

Rapport

Verzoeker

De heer M. G. Almelo.

Datum verzoekschrift

Het verzoek tot onderzoek is op 28 december 2012 binnengekomen bij het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman.

Betreft

Het verzoek betreft de gemeente Almelo, verder te noemen de gemeente.

Aard van de klacht

Verzoeker klaagt erover dat zijn verzoek om kwijtschelding gemeentelijke belastingen is afgewezen. Meer specifiek klaagt hij er over dat hij meer betaalt per maand dan zijn vastgestelde betalingscapaciteit en dat zijn in aanmerking te nemen inkomen tussentijds niet lager is vastgesteld naar aanleiding van een inkomensdaling.

Tot slot klaagt verzoeker erover dat hij met verschillende medewerkers te maken heeft gehad, brieven te laat worden beantwoord en de datering van sommige brieven niet klopt.

Procedure

Op 28 december 2012 dient verzoeker een klacht in, waarna de ontvangst wordt bevestigd en de stukken worden opgevraagd.

Op 31 januari 2013 is een gesprek gehouden waarbij aanwezig waren: verzoeker, namens de gemeente mevrouw K., de heer C., T. en van de zijde van de Ombudsman de heer P. Jansen en mevrouw P. Weggemans.

Bevoegdheid

De te onderzoeken gedragingen zijn kenbaar gemaakt aan de gemeente en de gemeente heeft de klacht in eerste instantie behandeld, zodat het verzoek in behandeling kan worden genomen.

Vereisten van behoorlijkheid

De Ombudscommissie betreft bij het onderzoek met name feiten en omstandigheden die mogelijk aanleiding zijn tot schending van behoorlijkheidsnormen. Deze normen zijn opgesteld door de Nationale ombudsman in overleg met gemeentelijke en regionale ombudsmannen en weergegeven in de behoorlijkheidswijzer. De nieuwe behoorlijkheidswijzer wordt sinds 1 januari 2012 toegepast. De behoorlijkheidsnormen zijn ingedeeld in een viertal kernwaarden.

In het geval van verzoeker gaat het om de kernwaarden:

- Open en duidelijk; specifiek de norm Goede motivering;
- Eerlijk en betrouwbaar; specifiek de norm Goede organisatie;

Feiten

Voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang is, is uit de overgelegde stukken en wat op de hoorzitting is besproken, het volgende komen vast te staan.

1. Op 01 maart 2012 heeft verzoeker kwijtschelding aangevraagd voor aanslagnummer 201100004130700 en 2012000012455.
2. Op 30 maart 2012 zijn deze aanvragen afgewezen op grond van de betalingscapaciteit;
3. Bij brief van 9 april 2012 tekent verzoeker administratief beroep aan tegen de afwijzing van de kwijtschelding. In het beroep geeft hij onder meer aan dat bij de afwijzing een ongespecificeerde berekening is gevoegd.
4. Op 26 juli 2012 stuurt de gemeente de uitspraak op het administratief beroep. Aangegeven wordt onder meer dat verzoeker het beroep te laat heeft ingediend. Hij had het beroep binnen 10 dagen moet indienen, had derhalve de tijd tot 10 april, maar heeft het ingediend op 13 april 2012. Zijn beroep wordt dan ook niet-ontvankelijk verklaard. De gemeente neemt echter het beroepschrift wel ambtshalve in behandeling. De beslissing is dat het verzoek om kwijtschelding onterecht geheel is afgewezen, het wordt alsnog gedeeltelijk toegekend. Verzoeker krijgt alsnog een bedrag van € 6,-- kwijtgescholden. Voorts wordt geconcludeerd dat hij een betalingscapaciteit heeft van € 545,06 per jaar. Omdat de aanslagen een totaalbedrag van € 551,06 hebben, moet verzoeker in ieder geval € 545,06 (de maximale betalingscapaciteit) zelf betalen.
5. Bij schrijven van 29 juli 2012 geeft verzoeker aan dat zijn inkomen is gedaald.
6. Op 16 september 2012 schrijft verzoeker opnieuw en geeft hij onder meer aan dat hij nog geen reactie heeft ontvangen op zijn schrijven van 29 juli 2012.
7. Bij brief van 29 juli 2012, ontvangen op 19 september 2012 geeft de gemeente aan dat tegen het besluit van 26 juli 2012 geen tweede bezwaar en geen beroep bij de rechtbank kan worden ingesteld. Als verzoeker het niet eens is met de behandeling van zijn beroepschrift kan hij een klacht indienen bij de gemeente.
8. Op 27 september 2012 dient verzoeker vervolgens een klacht in. Bij brief van 11 december 2012 stuurt de gemeente een klachtafhandelsbrief. In de brief wordt onder meer excuus aangeboden voor de late reactie op de klacht. Inhoudelijk wordt geconcludeerd dat verzoeker geen recht heeft op verdere kwijtschelding.

