

Rapport

Verzoeker

De heer J. K. te Almelo.

Datum verzoekschrift

Het verzoek tot onderzoek is op 24 mei 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 door de gemeente tot twee keer toe ten onrechte loonbeslag zou zijn gelegd, ter verrekening van een vordering gemeentelijke belastingen. Ook klaagt verzoeker erover dat er pas heel laat is gereageerd op een door hem gestuurde e-mail en dat gegevens die hij aan de balie heeft afgegeven zijn kwijtgeraakt. Tot slot klaagt verzoeker erover dat een afspraak die hij gemaakt heeft om het uit te laten zoeken zomaar is afgezegd.

Procedure

Op 24 mei 2012 dient verzoeker een klacht in bij de Overijsselse Ombudsman. In een brief van 29 mei 2012 wordt de ontvangst van de klacht bevestigd.

Bij eerdere brief van 6 maart 2012 had verzoeker al een klacht ingediend bij de Overijsselse Ombudsman. Deze was voor behandeling in eerste aanleg doorgestuurd naar de gemeente, waarna bij brief d.d. 2 april 2012 aan verzoeker is medegedeeld dat de klacht op 19 maart 2012 door de gemeente is afgehandeld en dit hopelijk is gebeurd naar tevredenheid van verzoeker.

Op 01 juni is telefonisch contact opgenomen met de schoonzoon van verzoeker voor een korte toelichting op de klacht. Ook met de gemeente is telefonisch contact geweest.

Bij brief van 4 juni 2012 zijn de stukken opgevraagd bij de gemeente, waarna verzoeker en de gemeente bij brief van 6 juli 2012 zijn uitgenodigd om op 19 juli 2012 de klacht nader toe te lichten.

Bij het gesprek waren aanwezig: de heer S. (ex-schoonzoon van verzoeker), de heer E. (medewerker heffingen), de heer K. (financieel juridisch medewerker) 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 de Ombudscommissie bevoegd is de klacht in behandeling

te nemen.

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.

In het geval van verzoeker gaat het om de normen:

- Goede organisatie;
- Betrouwbaarheid;
- Klachtafhandeling.

Feiten

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

1. Op 9 maart 2012 is een klacht ingediend bij de gemeente. Bij brief van 22 maart 2012 heeft de gemeente de klacht afgehandeld. In deze brief wordt ondermeer het volgende gesteld:
“(…) Op 19 januari 2012 is naar u een vooraankondiging loonvordering gestuurd omdat de gecombineerde aanslag (…) nog openstond voor een bedrag van (...). Op 19 januari 2012 hebt u per e-mail gereageerd op deze vooraankondiging. In uw e-mail hebt u verzocht om een betalingsregeling. Echter, deze e-mail is helaas pas eind februari 2012 aangekomen bij de daarvoor verantwoordelijke medewerker. Dit is een omissie van de gemeente (...). In de tussenliggende periode is door ons een loonvordering neergelegd bij uw werkgever. Uw werkgever heeft op 21 februari 2012 een bedrag van (...) afgedragen.
Naar aanleiding hiervan hebben de heer (...) en de heer (...) op donderdag 15 maart 2012 telefonisch contact met elkaar gehad. In het telefoongesprek (...) is afgesproken dat het ingehouden bedrag van (...) naar u terug zal worden gestort. Dit is inmiddels gebeurd. De invordering van aanslag (...) zullen wij niet verder opstarten. Verder hebt u aangegeven dat u niet nader wilt worden gehoord naar aanleiding van uw klacht. Ik wijs u er op dat deze afspraak alleen geldt voor bovengenoemde aanslag.
Aanslag met aanslagnummer (...) die nog openstaat voor een bedrag van (...) zal nog wel betaald moeten worden. Indien u dit wenst (...) Ik betreur de gang van zaken ten zeerste en biedt u daarom oprecht mijn excuses aan.”
2. In de klacht die verzoeker vervolgens op 24 mei 2012 indient bij de Overijsselse Ombudsman geeft hij ondermeer aan:
De klacht ging over het feit dat de gemeente loonbeslag had gelegd op mijn loon terwijl ik een regeling wou treffen met de gemeente. Ik heb nooit een reactie terug gekregen van de gemeente, ze hebben de mail nooit geopend. De vordering hadden ze kwijt gescholden omdat ze een fout hadden gemaakt. Op 21 mei haalt de gemeente echter het originele bedrag + een verhoging van mijn loon af via loonbeslag. Ik heb hierover gebeld met mevrouw W. waarmee ik een afspraak heb gemaakt voor 24 mei 2012. Belt ze vervolgens dat de afspraak niet door kan gaan. Op deze manier kan ik op niemand bij de gemeente bouwen.
3. Bij e-mail van 28 juni 2012 heeft de Ombudscommissie op verzoek van de gemeente een chronologisch overzicht ontvangen met de gebeurtenissen vanaf 19 januari 2012. In dit overzicht staat ondermeer:

19 januari 2012

Loonvordering wegens uitblijven betaling.

