudscommissie nader aangebrachte aanvullingen/wijzigingen

In het rapport onder '1.4 Standpunt Ombudscommissie' heeft de Ombudscommissie nog enkele aanvullingen/wijzigingen aangebracht:

- a. pagina 12: 'De bevoegdheid tot ambtshalve vermindering.....heeft plaatsgevonden.'
- b. pagina 13: 'Echter, in de beschikkingen.....komt de Ombudscommissie dan om die reden al niet toe.'

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:

- a. de behoorlijkheidsnorm van goede informatieverstrekking heeft geschonden;**
- b. de behoorlijkheidsnorm van goede motivering heeft geschonden,**
- beide wat betreft het niet zorgvuldig weergeven van percentages woondelen en niet-woondelen en de afweging op basis van de Beleidsregels, doch dat dit geen aanleiding vormt om het onder 1.3, sub a. en b. vermelde verzoek te honoreren;**
- c. de behoorlijkheidsnorm van fair play heeft geschonden, wat betreft de wijze waarop de klacht is behandeld.**

De Ombudscommissie Hoeksche Waard,

De voorzitter,
Mr. B. Huizenaar