Standpunten van partijen

Voor de standpunten van partijen wordt hier verwezen naar wat is vermeld onder het kopje 'Feiten'. Daarnaast hebben partijen op 31 januari 2013 onder meer nog de volgende toelichting gegeven.

Verzoeker

Mijn beroepschrift is door de gemeente niet in behandeling genomen. Mijn beroep van 9 april 2012 is niet ontvankelijk verklaard. Daarna heb ik een klacht ingediend. Heel veel verschillende mensen hebben zich er mee bezig gehouden. Ik heb volgens de gemeente een betalingscapaciteit van 56 euro per maand, maar ze houden per maand een bedrag in van 77 euro. Ik begrijp niet hoe dat kan. In oktober heb ik een brief gekregen die geschreven zou zijn op een zondag. Dat kan natuurlijk niet. Mijn inkomen is gekort naar aanleiding van een uitspraak van de rechtbank. Hierdoor ben ik in de financiële problemen terecht gekomen en heb ik mijn woonhuis met verlies moeten verkopen. Ik kan de gemeentelijke belastingen niet betalen. De reactie van de gemeente van 29 juli 2012 heb ik op 19 september ontvangen. Dat is toch raar? De gemeente heeft geen rekening gehouden met de daling van mijn inkomen in mei of juni 2012. Ik heb daarover op 29 juli 2012 een brief gestuurd aan de gemeente. Ik vind het in ieder geval prettig dat ik hier nu even mijn verhaal heb kunnen doen.

Gemeente, mevrouw K.

De betalingscapaciteit wordt per jaar berekend, vervolgens wordt beoordeeld of daar de aanslag van kan worden betaald. De verlaging van het inkomen kunnen we niet tussentijds meenemen. Het gaat om het inkomen op het moment van vaststelling bij de beslissing. Voor de nieuwe aanslag kan meneer ook weer kwijtschelding verzoeken en dan wordt wel het lagere inkomen meegenomen. Desgevraagd geeft mevrouw K. aan dat inderdaad in de besluiten van 30 maart 2012 de motivering ontbreekt.

Gemeente, de heer C.

De betalingscapaciteit is wat wij wettelijk mogen inhouden van iemand. We berekenen daartoe de jaarlijkse betalingscapaciteit en daarvan nemen we 80%. Verzoeker betaalt in termijnen van 77 euro totdat het bedrag van de aanslag is voldaan. De jaarlijkse betalingscapaciteit mag daarbij niet worden overschreden. Dit was wel gebeurd en daarom heeft verzoeker ook alsnog 6 euro kwijtschelding gekregen. Desgevraagd geeft de heer C. aan dat de uitspraak op het administratief beroep wel goed is gedateerd, maar dat met de datering van de klachtafhandelingsbrief iets niet goed is gegaan. Deze is gedateerd op 29 juli, maar is pas verstuurd in september. Dit is niet goed gegaan. De gemeente is niet fout geweest in de gehele procedure, maar de toonzetting had wel wat anders kunnen zijn. Desgevraagd geeft de heer C. aan dat de afhandeling van de brief van 29 juli wat langer geduurd heeft omdat er een omzetting van het systeem is geweest en het in de vakantieperiode viel.

