

KLACHTENREGELING WAARDERINGSKAMER

De Waarderingskamer;

gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht,

besluit:

vast te stellen de volgende klachtenregeling

Artikel 1 **Begripsbepalingen**

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. de wet: de Wet waardering onroerende zaken;
 - b. de Awb: de Algemene wet bestuursrecht;
 - c. Waarderingskamer: de Waarderingskamer, bedoeld in artikel 4 van de Wet waardering onroerende zaken;
 - d. voorzitter: de voorzitter van de Waarderingskamer, bedoeld in artikel 5 van de wet;
 - e. lid: een lid van de Waarderingskamer, niet zijnde de voorzitter, bedoeld in artikel 5 van de wet;
 - e. secretaris: de secretaris, bedoeld in artikel 8, eerste lid, van de wet;
 - f. medewerker: medewerker van het secretariaat, bedoeld in artikel 8, tweede lid, van de wet;
 - g. klacht: een mondelinge of schriftelijke klacht betrekking hebbend op een gedraging van de voorzitter, de leden, de secretaris of van één van de overige medewerkers van het secretariaat van de Waarderingskamer die behandeld wordt met inachtneming van het klachtrecht dat is opgenomen in hoofdstuk 9 van de Awb;
 - h. klaagschrift: een schriftelijke klacht als bedoeld in artikel 9:4, eerste lid van de Awb;
 - i. klachtadviesprocedure: de procedure als bedoeld in afdeling 9.1.3 van de Awb
 - j. klacht behandelen: het onderzoeken van een klacht met inachtneming van afdeling 9.1.2 en 9.1.3;
 - k. horen: het horen van de klager en van degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, als bedoeld in artikel 9:10 van de Awb;
 - l. klacht afdoen: de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis stellen van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden als bedoeld in artikel 9:12, eerste lid van de Awb jo 9:16 van de Awb indien sprake is van een klachtadviescommissie;

Artikel 2 **Doel**

Het doel van de regeling is het geven van informatie over hoe de Waarderingskamer omgaat met klachten als bedoeld in de afdelingen 9.1.1 tot en met 9.1.3 van de Awb.

Artikel 3 **Mondelinge klachten**

1. Degene bij wie een mondelinge klacht wordt ingediend, wijst de klager op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen bij de Waarderingskamer en op de waarborgen die de procedure van behandeling van een schriftelijk ingediende klacht biedt.
2. De medewerker bij wie een mondelinge klacht wordt ingediend, legt de noodzakelijke persoonsgegevens van de klager vast en rapporteert over de mondelinge klacht aan de secretaris.

Artikel 4 **Informeel behandeling van afdoening van klachten**

1. De Waarderingskamer vertrouwt de secretaris toe om mondelinge of schriftelijke klachten informeel te behandelen en na te gaan of hij de klager tevreden kan stellen.
2. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht is tegemoetgekomen, vervalt de verplichting tot het toepassen van de klachtenregeling die is opgenomen in afdelingen 9.1.1 tot en met 9.1.3 van de Awb.
3. Indien de klager tevreden is gesteld, bevestigt de Waarderingskamer dit schriftelijk aan de klager, in deze bevestiging wordt een korte omschrijving van de klacht en de wijze van afhandeling opgenomen.

Artikel 5 **Formele eisen aan een klachtschrift**

1. Een klacht wordt als schriftelijke klacht in behandeling genomen wanneer deze een omschrijving bevat van de gedraging van de degene waartegen de klacht is gericht, de naam en het adres van de indiener van de klacht. Het klaagschrift bevat een dagtekening en moet zijn ondertekend.
2. Indien een klacht niet voldoet aan het eerste lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld de klacht binnen vier weken aan te vullen.
3. Indien een klacht ook na het verstrijken van de gestelde termijn niet aan de in het eerste lid bedoelde formele eisen voldoet, vervalt de verplichting om de klacht te behandelen overeenkomstig de klachtenregeling. De klager wordt hiervan zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis.

