



Dossiernummer 2017 008

RAPPORT

Verzoekster

Mevrouw R. , hierna genoemd: verzoekster. De klacht betreft de gemeente Oldenzaal.

Datum verzoek

De Overijsselse Ombudsman (verder: OO) ontving het verzoekschrift op 2 januari 2017.

Klacht

Er wordt niet geluisterd naar de informatie van verzoekster en de gemeente geeft zelf geen informatie over vrijstelling van inkomstenbelasting.

Verloop procedure

Op 30 juni 2016 dient verzoekster klachten in bij de gemeente. Er is informatie-uitwisseling tussen verzoekster en mevrouw E. van Weerden van de gemeente en op 7 september 2016 volgt de afhandelingsbrief.

Er is geen formele klachtbehandeling in eerste termijn, zodat de OO, als de klacht op 2 januari 2017 wordt voorgelegd, deze doorstuurt ter behandeling in eerste termijn door de gemeente. De klachtencoördinator van de gemeente meldt dat de gemeente niet tot een ander inzicht zal komen dan wat is weergegeven in de brief van 7 september 2016 en verzoekt de OO de klacht in onderzoek te nemen.

Op 30 januari 2017 worden door de OO stukken opgevraagd bij de gemeente. Er zijn geen andere stukken dan die verzoekster meezond met haar klachtenbrief.

Op 8 februari 2017 is er een gesprek over het verzoek. Hierbij zijn aanwezig: verzoekster en mevrouw B.; namens de gemeente: mevrouw O. en de W. en B.; namens de OO: de heer P. Jansen en mevrouw J. den Engelse.

Bevoegdheid

Gezien het bovenstaande is de OO bevoegd een onderzoek in te stellen.

Behoorlijkheidsnormen

In de Algemene wet bestuursrecht staat dat een ombudsman een oordeel geeft over gedragingen van bestuursorganen. Die gedragingen beoordeelt hij aan de hand van behoorlijkheidsnormen. Daarom betreft de OO bij het onderzoek vooral 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 ombudsinstanties en weergegeven in de behoorlijkheidswijzer.

Het gevraagde onderzoek richt zich op de volgende normen:

Goede informatieverstrekking

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

Luisteren naar de burger

De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

Feiten

1. Verzoekster meldt zich in 2012 bij de gemeente om een bijstandsuitkering aan te vragen. Als gekeken wordt naar haar inkomen blijkt dat dit boven de bijstandsnorm ligt. Het gaat daarbij om een bruto-inkomen dat verzoekster verdient met haar werk. Er wordt door verzoekster niet formeel een aanvraag ingediend.
2. Verzoekster meldt zich vervolgens bij de Stadsbank in het kader van schuldsanering. Zij volgt een WSNP-traject.
3. In 2015 vraagt verzoekster opnieuw een bijstandsuitkering aan. Bij de berekening van de uitkering gaat de gemeente uit van haar bruto-inkomen. Verzoekster meldt herhaaldelijk dat dit volgens haar niet correct is nu van dat inkomen nog belasting moet worden betaald.
4. Op 14 juni 2016 komt de uitspraak van de Rechtbank Overijssel inzake een 'schone lei-verklaring' en einde schuldsanering. Dat kan doordat een derde persoon alsnog de volgende bedragen betaalde:
 - €1320,18 die verzoekster uit de boedel ontving voor het betalen van inkomstenbelasting 2014. Nu blijkt dat die aanslag is kwijtgescholden, moest dit bedrag alsnog worden teruggestort in de boedel.
 - €1916,- zijnde inkomstenbelasting over 2013 die nog niet betaald was.

Over 2012/2013 is de belasting niet kwijtgescholden; verzoekster wist niet dat dit kon worden aangevraagd. Als zij in 2015 die informatie krijgt, kan alleen nog over 2014 en volgende jaren vrijstelling worden gevraagd. Nu over 2013 betaald was, is volgens de Belastingdienst kwijtschelding niet aan de orde.

