

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

WOZ-waardebeschikking blijft uit

Gemeente Amsterdam

Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam

26 juli 2012

RA121296

Samenvatting

Een man en een vrouw hebben een nieuwe WOZ-waardebeschikking van DBGA nodig vanwege een hypotheekofferte die bijna afloopt. De bank neemt geen genoegen met de oude WOZ-waardebeschikking. Via 14020 krijgen ze het antwoord dat de WOZ-waardebeschikking er uiterlijk 20 maart 2012 zal zijn. Op advies van 14020 vraagt het stel op 1 maart 2012 per e-mail aan de klantenservice van DBGA om de WOZ-waardebeschikking alvast (digitaal) aan hen te sturen. De reactie van de klantenservice luidt dat er nog geen WOZ waarde bekend is, maar dat aan de afdeling Vastgoed is gevraagd met spoed ernaar te kijken. Als het stel eind maart opnieuw contact opneemt met de dienst, horen ze dat het verzoek op de stapel ligt. Ze wenden zich tot de ombudsman.

Uit onderzoek blijkt dat de afdeling Vastgoed vanwege de samenvoeging van twee woningen moest zorgen voor een juiste registratie van het pand waarin het stel woont. Dit moest gebeuren om te voorkomen dat er een onjuiste WOZ-waardebeschikking uitgaat. Pas na juiste registratie kon de afdeling Waarderen de woning van een waarde voorzien. Vast staat dat de dienst, ondanks de toezegging aan het stel, nagelaten heeft hun vraag als spoed te labelen. De afdeling Vastgoed heeft bij de terugkoppeling naar de afdeling Waarderen nagelaten aan te dringen op de noodzaak de woning snel te waarderen.

Hierdoor heeft de dienst in strijd met het vereiste van voortvarendheid gehandeld.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

Amsterdam, 26 juli 2012

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ulco van de Pol', with a long horizontal stroke extending to the right.

Ulco van de Pol
Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 28 maart 2012 schriftelijk ingediend en betreft de *Gemeente Amsterdam, Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam*.

Bevindingen

aanleiding

Verzoekers hebben een nieuwe WOZ-waardebeschikking van de Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam (hierna: DBGA) nodig vanwege een hypotheekofferte die bijna afloopt. De bank neemt geen genoegen met de oude WOZ-waardebeschikking. Verzoekers nemen telefonisch contact op met 14020. Daar krijgen ze het antwoord dat de WOZ-waardebeschikking er uiterlijk 20 maart 2012 zal zijn. Op advies van 14020 vragen verzoekers op 1 maart 2012 per e-mail aan de klantenservice van DBGA om de WOZ-waardebeschikking alvast (digitaal) aan hen te sturen. Daarbij wijzen ze er duidelijk op dat ze die nieuwe WOZ-waardebeschikking nodig hebben in verband met de hypotheekofferte. Daarop meldt een medewerker van de klantenservice verzoekers per e-mail het volgende:

Subject: RE: WOZ-beschikking
Date: Thu, 1 Mar 2012 13:03:01 +0100
From: Klantenservice@dbga.amsterdam.nl
[Geachte heer/mevrouw,](#)

[Helaas is er nog geen WOZ waarde bekend. Ik heb onze afdeling Vastgoed een verzoek gestuurd om hier met spoed naar te kijken. Zodra ik meer weet zal ik u mailen en alvast de WOZ waarde doen toekomen](#)

Wanneer ze meer dan drie weken later nog niets hebben gehoord, informeren verzoekers op 26 en 27 maart per e-mail bij de klantenservice van DBGA. Op woensdag 28 maart nemen ze telefonisch contact op. De dienst antwoordt geen indicatie te kunnen geven wanneer de WOZ-waardebeschikking genomen wordt; het verzoek ligt op de stapel.

Verzoekers kunnen zich niet vinden in de gang van zaken en wenden zich tot de ombudsman.

klachtomschrijving

Het gevraagde onderzoek had betrekking op:

- de behandeling van een verzoek tot verstrekking van een WOZ-waardebeschikking.

reactie van Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam

Desgevraagd laat DBGA het volgende weten.