Artikel 6 **Benoeming Klachtadviesprocedure**

De Waarderingskamer kan, bij afzonderlijk besluit, een persoon aanwijzen of een commissie instellen als bedoeld in artikel 9:14 van de Awb.

Artikel 7 **Behandelen van een klacht**

1. Indien niet een persoon is aangewezen of een commissie is ingesteld als bedoeld in artikel 6 van deze regeling, worden klachten behandeld door de Waarderingskamer.
2. De Waarderingskamer kan het horen van de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft opdragen aan de voorzitter of een lid.
3. Wanneer de Waarderingskamer tot het oordeel komt dat, getoetst aan artikel 9:8 van de Awb, de Waarderingskamer niet de plicht heeft de klacht in behandeling te nemen, bericht zij dit de klager uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht. Daarvan is onder meer sprake indien het belang van de klager, dan wel het gewicht van de gedraging, kennelijk onvoldoende is.
4. De Waarderingskamer bevestigt de ontvangst van een klaagschrift. Als duidelijk is

geworden dat een informele behandeling van de klacht niet succesvol is, nodigt de secretaris de klager uit om mondeling te worden gehoord.

5. Ook degene op wie de klacht betrekking heeft wordt gehoord.
6. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 8 Afdoen van een klacht

1. De Waarderingskamer doet de klacht af binnen zes weken of indien afdeling 9.1.3 van toepassing is- binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. Indien het een klacht betreft over een lid van de Waarderingskamer, wordt de klacht afgedaan door de voorzitter en als het een klacht is over de voorzitter, wordt de klacht afgedaan door de leden.
2. Indien de klager aangeeft niet gehoord te willen worden, doet de Waarderingskamer de klacht af op basis van de schriftelijke stukken.
3. De secretaris kan, onder schriftelijke mededeling aan de klager, de termijn voor de afdoening met ten hoogste vier weken verdagen. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee instemt.
4. In afdoeningsbrief wordt vermeld dat de klager uiterlijk binnen een jaar de Nationale ombudsman kan verzoeken een onderzoek in te stellen naar de gedraging van de Waarderingskamer.
5. Degene op wie de klacht betrekking heeft, wordt geïnformeerd over de afdoening.

Artikel 9 Klachtenregistratie en publicatie

1. De secretaris registreert de klachten.
2. De geregistreerde klachten worden gepubliceerd in het jaarverslag van de Waarderingskamer, daarbij wordt in ieder geval aangegeven:
 - hoeveel klachten er het betreffende jaar zijn ingediend;
 - hoeveel er daarvan zijn afgedaan;
 - de termijn waarbinnen de klachten zijn afgedaan;
 - de aard van de klachten;
 - hoeveel klachten gegrond en ongegrond zijn verklaard, eventuele conclusies van het bestuur naar aanleiding van klachten en het oordeel van de Nationale ombudsman wanneer een klacht aan deze is voorgelegd.
3. Bij de publicatie van klachten worden de gegevens in niet tot de personen herleidbare vorm weergegeven.

Artikel 10 Bekendmaking

De klachtenregeling wordt met de toelichting gepubliceerd op de internetsite van de Waarderingskamer.

Artikel 11 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Dit besluit treedt in werking op dag na vaststelling.
2. Deze regeling is van toepassing op klachten die na de datum van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, ook als de gedraging waarover wordt geklaagd zich voor die datum heeft voorgedaan.

3. Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling Waarderingskamer.

Aldus vastgesteld in de vergadering van de Waarderingskamer van 1 maart 2012,

mr. J.G.E. Gieskes,
secretaris

mr. G.J. Jansen,
voorzitter

Toelichting op de Klachtenregeling Waarderingskamer

1. Aanleiding

Met deze Klachtenregeling Waarderingskamer komt de Waarderingskamer tegemoet aan het belang om burgers adequaat van informatie te voorzien over de interne klachtenprocedure. De Waarderingskamer neemt klachten over haar gedragingen serieus en wil deze zorgvuldig behandelen, om deze uiteindelijk zoveel mogelijk te voorkomen. De Waarderingskamer houdt er rekening mee dat een ieder kan klagen, burgers, ondernemingen, instellingen, maar ook bijvoorbeeld gemeenteambtenaren. De klachten die de Waarderingskamer ontvangt hebben niet altijd betrekking op haar gedragingen, maar kunnen ook betrekking hebben op de gedragingen van de gemeente. De Waarderingskamer neemt ook deze klachten serieus. Deze vallen echter niet onder deze interne klachtenregeling.