Het verslag van bevindingen is aan de gemeente en aan verzoeker voorgelegd. De gemeente heeft aangegeven akkoord te zijn met de inhoud.

Bij e-mail van 25 februari 2013 reageert verzoeker op het verslag van bevindingen.

Hij geeft aan dat het hem nog steeds niet duidelijk is waarom de gemeente zijn inkomensdaling, welke hij heeft opgegeven bij brief van 29 juli 2012, niet heeft meegenomen in de uiteindelijke beslissing. Gelet op de briefwisseling die daarop volgde had het op de weg van de gemeente gelegen om de inkomensdaling mee te nemen, zo stelt hij. Voorts stelt verzoeker dat hij niets terugziet in het rapport over de brief van de gemeente van 29 juli 2012, welke hij pas na 19 september 2012 heeft ontvangen en waarin als onderwerp "uitspraak ombudsman" wordt aangegeven.

Overwegingen van de Ombudscommissie

Kern van de klacht

Verzoeker klaagt:

1. over de afwijzing op zijn kwijtscheldingsverzoek gemeentelijke belastingen omdat hij het gevoel heeft nu meer te betalen dan de door de gemeente berekende aflossingscapaciteit.
2. erover dat zijn betalingscapaciteit niet verder omlaag is gebracht toen hij melding heeft gemaakt van een inkomensdaling.
3. dat door de gemeente administratief slordig wordt gehandeld.

Open en duidelijk; specifiek de norm Goede motivering

Dit houdt in dat de overheid haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uitlegt. Daarbij geeft zij onder meer aan van welke feiten is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

Verzoeker heeft in maart 2012 kwijtschelding gevraagd voor twee aanslagen gemeentelijke belastingen. Omdat dit verzoek om kwijtschelding is afgewezen, heeft verzoeker administratief beroep aangetekend. Dit is door de gemeente gedeeltelijk gegrond verklaard op 26 juli 2012. De gemeente geeft in de uitspraak op het beroep onder meer aan dat de betalingscapaciteit van verzoeker is

vastgesteld op € 55,-- per maand.

Verzoeker geeft aan dat hij nu een bedrag van € 77,-- per maand betaalt aan de gemeentelijke belastingen, dit is meer dan zijn berekende maandelijkse betalingscapaciteit. Hij is dan ook van mening dat de gemeente hier niet correct in handelt.

Tijdens de hoorzitting licht de gemeente de berekening toe. De gemeente legt uit dat de maximale betalingscapaciteit eerst berekend wordt per maand (de hoogte hiervan wordt niet door partijen bestreden) en vervolgens per jaar wordt berekend. Van dit jaarbedrag mag 80% worden aangewend ter aflossing. Het bedrag van de aanslag(en) wordt dan naast de maximale jaarbetalingscapaciteit gelegd. Verzoeker mag nooit meer betalen dan zijn maximale jaarbetalingscapaciteit. Omdat tijdens het beroep bleek dat verzoeker een bedrag van € 6,-- boven zijn maximale betalingscapaciteit opgelegd had gekregen, is deze overschrijding in beroep alsnog kwijtgescholden.

De Ombudscommissie concludeert dat met de correctie in de beroepsprocedure de berekening correct is toegepast, zeker nu de maandelijkse en derhalve ook de jaarlijkse betalingscapaciteit correct zijn berekend. Dit betekent dat verzoeker per maand wat meer betaalt dan zijn maximale maandelijkse betalingscapaciteit, echter dit wordt weer gecompenseerd door een kortere looptijd. Hij betaalt echter nooit meer dan de jaarlijkse betalingscapaciteit.