19 januari 2012

Mail gestuurd naar gemeente, met spoed. Deze mail is door ons niet snel genoeg afgehandeld.
(...)

28 februari 2012

Verzoeker en zijn schoonzoon zijn bij de deurwaarder op gesprek gekomen.

5 maart 2012

(...) heeft telefonisch contact gehad met ex-schoonzoon van verzoeker. Familie is in financiële problemen geraakt door het ingehouden bedrag op het loon van (...). In overleg met (...) is de helft terugbetaald omdat het in januari bij ons is fout gegaan. Voor het restant is een betalingsregeling getroffen.

15 maart 2012

De schoonzoon belt waarom hij nog niets heeft gehoord. Hij heeft rond 8 maart de stukken rond gestuurd. (...) heeft dit kunnen bevestigen. Enveloppe is naar (...) gebracht om in te boeken. Enveloppe is weg en is niet te achterhalen. Volgens (...) doorgestuurd naar secretariaat. Of de stukken werkelijk zijn ingescand blijft onduidelijk.

19 maart 2012

Uitstel aanslag hondenbelasting.

Naar aanleiding van de klacht en alle zaken die er fout gegaan zijn krijgen ze nog even de tijd om voor deze aanslag een regeling te treffen.

3 april 2012

Regeling getroffen (...)

10 mei 2012

Nieuwe loonvordering. Betalingsregeling hondenbelasting (...) is niet nagekomen. Hierbij is abusievelijk de gehele vordering mee genomen.

(...)

24 mei 2012

Actie teruggedraaid en bloemen gestuurd.

11 juni 2012

Nogmaals een herinnering voor het nakomen van de betalingsregeling.

14 juni 2012

Beschikking onder bewindstelling toegezonden voor (...)"

Standpunten van partijen

Voor de standpunten van partijen wordt hier verwezen naar wat is vermeld onder het kopje 'Feiten'. Daarnaast hebben partijen op 19 juli 2012 ondermeer nog de volgende toelichting gegeven.

Verzoeker

De gemeente heeft twee keer dezelfde fout gemaakt. Het zelfde bedrag van de vordering is twee keer ingehouden op het loon van mijn ex-schoonvader. In eerste instantie was er een mail gestuurd aan de gemeente, deze is door de gemeente nooit geopend. Uiteindelijk hebben ze de eerste vordering weer terugboekt. Vervolgens doen ze het twee maanden later opnieuw fout. In februari was de eerste vordering ingehouden en vervolgens in mei nog een keer. Het bedrag dat in mei is ingehouden is ook nog een hoger bedrag. Het ging hier om een bedrag van 340 euro. Dit is het bedrag dat mijn ex-schoonvader nodig heeft om van te leven, samen met zijn vriendin, zijn dochter en mijn twee kinderen die daar in huis wonen. Ik ben er achter aangegaan en heb geprobeerd een afspraak te maken, maar

deze afspraak werd vervolgens weer verzet. Het bedrag is nu teruggestort met een bloemetje, maar ik vind het gewoon dom dat de gemeente twee keer dezelfde fout maakt. Door al dit gedoe is mijn ex-schoonvader nu ook onder bewind gesteld. Ik begrijp ook niet waarom de hondenbelasting met een aparte aanslag kwam, bij iedereen staat dit op één blad. Toen er een dwangbevel kwam hebben we meteen gereageerd met een mailtje. De gemeente moet orde op zaken stellen en zorgen dat de post aankomt. Er zou ook een excuusbrief geschreven worden aan de baas van verzoeker maar dit is niet gebeurd.

Gemeente, de heer E. (medewerker heffingen)

Er zijn verschillende aanmaningen verstuurd vanuit de gemeente waarop door verzoeker niet is gereageerd. Daarna is er pas loonbeslag gelegd. Het feit dat de hondenbelasting op een aparte aanslag stond, doet aan de vordering niets af. Desgevraagd geeft de heer E. aan dat een excuusbrief van uit de gemeente ook nu nog tot de mogelijkheden behoort.

Gemeente, de heer K. (financieel juridisch medewerker)

Het is heel vervelend hoe het allemaal is gegaan. Twee keer hetzelfde bedrag is ingevorderd. Het gaat hier ondermeer om afvalstoffenheffing. Op 19 januari 2012 is de vordering aangekondigd. Op dezelfde dag is er ook gemaïld door verzoeker over een betalingsregeling. Deze mail is niet goed doorgezet. De mail is terecht gekomen bij iemand die op vakantie was. Na de klacht is het bedrag teruggestort. Er is ook gezegd tegen verzoeker dat het bedrag werd kwijtgescholden. Er stond echter nog wel een aanslag hondenbelasting open. Deze moest nog wel worden betaald. Er is toen aangeboden een betalingsregeling aan te gaan. Verzoeker zou hiertoe bepaalde gegevens aanleveren. Er is vervolgens iets misgegaan met deze gegevens. Deze zijn aangeboden bij de balie, maar niet goed terecht gekomen. Op 3 april 2012 is er vervolgens een betalingsregeling afgesproken waarbij de hondenbelasting in drie termijnen zou worden voldaan. Toen is echter de eerste vordering en de hondenbelasting alsnog ingevorderd. Daarna is telefonisch contact geweest en is het gehele bedrag weer teruggestort. Alleen het bedrag aan hondenbelasting moet nu nog worden betaald. Waarom de hondenbelasting door middel van een aparte aanslag is opgelegd weet ik niet, het kan zijn dat de hond nieuw is aangeschaft of dat verzoeker is verhuisd. Het wordt op naam gesteld. In november is al een dwangsom aan verzoeker gestuurd inzake de eerste vordering. De aankondiging loonvordering is vervolgens in januari verstuurd. Pas op 19 januari 2012 is hierop de reactie van verzoeker per e-mail ontvangen.

Tot zover de bevindingen.

Reactie op de bevindingen

Verzoeker en de gemeente zijn in de gelegenheid gesteld te reageren op het rapport van bevindingen.

Van verzoeker is geen reactie ontvangen.

Bij e-mailbericht van 22 augustus 2012 laat de gemeente de volgende opmerking weten:

- Bladzijde 5 van het rapport, derde zin van onder, 'in november is al een *dwangsom* aan verzoeker gestuurd' etc., veranderen in: 'In november is al een *dwangbevel*' etc.

De Ombudscommissie is van oordeel dat het rapport dien overeenkomstig als aangepast dient te worden beschouwd.

Overwegingen van de Ombudscommissie

Kern van de klacht

Verzoeker klaagt erover dat een aantal dingen niet goed zijn gegaan omtrent een aanslag afvalstoffenheffing. Zo zou het bedrag twee keer ten onrechte via loonbeslag zijn ingehouden, zou er niet gereageerd zijn op een e-mailbericht van 19 januari 2012, zouden gegevens omtrent een betalingsregeling niet zijn aangekomen en zou een gesprek op het laatste moment zijn afgezegd.

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.

Loonbeslag

Verzoeker heeft in 2011 een aanslag afvalstoffenheffing ontvangen. Omdat deze aanslag niet direct is betaald, heeft de gemeente in november een dwangbevel gestuurd aan verzoeker. Van verzoeker (via de schoonzoon) is op 19 januari 2012 bericht ontvangen, per e-mail, met daarin het verzoek tot een betalingsregeling. Dit was echter dezelfde datum als de aankondiging loonbeslag. Het e-mailbericht van 19 januari 2012, is niet direct door de gemeente geopend. De mail is doorgestuurd naar iemand die met verlof was. Hierdoor heeft het loonbeslag plaatsgevonden. Op 9 maart 2012 dient verzoeker hierover een klacht in. Naar aanleiding van deze klacht wordt het bedrag weer teruggestort. Ook is tegen verzoeker gezegd dat het bedrag niet meer zou worden geïnd. Daarmee heeft de gemeente adequaat op de klacht gereageerd. Overigens merkt de Ombudscommissie hierbij op dat er een traject plaatsvindt (van aanmaningen etc.) voordat er een dwangbevel wordt verstuurd en er vervolgens een paar maanden later loonbeslag plaats vindt. De Ombudscommissie is dan ook van oordeel dat verzoeker hier te laat en niet adequaat genoeg in heeft gehandeld. Het lag op de weg van verzoeker om eerder met de gemeente in contact te treden.