De Waarderingskamer streeft naar een open en adequate manier van behandeling van klachten. Dit houdt in dat de Waarderingskamer actief ingaat op uiting van ongenoegen en daarbij de behoorlijkheid in acht neemt die van haar mag worden verwacht. Mondelinge en schriftelijke klachten worden behandeld in overeenstemming met het klachtrecht dat is opgenomen in de Awb. Deze interne klachtenregeling is daarvan een uitwerking.

In de regel gaat aan een formeel klaagschrift een contact vooraf waarin ongenoegen naar voren wordt gebracht. Alle vormen van bemiddeling kunnen worden ingezet om na te gaan waarop het ongenoegen gebaseerd is. Daartoe wordt bijvoorbeeld telefonisch of mondeling contact opgenomen. Ook kan mediation worden ingezet. Nodeloze formalisering en bureaucratisering wordt zoveel mogelijk voorkomen. Voorop staat dat wanneer de klacht niet kan worden weggenomen, de verantwoordelijkheid voor het eindoordeel over de klacht bij de Waarderingskamer ligt.

Deze toelichting wordt ook benut om uit te leggen welke klachten wél en welke klachten níet onder deze regeling vallen.

2. De samenhang met de Algemene wet bestuursrecht

De voorschriften voor het interne klachtrecht zijn gegeven in Titel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht. De wettelijke voorschriften zijn minimumeisen.

De Awb verplicht klagers niet hun klacht in de vorm van een klaagschrift in te dienen. Mondeling klagen kan dus ook, maar dan gelden niet de vormvoorschriften zoals die in de regeling zijn uitgewerkt. Daarbij gelden wel de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Er kan ook geklaagd worden over een gedraging jegens een ander dan de klager. Ook klachten die niet als klaagschrift in de zin van de Awb, en dus als klaagschriften in de zin van deze regeling kunnen worden aangemerkt, worden afgehandeld met inachtneming van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur.

Deze regeling ziet op de behandeling van klaagschriften met inachtneming van afdeling 9.2 en 9.3 van de Awb. Onder klaagschrift verstaat de Awb: een schriftelijke klacht die betrekking heeft op een gedraging jegens de klager. De Awb verplicht bestuursorganen deze klachten op een bepaalde wijze te behandelen. Zo moet de klager een schriftelijke

ontvangstbevestiging krijgen, moet hij worden gehoord als hij dat wil en in beginsel binnen zes weken in kennis worden gesteld van de uitkomst van het onderzoek naar zijn klacht. De klachten moeten voorts worden geregistreerd en gepubliceerd.

Het is niet verplicht een klacht te behandelen als het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is of als deze betrekking heeft op een gedraging:

- waarover al eerder een klacht is ingediend;
- die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- waartegen door de klager bezwaar of beroep kan of kon worden ingesteld;
- die aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan de bestuursrechter is onderworpen, of
- waartegen een strafrechtelijk onderzoek loopt.

Als de Waarderingskamer besluit de klacht om één van deze redenen niet in behandeling te nemen, stelt zij de klager daarvan zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht op de hoogte.

De beslissing op de klacht is niet voor bezwaar of beroep vatbaar.

De klager kan wel uiterlijk binnen een jaar de Nationale ombudsman vragen een onderzoek in te stellen naar de gedraging.

4. Een gedraging

Het klachtrecht heeft betrekking op gedragingen. Ook een önalatenö valt onder het begrip ögedragingö. Dit betekent dat algemene klachten over het beleid van de Waarderingskamer of beleidsuitvoering door de Waarderingskamer niet onder de regeling vallen (TK 1997-1998, nr. 25837, nr. 3, pagina 12 en 13).

Klachten over het beleid van de Waarderingskamer of over de beleidsuitoefening zijn in het kader van deze regeling niet ontvankelijk.