De reden dat de dienst in maart nog geen nieuwe WOZ-waardebeschikking heeft afgegeven, heeft te maken met een zogenaamde "ado"-afstop. DBGA geeft deze stops als volgens de Basisregistratie Adressen en Gebouwen een bepaald adres niet meer bestaat (bijvoorbeeld door sloop, of samenvoeging van twee woningen tot één), terwijl er in de WOZ administratie van de dienst wél nog een WOZ object geregistreerd is. DBGA stopt de afgifte van de WOZ-waardebeschikking af. Dat afstoppen gebeurt uit voorzorg om te voorkomen dat burgers verkeerde aanslagen krijgen opgelegd. In verzoekers geval was er sprake van een "ado"-afstop vanwege de samenvoeging van twee woningen tot één.

Het verzoek om afgifte van een WOZ-waardebeschikking is bij de klantenservice van DBGA binnengekomen op 1 maart 2012. Op dezelfde dag heeft de klantenservice dat verzoek uitgezet bij de afdeling Waarderen. Daarbij heeft de klantenservice slechts gevraagd waarom er nog geen WOZ-waardebeschikking 2012 was genomen voor wat betreft verzoekers' adres. De klantenservice heeft de afdeling Waarderen daarbij niet gevraagd om met spoed de WOZ-waardebeschikking te nemen. De afdeling Waarderen heeft dit verzoek op vrijdag 2 maart doorgestuurd naar de afdeling Vastgoed met het verzoek de objectkenmerken te controleren. De afdeling Vastgoed moest er namelijk voor zorgen dat het object goed geregistreerd werd (als één object). Pas dan kon een juiste waardering van verzoekers huis plaatsvinden. Op 5 maart heeft de afdeling Vastgoed het object juist geregistreerd, waarna ook de "ado"-afstop werd opgeheven. De afdeling Vastgoed heeft de klantenservice toen een bericht gestuurd dat het object nu juist was geregistreerd. Ook werd daarbij vermeld dat de WOZ-waardebeschikking gestuurd wordt nadat de afdeling Waarderen het object heeft gewaardeerd. Na juiste registratie van het object door de afdeling Vastgoed was de afdeling Waarderen aan de beurt om het object te waarderen. De afdeling Vastgoed heeft toen echter de afdeling Waarderen niet daarover geïnformeerd, laat staan gevraagd om het object nu met spoed te waarderen. Uiteindelijk heeft de afdeling Waarderen de woning op 31 maart 2012 gewaardeerd. Op 30 april heeft DBGA de WOZ-waardebeschikking naar verzoekers verstuurd. Op geen enkel moment heeft één van de betrokken afdelingen (klantenservice, afdeling Waarderen, afdeling Vastgoed) om behandeling met spoed gevraagd.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekers en naar de dienst gestuurd om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven. Van verzoekers is geen nadere reactie ontvangen. De reactie van DBGA leidde niet tot aanpassingen van het verslag.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen ¹.

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden ². In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van voortvarendheid.

Overwegingen

Volgens het vereiste van voortvarendheid moet de overheid snel en slagvaardig handelen; dat geldt in het bijzonder in situaties waarin de burger een bijzonder belang heeft bij de snelheid van het optreden. Dat had in deze situatie meegebracht dat de dienst na verzoekers signaal over het belang bij snel verstrekken van een WOZ-waardebeschikking, voorrang daaraan had moeten geven.

Echter ondanks een duidelijke toezegging aan verzoekers, heeft de dienst verzoekers vraag om afgifte van de WOZ-waardebeschikking op geen enkel moment als spoed gelabeld. De afdeling Vastgoed heeft nagelaten na registratie van de samengevoegde woningen bij de afdeling Waarderen aan te dringen op het snel waarderen van de woning. Verder had de dienst in het rappel dat verzoekers eind maart stuurden aanleiding moeten zien de WOZ-waardebeschikking per omme gaande naar hen te sturen. Na waardering duurde het nog een maand voordat de dienst dat deed. Nu dat alles nagelaten is, heeft de dienst in strijd met het vereiste van voortvarendheid gehandeld.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht