



## Overijsselse Ombudsman

De heer X

<b>Ons kenmerk</b>	<b>Contactpersoon</b>	<b>Datum</b>	<b>Bijlage(n)</b>
2018070	Mw. A.D. van Zeben	6 augustus 2018	

**Onderwerp**  
Uw klacht

Geachte heer X,

Uw klacht van 1 juni jl. gaat erover dat u het niet eens bent met de klachtafhandeling door de gemeente Kampen, omdat volgens u de gemeente u per brief dient te informeren over de aanslagen gemeentelijke belastingen. Nu dat niet is gebeurd, hebt u twee aanslagen niet gezien, waardoor u invorderingskosten moest betalen ten bedrage van € 109,--. U vindt het niet terecht dat u invorderingskosten moet betalen, omdat u er niet van op de hoogte was dat de gemeente aanslagen stuurt via de Berichtenbox van MijnOverheid.nl.

U vraagt ons of het verplicht is dat u zelf in uw Berichtenbox op MijnOverheid.nl kijkt. U schrijft dat u geen internet op uw telefoon hebt en dat u een databundel gebruikt om te internetten op uw computer.

### Achtergrond van uw klacht

U werd per post op respectievelijk 12 mei 2017 en 6 juni 2017 op de hoogte gesteld van aanmanings- en invorderingskosten van twee aanslagen gemeentelijke belastingen: de afvalstoffenheffing (Diftar) vanaf het moment dat u in 2016 in Kampen bent komen wonen en de gemeentelijke belastingen over 2017. U diende toen een verzoek om kwijtschelding gemeentelijke belastingen in. De gemeente verleende u kwijtschelding. Daarnaast maakte u bezwaar tegen de aanmanings- en dwangbevelkosten. Dit bezwaar is ambtshalve beoordeeld, omdat het bezwaar niet is ingediend binnen de daarvoor gestelde termijn. Volgens de gemeente zijn de aanmaningskosten en de dwangbevelkosten met een totaalbedrag van € 109,00 terecht aan u opgelegd, omdat het verzoek om kwijtschelding na verzending van de invorderingsdocumenten is ontvangen.

### Wat vindt de gemeente van uw klacht

De gemeente (gemeentelijke belastingen) stelt dat u zelf hebt aangegeven op MijnOverheid.nl dat de gemeente u berichten kan sturen via de Berichtenbox. Dit betekent dat u dan geen papieren aanslagen van de gemeentelijke belastingen op uw huisadres ontvangt. De gemeente geeft u in overweging om als hulpmiddel de zogenaamde e-mailnotificatie aan te zetten in MijnOverheid.nl, zodat u er in de toekomst van op de hoogte wordt gehouden wanneer er een bericht voor u is.



## Overijsselse Ombudsman

### Onderzoek van de ombudscommissie

De ombudscommissie heeft de gemeente vragen gesteld, mede naar aanleiding van het rapport van de Nationale ombudsman (No), nr. 2017/098: "Hoezo *MijnOverheid*?". In dit rapport is het onderzoek van de No weergegeven naar digitale verzending van berichten naar burgers door de overheid.

In haar reactie geeft de gemeente aan dat zij jaarlijks via haar website en gemeentepagina wijst op de mogelijkheid aanslagen digitaal via de Berichtenbox te ontvangen en dat het aan de burger is om hiervoor te kiezen. Men kan ook aangeven de papieren aanslag te willen behouden. Naast de e-mail notificatie wijst de gemeente via algemene media, zoals website, gemeentepagina, twitter en Facebook, erop dat de aanslagen zijn verstuurd en wijst zij op de nadering van de laatste vervalddag voor betaling. De gemeente doet geen actieve toetsing of de e-mailnotificatie aan staat en of men de e-mail leest. Ook controleert de gemeente niet of het juiste e-mailadres in de Berichtenbox staat. Dit vindt de gemeente de verantwoordelijkheid van de burger zelf.

Ten slotte schrijft de gemeente dat zij genoemd rapport van de No kent en dat de aanbevelingen in dit rapport slechts deels van waarde zijn in Kampen.

Op nadere vragen van de ombudscommissie over het onderzoek van de gemeente naar aanleiding van uw klacht geeft de gemeente nog het volgende aan.

Er is niet onderzocht waarom de betaling is uitgebleven. Of u in een vorige gemeente wel of niet tijdig betaalde is niet bekend. De gemeente vraagt zich af of zij dergelijke informatie wel zou mogen opvragen. De gemeente weet niet of u bij een vorige gemeente aanslagen ontving of misschien wel automatische kwijtschelding had. Ook hiervan vraagt de gemeente zich af of zij die informatie wel mag opvragen.

Verder is, zo stelt de gemeente, niet na te gaan of u op het moment van aanvinken in de Berichtenbox al was verhuisd naar Kampen. De gemeente krijgt slechts het signaal dat u post digitaal wil ontvangen. De gemeente ziet geen aanleiding om uit coulance de aanmaningskosten te schrappen. Volgens de gemeente zijn de omstandigheden niet zodanig dat dit wordt gerechtvaardigd.

Omdat de gemeente geen onderzoek deed naar uw omstandigheden, heeft de ombudscommissie de vragen over de voorgeschiedenis inzake de gemeentelijke belastingen aan u voorgelegd.