E-mailbericht

De schoonzoon van verzoeker deed op 19 januari 2012 een verzoek per e-mail, om een betalingsregeling. De e-mail werd doorgestuurd naar iemand die met vakantie was waardoor het bericht te laat werd geopend. De gemeente erkende de fout en bood hiervoor in de klachtafhandelsbrief van 22 maart 2012 excuus aan en heeft aangeboden de vordering niet meer op te starten.

Bewijsstukken en tweede keer loonbeslag

Naast de aanslag afvalstoffenheffing heeft verzoeker ook een aanslag hondenbelasting ontvangen. Voor deze aanslag wilde verzoeker ook graag een betalingsregeling treffen en hiertoe heeft de schoonzoon van verzoeker bij de balie diverse bewijsstukken ingediend. Deze bewijsstukken zijn niet aangekomen bij de betreffende ambtenaar. De Ombudscommissie vindt dit geen zorgvuldige werkwijze.

Op 21 mei 2012 zijn de aanslag hondenbelasting geïnd en abusievelijk ook de eerder kwijtgescholden aanslag afvalstoffenheffing via een tweede loonbeslag geïnd. Ook dit is uiteindelijk weer door de

gemeente teruggedraaid en er zijn bloemen naar verzoeker gestuurd. Dat verzoeker mede door de onterechte invordering van de afvalstoffenheffing in financiële problemen is gekomen acht de Ombudscommissie voorstelbaar.

Afzegging gesprek

Vanwege de aanslag hondenbelasting en de abusievelijk geïnde eerder kwijtgescholden aanslag afvalstoffenheffing maakt de schoonzoon van verzoeker een afspraak voor 24 mei 2012. Deze afspraak wordt even later door de consulent afgezegd/verplaatst. De Ombudscommissie kan niet nagaan wat de reden is dat het gesprek dat verzoeker of de schoonzoon van verzoeker op 24 mei 2012 met de betreffende consulent zou hebben is afgezegd of verplaatst en kan hier geen uitspraak doen. Wel concludeert de commissie dat in de tussentijd het bedrag is teruggestort en er, zoals hierboven al aangegeven bloemen zijn gestuurd, waarmee de gemeente de gemaakte fouten heeft erkend.

Betrouwbaarheid

Deze norm houdt onder meer in dat de overheid doet wat zij zegt.

Nu de gemeente heeft aangegeven in de klachtafhandelingsbrief van 22 maart 2012 dat zij de aanslag afvalstoffenheffing buiten invordering zou stellen en dus niet meer zou innen was dat iets waar verzoeker op had mogen vertrouwen. Ondanks dat er van de zijde van de gemeente geen opzet in het spel zal zijn, heeft zij niet gedaan wat zij heeft gezegd toen het bedrag voor de tweede keer door middel van een loonbeslag werd geïnd. Daarmee schond de gemeente de norm van betrouwbaarheid.

Klachtafhandeling

De gemeente heeft de klacht overeenkomstig de voorschriften van de Algemene wet bestuursrecht afgehandeld. Daarbij komt dat zij in de klachtafhandelingsbrief van 22 maart 2012 excuus heeft aangeboden en het bedrag buiten invordering heeft gesteld. Toen het bedrag wederom werd geïnd heeft de gemeente bloemen gestuurd. De Ombudscommissie vindt dan ook dat de klachtafhandeling zorgvuldig is opgepakt.

Oordeel

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

- I. Goede organisatie: deels onzorgvuldig, deels zorgvuldig. De gemeente erkende tijdens de interne klachtbehandeling de klacht van verzoeker en bood excuses aan. Daarmee is de klacht van verzoeker bij de Overijsselse ombudsman ongegrond.
- II. Betrouwbaarheid: deels onzorgvuldig, deels zorgvuldig. De gemeente erkende tijdens de interne klachtbehandeling de klacht van verzoeker en bood excuses aan. Daarmee is de klacht van verzoeker bij de Overijsselse ombudsman ongegrond.
- III. Klachtafhandeling: zorgvuldig.

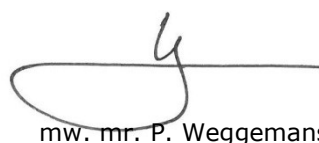
Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 19 september 2012.



Mr. A. Lunenburg



P. Jansen



mw. mr. P. Weggemans