

# de Gemeentelijke ombudsman

Mw mr M.J. van Dasselaar  
Postbus 200  
6580 AZ Malden  
[degemeentelijkeombudsman@gmail.com](mailto:degemeentelijkeombudsman@gmail.com)

## RAPPORT

als bedoeld in artikel 36 Algemene wet bestuursrecht

Kenmerk: H-02-GO 2020  
Datum: Oktober 2020  
Betreft: klacht van X

Tot mij wendde zich X (hierna: verzoeker), met klachten tegen medewerkers van Munitax onder verantwoordelijkheid van de gemeente Heumen.

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

### OMSCHRIJVING KLACHT

Verzoeker heeft op 15 februari 2020 een klaagschrift bij de gemeentelijke ombudsman ingediend, omdat hij (kort samengevat) niet tevreden is over de interne klachtafhandeling en de gang van zaken rondom de Woz-waardering (Wet waardering onroerende zaken) van zijn woning.

#### Interne klachtbehandeling

Een deel van de klachten is eerst intern behandeld, naar aanleiding van een klaagschrift van verzoeker van 3 januari 2019. X klaagt daarin over de hoogte van de WOZ-waarde van zijn woning en over discriminatie en ongelijke behandeling door mevrouw Z en de heer Y van Munitax.

Munitax is een regionaal samenwerkingsverband op het gebied van gemeentelijke belastingen. Klachten over Munitax worden behandeld door de gemeente Beuningen. De behandeling resulteert in een advies aan de gemeente waar de klager inwoner van is. De betreffende gemeente neemt een besluit op de klacht. De onderhavige klacht is behandeld door mevrouw A, gemeentesecretaris van de gemeente Beuningen.

Bij brief van 28 februari 2019 adviseert de klachtbehandelaar de gemeente Heumen verzoeker niet-ontvankelijk te verklaren in zijn klacht. Zij heeft vastgesteld dat verzoeker het absoluut niet eens met de vaststelling van de WOZ-waarde van zijn woning. Dit betekent dat verzoeker het niet eens is met een beslissing van Munitax. Tegen deze beslissing is bezwaar en beroep mogelijk, de klachtenbehandeling voorziet hier niet in. Bij brief van 11 maart 2019, verzonden 13 maart 2019, heeft de gemeente Heumen dit advies overgenomen en verzoeker niet-ontvankelijk verklaard in zijn klacht.

#### Inhoud klaagschrift

Verzoeker heeft zijn klaagschrift op 1 juli 2020 mondeling toegelicht. Een eerdere afspraak met verzoeker is als gevolg van de maatregelen in verband met Covid-19 komen te vervallen. Verzoeker heeft in zijn klaagschrift en toelichting, zakelijk weergegeven, de volgende zaken naar voren gebracht:

1. Interne klachtbehandeling

De gemeente Beuningen heeft naar het oordeel van verzoeker in de interne klachtprocedure geen enkel onderzoek gedaan naar de werkwijze van Munitax en heeft alleen maar

# de Gemeentelijke ombudsman

Mw mr M.J. van Dasselaar  
Postbus 200

6580 AZ Malden

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

aannames gedaan. De gemeentesecretaris van de gemeente Beuningen overschrijdt alle grenzen van fatsoen en respect naar burgers.

2. Lange duur van afhandeling/schoffering

Munitax heeft zijn bezwaarschrift tegen de vaststelling van de Woz-waarde over 2019 te laat afgehandeld en Munitax overtreedt hiermee de wet. Munitax heeft bijna een jaar nodig om een simpele taxatie te doen. Hij heeft informatie ingewonnen bij 2 professionele taxateurs en 2 professionele makelaars. Zij geven aan slechts enkele dagen nodig te hebben voor een taxatie. Munitax behandelt hem niet eerlijk en de medewerkers van Munitax zijn erop uit om hem te schofferen.

3. De gemeente Heumen reageert niet op zijn brieven en overtreedt daarmee de wet

Gemeente Heumen overtreedt meerdere malen de wet, beledigt burgers en heeft totaal geen fatsoen of respect voor de belastingbetalende burgers. De klachtcoördinator van de gemeente Heumen beledigt en intimideert hem zelfs met de opmerking dat hij de grenzen van het fatsoen opzoekt terwijl hij alleen zijn ervaringen in zijn brief vermeldt en kan aantonen dat de onderzoeken van Munitax niet kloppen.