Bij brief van 29 juli 2012 merkt verzoeker op dat hij in mei/juni te maken heeft gehad met een flinke inkomensdaling en hij verzoekt daar rekening mee te houden. De gemeente geeft aan dat ze het inkomen vaststellen bij iedere aanslag en het niet tussentijds kunnen wijzigen. Bij de vaststelling van de nieuwe aanslag kan rekening gehouden worden met nieuwe feiten en omstandigheden. De Ombudscommissie concludeert dat tot de uitspraak op het administratief beroep rekening gehouden kan worden met verandering van inkomen. Daarna kan de inkomensvaststelling niet meer tussentijds gewijzigd worden en is dit alleen mogelijk bij een nieuwe aanslag, waar opnieuw kwijtschelding voor kan worden verzocht. Het gaat immers bij een inkomensdaling om een hernieuwd verzoek om kwijtschelding (op basis van nieuwe feiten). Dit kan niet meer nadat er een besluit is genomen op het administratief beroep.

Tot slot merkt de Ombudscommissie dat zij het een positief gebaar vindt van de gemeente, dat het administratief beroepschrift van verzoeker ambtshalve in behandeling is genomen waardoor er toch een inhoudelijke beoordeling heeft plaatsgevonden.

Eerlijk en betrouwbaar; specifiek de norm Goede organisatie

Dit houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

Verzoeker klaagt er over dat de brief van 29 juli 2012 van de gemeente verstuurd is op 19 september 2012 en dat derhalve de datering niet correct is. De gemeente geeft in de klachtafhandelingsbrief van 11 december 2012 aan dat dit inderdaad het geval is. Aangegeven wordt dat de brief op 19 september is verzonden in plaats van op 29 juli. Er is per abuis een verkeerde datum gebruikt. Hiervoor wordt excuus aangeboden door de gemeente.

De brief van 29 juli (ontvangen op 19 september) van de gemeente is een reactie op het schrijven van

29 juli van verzoeker waarin hij aangeeft dat zijn inkomen is gedaald. Op deze brief van verzoeker is in eerste instantie niet gereageerd, hij heeft bij schrijven van 16 september aangegeven nog geen reactie te hebben ontvangen. In de brief die verstuurd wordt op 19 september wordt door de gemeente gereageerd.

Verzoeker klaagt ook over het onderwerp in de brief van 29 juli 2012. Als onderwerp wordt aangegeven "uitspraak beroepschrift Ombudsman". Door verzoeker wordt dit geïnterpreteerd alsof de brief een uitspraak van de Ombudsman bevat, terwijl de brief van de gemeente afkomstig is. In de klachtafhandelingsbrief van 11 december 2012 geeft de gemeente ook op dit onderdeel een toelichting waarin ze aangeeft dat het onderwerp ongelukkig is gekozen, maar met de bedoeling om uit te leggen dat het ging om de uitspraak op het beroep en dat verzoeker de mogelijkheid heeft zich te wenden tot de ombudsman.

De foutieve datering, de vertraagde reactie en het onduidelijk geformuleerde onderwerp van de brief die verzonden is op 19 september, maken het tot een rommelig geheel en maken het handelen niet behoorlijk. Echter door de excuses in de klachtafhandelingsbrief zijn de gedragingen gecorrigeerd.

Klachtafhandeling

Met betrekking tot de klachtafhandeling merkt de Ombudscommissie op dat, nu de klacht op 27 september 2012 bij de gemeente is binnengekomen en bij brief van 11 december 2012 wordt afgehandeld, dit lang heeft geduurd. De gemeente biedt hiervoor in de klachtafhandelingsbrief excuus aan.

De Ombudscommissie merkt verder op dat er geen hoorzitting heeft plaatsgevonden in het kader van de klachtafhandeling. Tijdens een gesprek had onder meer over de betalingscapaciteit het één en ander kunnen worden toegelicht.

Dit maakt de klachtafhandeling onzorgvuldig.

Oordeel

De gedragingen van de gemeente zijn ten aanzien van de kernwaarden:

- I. Open en duidelijk
 - Goede motivering: behoorlijk.
- II. Eerlijk en betrouwbaar
 - Goede organisatie: niet behoorlijk, maar gecorrigeerd.
- III. Klachtafhandeling: onzorgvuldig.

Daarmee is de klacht van verzoeker deels gegrond.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 14 maart 2013.



Mr. A. Lunenburg



P. Jansen



mw. mr. P. Weggemans