5. Op 30 jun 2016 dient verzoekster een klacht in bij de gemeente over het volgende:
 - De Stadsbank betaalt tot €1320,18 aan rekeningen terwijl dat bedrag was bedoeld voor belastingen over 2014. Als de belasting met kwijtschelding komt moet dat bedrag naar de boedel. Dat wist verzoekster niet en bij de rechter moet dat alsnog.
 - Er is mondeling en via de mail aangegeven dat het ging om brutosalaris. Zie daarover de mails van oktober en december 2015 aan de heer X van de gemeente Oldenzaal.
 - Niemand wijst op de mogelijkheden van kwijtschelden belasting. Verzoekster komt daar bij toeval in 2015 achter en dan is alleen nog vrijstelling over 2014 mogelijk.
6. De afhandelingsbrief van 7 september 2016 van de gemeente geeft aan:
 - Van onduidelijke communicatie is in de dossiers niets terug te vinden; wel blijkt uit gesprekken met collega's dat de situatie van verzoekster vrij uitzonderlijk was en dat de communicatie niet altijd duidelijk was. Daarvoor worden excuses aangeboden.
 - Bruto-netto. Wat mogelijk te veel is gekort kan achteraf met de belastingdienst worden verrekend. De gemeente wil dat nog nagaan voor 2015/2016 als verzoekster met een volledige belastingaangifte komt.
 - Wisselende contactpersonen: verzoekster kan aangeven dat zij de heer X weer als contactpersoon wil hebben.

Verder meldt de gemeente de volgende verbeteracties:

 - Aandacht voor brieven voor zover die niet standaard zijn. Wordt echt duidelijk wat de cliënt mag verwachten/moet doen?
 - Zo veel mogelijk contacten registreren.
 - Bijzondere situaties in het teamoverleg bespreken.
7. Op 11 september 2016 schrijft verzoekster aan de gemeente dat de gemeente de bedragen van € 1916, - en €1320,18 zou moeten terugbetalen, want de gemeente is de opdrachtgever van de Stadsbank en eindverantwoordelijk voor goede zorg.
8. De gemeente antwoordt op 3 oktober 2016 dat zij niet bevoegd is als het gaat om klachten over de Stadsbank. De Stadsbank heeft een eigen klachtenregeling.

Visies van partijen

Uit de stukken die de OO ontving en uit dat wat bij het gesprek van 8 februari 2017 aan de orde is geweest, kan het volgende samengevat worden:

Verzoekster

Het gaat allereerst om het bruto-netto verhaal. Ook nu nog gaat de gemeente uit van bruto inkomsten. Als er wordt uitgegaan van netto inkomsten is (meer) aanvullende bijstand mogelijk. Dit is steeds aangegeven, maar de gemeente doet er niets mee.

Verder is het wrang dat, om de schuldhulpverlening te beëindigen, door een derde nog schulden moeten worden betaald. Als er geen fouten waren gemaakt bij de Stadsbank en als de gemeente informatie had verschaft over het kwijtschelden van belasting, dan waren deze schulden er niet meer geweest. Het is dan ook redelijk dat de gemeente de bedragen die in mei 2016 nog betaald moesten worden nu vergoedt.

In 2012 is bij de gemeente mondeling gemeld dat aanvullende bijstand niet mogelijk was.

Dat is door verzoekster voor waar aangenomen en zij heeft verder in haar eigen onderhoud voorzien. Het betekent wel dat zij een aantal jaren ver onder het bestaansminimum zat.

Goede voorlichting door de gemeente had dit kunnen voorkomen.

Pas met het antwoord op de klacht wordt duidelijk hoe het zit qua belastingen; helaas kan dan over eerdere jaren geen kwijtschelding meer worden gevraagd.

In 2015 is bijstand met terugwerkende kracht geweigerd. Hier is geen bezwaar tegen aangetekend. Verzoekster had toen veel problemen in de persoonlijke sfeer en het komt er dan niet van actie te ondernemen.

Verzoekster vindt dat zij van het kastje naar de muur wordt gestuurd: bij de Belastingdienst en de Stadsbank wordt zij naar de gemeente verwezen en de gemeente stuurt haar weer naar de Belastingdienst en de Stadsbank.

Gemeente

Er wordt in situaties als die van verzoekster steeds uitgegaan van bruto inkomsten. Blijkt dan later dat er toch belasting moet worden betaald, dan verrekent de gemeente dit. De bruto-inkomsten zijn dus geheel besteedbaar voor betrokkene en daarmee uitgangspunt voor de vraag of aanvullende bijstand moet worden verleend.

In 2012 is er wat betreft de communicatie wel wat mis gelopen; dat heeft geleid tot het herzien van het werkproces.