4. De taxaties van zijn woning slaan nergens op

Zijn pand wordt vergeleken met panden die heel anders zijn dan zijn eigen woning. Verzoeker heeft een overzicht laten zien en wijst erop dat het verschil in waarden tussen zijn woning en die van zijn buurman steeds anders is.

## ONDERZOEK GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN

Het onderzoek is ter hand genomen door mw. mr. M.J. van Dasselaar, ombudsman van de gemeente Heumen. Ten behoeve van het onderzoek heeft de gemeentelijke ombudsman op 1 juli 2020 gesproken met verzoeker. Op 15 juli 2020 heeft de gemeentelijke ombudsman gesproken met de heer Y. Mevrouw Z is niet meer werkzaam bij Munitax.

## BEVOEGDHEID GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN

Verzoeker heeft in het hoorgesprek tegenover de gemeentelijke ombudsman een veelheid aan klachten naar voren gebracht, die voortkomen uit een groot ongenoegen over de taxaties van zijn woning in het kader van de Woz in de loop der jaren.

De gestelde termijnoverschrijding ten aanzien van zijn bezwaarschrift van 2019 is door verzoeker niet in een interne procedure aan de orde gesteld, maar heeft wel veel te maken met zijn ongenoegen over de gang van zaken. Ditzelfde geldt ten aanzien van de klacht van verzoeker met betrekking tot het niet reageren door de gemeente Heumen op zijn brieven. Op grond van art. 9:20 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) dient een verzoeker eerst de interne procedure te volgen, tenzij dit redelijkerwijs niet van hem kan worden verlangd. Hoewel de termijnoverschrijding en het niet reageren op brieven niet in een interne klachtprocedure aan de orde is gesteld, vindt de Gemeentelijke Ombudsman het juist om deze klachten zelf in behandeling te nemen. Gezien de evident verstoorde verhoudingen vindt de Ombudsman dat het volgen van de interne klachtprocedure redelijkerwijs niet van verzoeker kan worden verlangd. De ombudsman stelt vast dat zij bevoegd is om deze klachten in behandeling te nemen.

Alle klachten hebben verband met de waarderingsbesluiten van de woning van verzoeker. De gemeentelijke ombudsman is, gezien het feit dat er voor verzoeker een bezwaar- en

# de Gemeentelijke ombudsman

Mw mr M.J. van Dasselaar  
Postbus 200  
6580 AZ Malden  
[degemeentelijkeombudsman@gmail.com](mailto:degemeentelijkeombudsman@gmail.com)

beroepsprocedure openstaat tegen een Woz-besluit, niet verplicht een onderzoek in te stellen ten aanzien van de waarderingsbesluiten en de procedure die in verband hiermee wordt gevolgd. Wel kan zij zich een oordeel vormen over de gedragingen van bestuursorganen en medewerkers. Dat betekent dat het onderzoek zich richt op de onder de punten 1, 2 en 3 genoemde klachten.

Daarnaast dient de Ombudsman een standpunt in te nemen over de vraag of de gemeente de eerder ingediende klachten terecht niet-ontvankelijk heeft verklaard.

## BEVINDINGEN VAN HET ONDERZOEK

### *Klachten*

#### 1. Interne klachtbehandeling

##### Standpunt verzoeker:

De gemeente Beuningen heeft naar het oordeel van verzoeker in de interne klachtprocedure geen enkel onderzoek gedaan naar de werkwijze van Munitax en heeft alleen maar aannames gedaan. De gemeentesecretaris van de gemeente Beuningen overschrijdt alle grenzen van fatsoen en respect naar burgers.

##### Standpunt beklagde:

De klachtbehandelaar van de gemeente Beuningen heeft op 13 februari 2019 gesproken met verzoeker. Van dit gesprek is een verslag gemaakt. De klachtbehandelaar heeft naar aanleiding van dit gesprek de bezwaarschriften van verzoeker opgevraagd. Zij heeft daarnaast het laatste taxatieverslag van de woning van beklagde en dat van zijn buurman opgevraagd en heeft daar vragen over gesteld aan Munitax. Beklaagde heeft vervolgens geoordeeld dat verzoeker in zijn klacht niet-ontvankelijk is, omdat de klacht met name is gericht tegen de vaststelling van de hoogte van de Woz waarde van de woning van verzoeker. De klachtbehandelaar constateert dat tegen Woz-besluiten een bezwaar- en beroepsprocedure openstaat en dat de inhoudelijke behandeling van bezwaren tegen de vaststelling van de hoogte van de Woz waarde van een woning in die procedure thuishoort en niet in de klachtprocedure.