De Waarderingskamer heeft wel een open oor voor kanttekeningen bij het beleid zoals dat bijvoorbeeld is vastgelegd in de Waarderingsinstructie jaarlijkse waardebeoordeling (richtlijnen voor de uitvoering van de Wet WOZ) en de normen die zij bij het toezicht op de gemeenten hanteert.

5. Een gedraging van de Waarderingskamer

De klacht moet betrekking op een gedraging van de Waarderingskamer waarbij de gedragingen van personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van de Waarderingskamer, worden aangemerkt als gedragingen van de Waarderingskamer (artikel 9:1, tweede lid, van de Awb).

De onderhavige regeling ziet daarom op de behandeling van klachten over gedragingen van medewerkers van het secretariaat van de Waarderingskamer, alsmede van de secretaris, van de voorzitter en van de leden van de Waarderingskamer.

Dit betekent dat een klacht over bestuursorganen waarop de Waarderingskamer toezicht houdt (de gemeenten), niet onder de Klachtenregeling Waarderingskamer valt. Klachten over gedragingen van personen die werkzaam zijn bij de gemeente zijn bij de Waarderingskamer

niet-ontvankelijk.

Klachten over een gemeente

De Waarderingskamer ontvangt als toezichthouder op de uitvoering van de Wet WOZ door gemeenten, ook wel klachten over een gemeente.

Een klacht over de uitvoering van de Wet waardering onroerende zaken door de gemeente heeft veelal betrekking op een individuele waardebeoordeling, waardevaststelling of behandeling van een bezwaarschrift. Een oordeel hierover is voorbehouden aan de gemeentelijke heffingsambtenaar en aan rechter. De Waarderingskamer treedt niet in conflicten tussen een individuele belanghebbende en desbetreffende gemeente.

Het kan ook zijn dat de burger een klacht heeft over een gedraging van bijvoorbeeld de gemeentelijke heffingsambtenaar. Ook een dergelijke klacht valt niet onder de werking van deze regeling. Wanneer een dergelijke klacht niet in bezwaar of beroep tegen de WOZ-beschikking aan de orde kan komen, kan de klacht over de gedraging bij de gemeente worden ingediend. In dit verband is het relevant dat het klachtrecht een aanvulling is op de rechtsbescherming die in bezwaar en beroep aan de orde kan komen. De gemeente zal de klacht in het kader van háár klachtenregeling behandelen.

De Waarderingskamer legt klachten over gemeenten echter niet naast zich neer.

De Waarderingskamer neemt klachten over gemeenten serieus en betreft deze bij het toezicht op de desbetreffende gemeente.

6. De organisatie van de klachtbehandeling

Om de behandeling van een klacht adequaat te laten verlopen, zal er in de regel niet de voorkeur aan worden gegeven om een klachtadviescommissie in te stellen. Voorkomen moet worden dat de klacht te zeer wordt gejuridiseerd en de behandeling van de klacht wordt belast met zware procedures als dat niet noodzakelijk is. Anderzijds kan de situatie zich voordoen dat de zorgvuldigheid gebiedt tot het instellen van een klachtadviescommissie. Dit kan per klacht worden beoordeeld.

In de Klachtenregeling is de Waarderingskamer aangewezen als verantwoordelijk orgaan. Een adequate behandeling van de klacht impliceert dat er taken worden gemandateerd. Bij de behandeling van de klacht speelt de secretaris een belangrijke rol. Hij zorgt voor het versturen van de ontvangstbevestiging en de uitnodiging aan de klager om te worden gehoord. Hij beoordeelt of de termijn waarbinnen op de klacht wordt beslist, moet worden verdaagd en zorgt er voor dat er met de klager contact opgenomen wordt. Hij waakt er voor dat de persoon die betrokken is bij de bewuste gedraging niet bij de behandeling betrokken wordt.

In geval de klacht betrekking heeft op een gedraging van een medewerker, kan hij de klager ook horen. Desgewenst kan hij ook de voorzitter of een lid van de Waarderingskamer bij het horen betrekken.