Desgevraagd wordt aangegeven dat aan iemand die komt voor informatie steeds gemeld wordt dat er een aanvraag kan worden ingediend en dat bezwaar mogelijk is bij afwijzen van de aanvraag. Het is niet na te gaan of dat in 2012 gebeurd is.

Wel is gebleken dat niet alles soepel verliep en de gemeente heeft daarvoor excuses aangeboden.

Als verzoekster zich in 2015 meldt voor aanvullende bijstand doet zij een aanvraag met terugwerkende kracht tot 2011. Terugwerkende kracht is voor de gemeente niet aan de orde, daar is dan ook negatief op beslist. Verzoekster is niet in bezwaar gegaan.

De gemeente is van mening dat er geen aanleiding is de bedragen die door een derde zijn voldaan alsnog te vergoeden. Als er bij de Stadsbank fouten zijn gemaakt moet dat bij de Stadsbank aan de orde worden gesteld.

Het gaat hier om een zogenaamde Gemeenschappelijke Regeling, wat meebrengt dat de Stadsbank als organisatie een eigen rechtspersoon is. Er geldt dan ook een eigen klachtenprocedure (met eventueel een vervolg bij de Nationale Ombudsman, opm. OO). Ook voor de Belastingdienst geldt een eigen klachtenregeling (met een vervolg bij de Nationale Ombudsman, opm. OO).

Reactie op verslag

Op 23 februari 2017 is van verzoekster het volgende ontvangen:

Bij deze heb ik nog wel aanvullingen op het verslag bevindingen met dossiernummer 2017 008.

Op bladzijde 2 Feiten

Bij nummer 1 wil ik graag erbij vermelden:

Dat ik niet als zelfstandige werk, want ik sta niet ingeschreven bij de kamer van koophandel.

Bij nummer 3 wil ik graag erbij vermelden:

Dat bij alle bruto inkomsten mijn 8% vakantietoeslag ook bij inzit en hierdoor mijn vakantietoeslag niet werd uitgekeerd ,maar bij de aanvulling bijstandsuitkering wordt berekend al die tijd.

Bij nummer 4 wil ik er graag bij vermelden:

Als zij in 2015 die informatie van een derde persoon krijgt ,kan alleen nog over 2014 en volgende jaren vrijstelling worden gevraagd. Nu over 2013 een paar termijnen betaald zijn, is volgens de Belastingdienst kwijtschelding niet aan de orde.

Visies van de partijen.

Bij het stuk Verzoekster wil ik nog wat aanvullingen.

Bij de 2 e alinea

In 2012 is bij de gemeente mondeling gemeld dat aanvullende bijstand niet mogelijk was.

Dat is door verzoekster voor waar aangenomen en zij heeft verder in haar eigen onderhoud voorzien. Het betekent wel dat zij een aantal jaren ver onder het bestaansminimum zat. Dit is bij de schone lei verklaring door de rechter-commissaris ook geconstateerd.

Goede voorlichting door de gemeente had dit kunnen voorkomen,

Pas met het antwoord op de klacht in 2016 wordt duidelijk hoe het zit qua belastingen ; helaas kan dan over eerdere jaren geen kwijtschelding meer worden gevraagd.

Bij de 3 e alinea

In 2015 is bijstand met terugwerkende kracht mondeling door dhr. Zandbergen geweigerd.

Hier is geen bezwaar aangetekend. Verzoekster had toen veel problemen in de persoonlijke sfeer en het komt er dan niet van actie te ondernemen.

Verzoekster heeft thuis in haar administratie gezocht en in haar email om te kijken of ze een brief heeft gevonden ,waarin staat dat de bijstand met terugwerkende kracht is geweigerd en dat tegen deze uitspraak bezwaar kan worden gemaakt. Dit heeft ze niet ontvangen.

Dit zijn de aanvullingen die ik er graag bij zou willen hebben.

Op 27 februari 2017 volgt de reactie van de gemeente:

Wij hebben 1 opmerking over het verslag. Het betreft het volgende:

Wij kunnen ons niet helemaal vinden in de tekst onder de kop: visie partijen gemeente. U gaat er vanuit dat het proces is veranderd n.a.v. de contacten die in 2012 zijn geweest. Dit is echter niet correct.

Voor ons is niet meer na te gaan of er in 2012 tijdens het gesprek, wat mevrouw heeft gehad, gewezen is op het feit dat ze alsnog een aanvraag kon indienen.