#### 2. Lange duur van afhandeling/onbehoorlijk gedrag Munitax

##### Standpunt verzoeker

Munitax beweert in een brief van 31 december 2019, die op 24 december 2019 is afgestempeld, dat Munitax een verlengingstermijn van maximaal 6 weken nodig heeft. Dat betekent dat voor 11 februari 2020 het bezwaarschrift afgehandeld moest zijn. Dat is niet gebeurd en Munitax overtreedt hiermee bewust de wet. Verzoeker moet altijd eerst de belasting betalen, ook al heeft hij gelijk. Als verzoeker niet op tijd betaalt, ondervindt hij daarvan meteen de gevolgen. Munitax heeft bijna een jaar nodig om een simpele taxatie te doen. Hij heeft informatie ingewonnen bij 2 professionele taxateurs en 2 professionele makelaars. Zij geven aan slechts enkele dagen nodig te hebben voor een taxatie.

Er is sprake van ongelijke behandeling en discriminatie. Verzoeker voelt zich geschoffeerd door de medewerkers van Munitax en vindt dat maatregelen moeten worden getroffen. Ook is Munitax heel slordig in de afhandeling van zijn bezwaren. Hij laat zien dat een brief aan twee kanten is bedrukt, deels gericht aan een andere belanghebbende. Het is in zijn ogen geen wonder dat mensen door Munitax in financiële problemen komen.

# de Gemeentelijke ombudsman

Mw mr M.J. van Dasselaar  
Postbus 200  
6580 AZ Malden

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

De hoogte van de Woz-waarde heeft voor hem grote gevolgen. Verzoeker zegt niet in beroep te gaan. Dat kost alleen maar tijd en geld en hij betaalt ook nog als burger mee aan de proceskosten van Munitax.

## Standpunt beklagde(n)

Er komen jaarlijks circa 1800 bezwaarschriften binnen bij Munitax. De behandeling van bezwaarschriften vindt via maatwerk plaats. Er is geen protocol. De heer Y kent niet elke zaak persoonlijk. De bezwaren van verzoeker zijn hem wel bekend. Hij probeert erop te sturen dat de bezwaren van verzoeker snel worden afgehandeld.

Beklaagde bestrijdt dat sprake is van discriminatie en ongelijke behandeling. Hij heeft verzoeker nooit zelf ontmoet. Hij geeft aan dat het goed zou zijn om X een keer te spreken en hij zal hierop actie ondernemen.

De afhandeling van het bezwaarschrift was inderdaad te laat. Munitax had nog een verdagingsbrief kunnen sturen. Waarschijnlijk is dat niet gebeurd, omdat afhandeling toen toch op korte termijn zou plaatsvinden. Het indienen van bezwaar betekent geen uitstel van betaling. Daar moet je om verzoeken. Het teveel betaalde krijgt de indiener van een bezwaarschrift altijd terug als hij gelijk krijgt. Verzoeker had Munitax in dit geval een ingebrekestelling kunnen sturen, maar heeft dat niet gedaan.

## Poging tot het maken van een afspraak door Munitax

Naar aanleiding van het hoorgesprek met de heer Y op 15 juli 2020 heeft een taxateur van Munitax op 10 augustus 2020 geprobeerd telefonisch een afspraak te maken met verzoeker om een inpandige opname te doen in verband met het lopende bezwaar van verzoeker. De taxateur heeft getracht om aan verzoeker duidelijk te maken dat hij blanco naar het bezwaar kijkt en dat hij in verband daarmee een afspraak wil maken voor een inpandige opname. Verzoeker gaf aan geen afspraak te willen maken omdat de betreffende taxateur werkzaam is bij Munitax en daarmee de handelwijze van Munitax zou respecteren. Verzoeker uitte in de ogen van de taxateur zeer ongepaste (doods)verwensingen aan het adres van personen werkzaam bij Munitax. De taxateur was niet welkom.

## Brief van verzoeker van 3 september 2020

Bij brief van 3 september 2020 geeft verzoeker aan dat hij inderdaad benaderd is door een taxateur van Munitax. Verzoeker geeft in zijn brief, kort weergegeven, aan dat hij zich geïntimideerd voelde door de taxateur van Munitax en stelt zich op het standpunt dat alle medewerkers van Munitax asociale hufters en onmenselijke schoften zijn en dat niemand van Munitax welkom is op zijn adres. Verzoeker geeft aan dat hij niet telefonisch benaderd wenst te worden en verzoekt om het schrappen van zijn telefoonnummer uit zijn dossier.