U geeft aan dat u per 15 februari 2016 in IJsselmuiden, gemeente Kampen, bent komen wonen. Daarvoor woonde u in Lelystad. Vanwege de digitale berichten van de Belastingdienst heeft Kwintes (begeleiding en opvang) in Lelystad u indertijd aangemeld bij MijnOverheid.nl. Wat betreft de gemeentelijke belastingen geeft u aan automatische kwijtschelding te hebben gekregen in de gemeente Lelystad. U ontving per post de beslissingen van de gemeente over kwijtschelding en verrekening. Op die overzichten stonden volgens u de oorspronkelijke bedragen vermeld met daarbij de verrekening en de mededeling van een kleine jaarlijkse bijdrage van ongeveer € 40. Daarbij zat volgens u ook de ontheffing van het Waterschap.

### Overwegingen van de ombudscommissie

De ombudscommissie toetst de klachtbehandeling van de gemeente allereerst aan de behoorlijkheidsnorm van goede voorbereiding. Deze behoorlijkheidsnorm houdt in dat de



## Overijsselse Ombudsman

overheid alle informatie verzamelt die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen. Dit betekent dat de overheid actief informatie verwerft en deze informatie toetst door wederhoor bij de burger.

Gelet op het onderzoek van de ombudscommissie bij de gemeente kan niet worden gezegd dat de gemeente alle informatie heeft verzameld die nodig is voor een goede klachtbehandeling. Uit dit onderzoek blijkt het tegendeel. Uiteindelijk heeft de ombudscommissie gedaan wat van de gemeente mag worden verwacht bij klachtbehandeling, namelijk het stellen van een paar concrete vragen aan u. Uit uw reactie op de vragen maken wij op dat u sinds 15 februari 2016 in de gemeente Kampen woont en voorheen niet eerder gemeentelijke aanslagen via de BerichtenBox had ontvangen, omdat u in uw vorige gemeente Lelystad automatische kwijtschelding had en van de verrekening per post op de hoogte werd gesteld. Verder geeft u aan dat u via de hulpverlenende instantie Kwintes te Lelystad indertijd werd aangemeld bij MijnOverheid.nl.

De reactie van de gemeente op uw klacht toetst de ombudscommissie aan de behoorlijkheidsnorm van goede motivering. Deze behoorlijkheidsnorm houdt in dat de overheid haar besluiten en handelingen steeds goed motiveert. Zij handelt niet alleen naar wat haar goed uitkomt of op basis van willekeur. De bouwstenen voor een goede motivering zijn de wettelijke voorschriften, de feiten en belangen en een heldere redenering. De motivering is gericht op het concrete individuele geval en is begrijpelijk.

De ombudscommissie heeft vragen aan de gemeente gesteld mede op basis van genoemd rapport van de No. Volgens dit rapport is de No van oordeel dat de overheid coulant moet zijn als blijkt dat een burger een bericht heeft gemist in MijnOverheid, omdat hij of zij nog niet gewend is aan het gebruik van MijnOverheid. De No is van mening dat bij een klacht over de gevolgen van het missen van berichten, in ieder geval dient te worden onderzocht of dit de betreffende burger verweten kan worden.

De visie van de ombudscommissie is dat de gemeente, gelet op bedoeld rapport van de No, naar aanleiding van uw klacht niet heeft gedaan wat van haar verwacht mag worden. De gemeente legt de verantwoordelijkheid voor het missen van berichten door het gebruik van MijnOverheid (alleen) bij de burger en geeft in het algemeen aan wat zij doet op het gebied van informatieverstrekking over het versturen van haar digitale berichten en de keuze die de burger daarin heeft. De gemeente had echter behoren te onderzoeken wat bij u de oorzaak is geweest van het missen van berichten. Ook naar aanleiding van de vragen van de ombudscommissie heeft zij terughoudend gereageerd om dit alsnog te bekijken. Uit de bevindingen van de ombudscommissie komt naar voren dat bij u geen opzet in het spel was om de berichten van de gemeente te missen, maar dat dit kwam omdat u van de gemeente Lelystad de berichten over de gemeentelijke belastingen per post kreeg. De ombudscommissie ziet dan ook aanleiding om de gemeente een aanbeveling te doen.

### Conclusie en oordeel

De klachtbehandeling door de gemeente was niet behoorlijk. De gemeente heeft gehandeld in strijd met de behoorlijkheidsnormen van goede voorbereiding en goede motivering. Daarmee is de klacht gegrond.

### Aanbeveling aan de gemeente



## Overijsselse Ombudsman

De ombudscommissie geeft het college van burgemeester en wethouders van Kampen in overweging, gelet op de visie van de Nationale ombudsman en haar eigen bevindingen, eenmalig uit coulance de invorderingskosten terug te betalen.

Met deze rapportbrief sluiten wij ons onderzoek naar uw klacht.

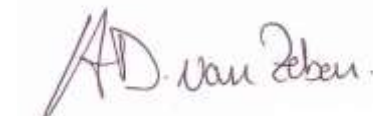
U hebt ons ook gevraagd of het verplicht is naar de BerichtenBox te kijken in MijnOverheid.nl. Het is uw verantwoordelijkheid om, als u inderdaad berichten digitaal wilt ontvangen van de overheid, regelmatig in de Berichtenbox te kijken. Het is dan verstandig om het advies van de gemeente te volgen om in MijnOverheid in te stellen dat u een e-mail ontvangt als er een nieuw bericht in de Berichtenbox staat. Mocht u post liever voortaan op papier ontvangen, dan kunt u dat in MijnOverheid aangeven door de vinkjes bij de instanties in de Berichtenbox uit te zetten. Als u hulp daarbij nodig hebt kunt u contact opnemen met de Helpdesk van MijnOverheid.

Met vriendelijke groet,

Overijsselse Ombudscommissie



P. Jansen, voorzitter



mw. mr. A.D. van Zeben, onderzoeker/rapporteur