### 3. De gemeente Heumen reageert niet op zijn brieven en overtreedt daarmee de wet

#### Standpunt verzoeker

Gemeente Heumen overtreedt meerdere malen de wet, beledigt burgers en heeft totaal geen fatsoen of respect voor de belastingbetalende burgers. De klachtcoördinator van de gemeente Heumen beledigt en intimideert hem zelfs met de opmerking dat hij de grenzen van het fatsoen opzoekt terwijl hij alleen zijn ervaringen in zijn brief vermeldt en kan aantonen dat de onderzoeken van Munitax niet kloppen.

Aan burgemeester Mittendorff heeft hij een zeer zorgelijke brief gestuurd over de discriminatie en ongelijke behandeling door Munitax. Zij reageert niet eens op zijn brief, terwijl hij toch een inwoner

# de Gemeentelijke ombudsman

Mw mr M.J. van Dasselaar  
Postbus 200  
6580 AZ Malden

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

van de gemeente Heumen is en niet van de gemeente Beuningen. Tot op heden heeft hij van haar geen reactie gehad. De gemeente Heumen was ooit een rijke gemeente. Door zaken uit te besteden aan bedrijven als Munitax is de financiële situatie van de gemeente verslechterd.

## Standpunt beklagde(n)

De brief van 27 april 2020 waar verzoeker naar verwijst is als bezwaarschrift naar Munitax doorgestuurd. De ontvangst van het bezwaarschrift is bij brief van 29 april 2020 door Munitax bevestigd. Verzoeker heeft daarmee dus een reactie gekregen op zijn brief.

## **Reacties naar aanleiding van het verslag van bevindingen**

Van het onderzoek is door de gemeentelijke ombudsman een verslag van bevindingen opgemaakt. Verzoeker en beklagden zijn in de gelegenheid gesteld hierop te reageren. De reactie van één van de beklagden gaf aanleiding tot een kleine correctie in het verslag. Van verzoeker is geen reactie ontvangen naar aanleiding van het verslag van bevindingen.

## **OVERWEGINGEN**

De gemeentelijke ombudsman toetst de gedragingen waarover een klacht is ingediend aan de vereisten voor behoorlijk overheidsoptreden.

### ***Klacht 1***

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid alle informatie verzamelt die van belang is om een weloverwogen besluit te nemen (Goede voorbereiding). Bovendien dient de overheid de burger te respecteren, hem fatsoenlijk te behandelen en hulpvaardig te zijn (Fatsoenlijke bejegening).

Naar aanleiding van zijn klacht is verzoeker door de klachtbehandelaar van Munitax (de gemeentesecretaris van de gemeente Beuningen) in de gelegenheid gesteld om zijn klacht mondeling toe te lichten. Van dit gesprek is een schriftelijk verslag gemaakt. Naar aanleiding van deze toelichting heeft de klachtbehandelaar bij Munitax de bezwaarschriften van verzoeker opgevraagd en het taxatieverslag van de woningen van verzoeker en zijn buurman. Naar aanleiding van de schriftelijke klacht van verzoeker, het hoorgesprek en de opgevraagde informatie is de klachtbehandelaar tot het oordeel gekomen dat de klacht zich feitelijk richt tegen de vaststelling van de hoogte van de Woz-waarde van de woning van verzoeker. Tegen een waarderingsbesluit staat bezwaar en beroep open. Om die reden heeft de klachtbehandelaar geoordeeld dat verzoeker niet ontvankelijk is in zijn klacht.

De gemeentelijke ombudsman stelt vast dat verzoeker in zijn klacht is gehoord, dat van dat gesprek een schriftelijk verslag is gemaakt en dat de klachtbehandelaar naar aanleiding van het hoorgesprek aanvullende informatie heeft opgevraagd, alvorens tot een oordeel te komen. De gemeentelijke ombudsman is van oordeel dat de klachtbehandelaar alle benodigde informatie heeft verzameld om tot een oordeel te komen en dat klachtprocedure zorgvuldig is verlopen. Uit het onderzoek is niet gebleken dat de klachtbehandelaar zich onfatsoenlijk zou hebben opgesteld richting verzoeker of dat zij onvoldoende respect zou hebben getoond.

De onderzochte gedragingen zijn naar het oordeel van de gemeentelijke ombudsman behoorlijk.

De gemeentelijk ombudsman is bovendien van oordeel dat de klachten van verzoeker in de interne klachtenprocedure terecht niet in behandeling zijn genomen, nu de klachten die door verzoeker aan

# de Gemeentelijke ombudsman

Mw mr M.J. van Dasselaar  
Postbus 200  
6580 AZ Malden  
[degemeentelijkeombudsman@gmail.com](mailto:degemeentelijkeombudsman@gmail.com)

de orde zijn gesteld feitelijk de waarderingsbesluiten van de woning van verzoeker betroffen. Tegen deze waarderingsbesluiten staat voor verzoeker een bezwaar- en beroepsprocedure open, zodat het bestuursorgaan niet verplicht is deze klachten in behandeling te nemen (artikel 9.8 Awb). De gemeentelijke ombudsman volgt daarmee het oordeel dat is gegeven in de interne klachtprocedure.

## **Klacht 2**

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid zo snel en slagvaardig mogelijk handelt (Voortvarendheid). Wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. De overheid handelt conform het discriminatie verbod (Respecteren van grondrechten). Het is bovendien een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid secuur werkt en slordigheden vermijdt (Goede organisatie). Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

De gemeentelijke ombudsman constateert dat de heer Y erkent dat in de afhandeling van het bezwaarschrift van verzoeker in 2019 de termijn is overschreden en dat verzoeker daarvan niet op de hoogte is gesteld, waarschijnlijk, zo stelt hij, vanwege het feit dat de afhandeling toch op korte termijn zou plaatsvinden. De gemeentelijke ombudsman is van oordeel dat deze wijze van handelen niet in lijn is met het behoorlijkheidsvereiste 'Voortvarendheid'. Munitax dient, onafhankelijk van het aantal ontvangen bezwaarschriften, deze binnen de daarvoor geldende wettelijke termijnen af te handelen en wanneer dat niet mogelijk blijkt, burgers daarvan tijdig schriftelijk op de hoogte te stellen. De mogelijkheid om de overheid in gebreke te stellen in het kader van de wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen, is niet bedoeld als extern sturingsmechanisme voor een niet voortvarende overheid, maar als uiterste hulpmiddel voor de burger. De overheid kan zich niet op deze mogelijkheid beroepen als rechtvaardiging voor het niet behalen van termijnen.

De onderzochte gedraging is naar het oordeel van de gemeentelijke ombudsman onbehoorlijk.

Ten aanzien van de klacht van verzoeker dat sprake is van ongelijke behandeling en discriminatie stelt de gemeentelijke ombudsman dat daarvan niet is gebleken. Dat de Woz-waarde van de woning van verzoeker niet gelijk is aan die van de woning van zijn buurman, maakt niet dat sprake is van ongelijke behandeling. Verzoeker heeft overigens ook geen andere argumenten of bewijs aangevoerd waaruit kan worden opgemaakt dat hier sprake van zou zijn. Wanneer verzoeker het niet eens is met de vaststelling van die waarde, kan hij daartegen bezwaar maken.

De onderzochte gedraging is naar het oordeel van de gemeentelijke ombudsman behoorlijk.

Verzoeker heeft de gemeentelijke ombudsman een brief laten zien die hij heeft ontvangen van de gemeente Beuningen (in het kader van de behandeling van zijn klacht). Deze brief was aan twee kanten bedrukt en de achterzijde van de brief was niet voor hem bedoeld. De gemeentelijke ombudsman is van oordeel dat dit onzorgvuldig is en heeft daarover contact gezocht met de klachtcoördinator van de gemeente Beuningen. Zij heeft inmiddels intern melding gemaakt van deze slordigheid.

## *Poging tot het maken van een afspraak door Munitax*

Namens Munitax heeft een taxateur, lopende het onderzoek naar de klachten van verzoeker, getracht om met verzoeker een afspraak te maken voor een in pandige opname in verband met zijn meest recente bezwaar tegen de vaststelling van de Woz-waarde van zijn woning. Verzoeker heeft

# de Gemeentelijke ombudsman

Mw mr M.J. van Dasselaar

Postbus 200

6580 AZ Malden

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

tijdens het telefoongesprek met de taxateur aangegeven dat niemand van Munitax welkom is op zijn adres. Het staat verzoeker uiteraard vrij te bepalen of hij een taxateur van Munitax wil toelaten tot zijn woning. Naar aanleiding van de poging van Munitax om in contact te komen met verzoeker, maakt verzoeker alle medewerkers van Munitax uit voor asociale hufters en onmenselijke schoften. Daar waar van een overheid wordt verwacht dat zij zich respectvol opstelt naar de burger, kan van de burger ook gevraagd worden zich, naar vermogen, respectvol op te stellen naar medewerkers van de overheid. De gemeentelijke ombudsman heeft er begrip voor dat het voor verzoeker vervelend is dat hij het jaarlijks oneens is met de vaststelling van de Woz-waarde van zijn woning en dat hij op zoek is naar een manier om dit aan Munitax duidelijk te maken. Zijn taalgebruik richting de medewerkers van Munitax helpt daarbij echter niet.

In zijn brief van 3 september 2020 verzoekt verzoeker om het schrappen van zijn telefoonnummer uit zijn dossier. De gemeentelijke ombudsman heeft hierover contact gehad met de klachtcoördinator van de gemeente Heumen. Hij heeft aangegeven dat het nummer van verzoeker uit de systemen kan worden verwijderd, maar dat er bij de gemeente Heumen geen mobiel telefoonnummer van verzoeker in de systemen is opgeslagen. De gemeentelijke ombudsman verzoekt Munitax en de gemeente Heumen om aan verzoeker schriftelijk te bevestigen dat zijn mobiele telefoonnummer, voor zover aanwezig, uit zijn dossier is verwijderd.

### **Klacht 3**

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid de burger respecteert, hem fatsoenlijk behandelt en hulpvaardig is (Fatsoenlijke bejegening). Medewerkers van overheidsinstanties zijn attent in de contacten met burgers en helpen hen zo goed mogelijk.

Het staat vast dat de brief van verzoeker van 27 april 2020 door de gemeente Heumen als bezwaarschrift is doorgestuurd naar Munitax en dat Munitax de ontvangst daarvan aan verzoeker heeft bevestigd. Het bezwaar is in behandeling genomen en in dat kader is er contact geweest met verzoeker over een inpandige taxatie, die door verzoeker is geweigerd. De gemeentelijke ombudsman is van oordeel dat verzoeker daarmee een reactie heeft gekregen op zijn brief van 27 april 2020 en dat de gemeente Heumen en Munitax zorgvuldig hebben gehandeld.

Verzoeker stelt in zijn brieven dat sprake is van wetsovertredingen door de gemeente Heumen en door Munitax, dat sprake is van belediging van burgers en dat Heumen noch Munitax fatsoen of respect heeft voor de belastingbetalende burgers. De gemeentelijke ombudsman constateert dat verzoeker deze standpunten niet onderbouwt met feiten. Verzoeker is het al enige jaren niet eens is met de waardebevestigingen van zijn woning. Dat maakt echter niet dat sprake is van onfatsoenlijk handelen door de gemeente Heumen of door Munitax jegens verzoeker.

Bij brief van 3 augustus 2020 heeft de gemeente Heumen verzoeker medegedeeld dat het hem vrij staat om de gemeente Heumen te schrijven, maar dat de gemeente alleen nog zal reageren op zijn brieven wanneer sprake is van nieuwe feiten of omstandigheden. Dat komt de gemeentelijke ombudsman, gezien de inhoud van de brieven van verzoeker, zorgvuldig voor.

De gemeentelijke ombudsman is van oordeel dat de onderzochte gedragingen behoorlijk zijn.

### **ORDEEL**

Klacht 1 is ongegrond

# de Gemeentelijke ombudsman

Mw mr M.J. van Dasselaar

Postbus 200

6580 AZ Malden

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

Klacht 2 is gegrond ten aanzien van de afhandelingstermijn van het bezwaarschrift van  
verzoeker en voor het overige ongegrond  
Klacht 3 is ongegrond

## AANBEVELINGEN

- Het verdient aanbeveling dat Munitax er zorg voor draagt dat de afhandeling van bezwaarschriften binnen de daarvoor gestelde termijn plaatsvindt. Wanneer blijkt dat de termijn desondanks overschreden wordt, dient de burger daarvan actief op de hoogte te worden gesteld, ook wanneer het besluit kort na afloop van die termijn kan/zal worden genomen. De organisatie dient hierop actief te sturen en zich niet te laten leiden door de externe prikkel van een ingebrekestelling door burgers.
- De gemeentelijke ombudsman verzoekt Munitax en de gemeente Heumen om aan verzoeker schriftelijk te bevestigen dat zijn mobiele telefoonnummer, voor zover al aanwezig, uit zijn dossier is verwijderd.

De uitspraak van de ombudsman is final. Hiertegen kan geen beroep worden aangetekend.

DE GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN

mr M.J. van Dasselaar