Het wijzen op deze mogelijkheid zat destijds al wel in ons werkproces.

Pas in 2016 is er, naar aanleiding van de klacht van mevrouw R. vastgesteld dat de communicatie niet altijd helder is geweest.

Wij hebben onze processen, foldermateriaal en werkwijze aangepast naar aanleiding van deze klacht. Aan mevrouw R. hebben wij erkend dat een aantal zaken beter hadden gekund en zijn er excuses gemaakt over de wijze waarop wij gecommuniceerd hebben.

Graag zien wij dit nog gewijzigd.

Voor zover van belang neemt de OO bovenstaande opmerkingen mee bij de overwegingen.

Overwegingen van de Ombudscommissie

Goede informatieverstrekking en luisteren naar de burger

Bruto-netto

Verzoekster geeft aan het nog steeds oneens te zijn met de bruto korting van haar inkomsten op de bijstandsuitkering. De gemeente heeft hiervan aangegeven dat voor een bijstandsgerechtigde die bruto-inkomsten ontvangt, deze inkomsten volledig beschikbaar zijn voor uitgaven. Komt er dan op een bepaald moment een belastingaanslag, dan wordt deze door de gemeente verrekend.

De stelling van verzoekster dat zij, doordat niet werd uitgegaan van netto-inkomsten te weinig besteedbaar inkomen heeft, is dan ook volgens de OO niet correct. Het is te betreuren dat de gemeente dit kennelijk niet voldoende aan verzoekster heeft kunnen uitleggen.

Gang van zaken in 2012

De OO stelt vast dat verzoekster zich in 2012 meldt bij de gemeente met vragen over een mogelijke bijstandsuitkering. Zij verneemt dan mondeling dat een uitkering niet aan de orde is. Het is thans niet meer na te gaan hoe dat gesprek precies is verlopen en of toen is gemeld dat er, ondanks dat men eigenlijk geen mogelijkheden zag, toch een aanvraag kon worden ingediend (met, bij afwijzing, de mogelijkheid van bezwaar en beroep). Wel erkent de gemeente dat destijds niet alles soepel verliep.

Er is kennelijk te weinig ingegaan op haar bijzondere positie als werkende zonder loondienst. Daar zijn, toen verzoekster hierover in 2016 klachten indiende, excuses voor gemaakt en de gemeente heeft naar aanleiding van de klacht kritisch naar processen, foldermateriaal en werkwijze gekeken en deze waar nodig aangepast.

De OO acht dit voldoende zorgvuldig.

Verzoekster vraagt financiële compensatie. De OO is niet bevoegd daar een oordeel over te geven en ziet ook geen aanleiding de gemeente te adviseren uit overwegingen van coulance compensatie toe te kennen.

Vervolg in 2015

In 2015 meldt verzoekster zich voor een aanvullende bijstandsuitkering. Dan blijkt dat over 2014 nog vrijstelling van inkomstenbelasting mogelijk is, maar niet meer over eerdere jaren nu er al is betaald.

Na beëindiging van de schuldsanering in 2016 dient verzoekster klachten in over de communicatie/informatievoorziening door de gemeente wat betreft vrijstelling van belasting. Verzoekster wil het aan de belastingdienst betaalde bedrag vergoed hebben van de gemeente. Daarnaast is er een bedrag dat ten onrechte door de Stadsbank zou zijn betaald uit de boedel, dat verzoekster door de gemeente gecompenseerd wil zien.

De OO is het met verzoekster eens dat het wrang is dat de mogelijkheden van vrijstelling van belasting niet eerder bij haar bekend waren. Tegelijkertijd geldt echter dat verzoekster van 2012 tot 2015 geen contacten had met de gemeente. De informatie over vrijstelling van belasting over die jaren had van de bewindvoerder of de Stadsbank moeten komen, dan wel van de belastingdienst.

Als de door de Stadsbank of de belastingdienst verstrekte informatie onvoldoende wordt geacht, moeten klachten daarover bij die instanties worden ingediend.

Verzoekster geeft aan dat de Stadsbank werkt in opdracht van de gemeente en dat de gemeente uit dien hoofde verantwoordelijkheid zou moeten nemen door alsnog het aan de belastingdienst betaalde bedrag te vergoeden, alsmede het bedrag te betalen dat de Stadsbank volgens haar onterecht heeft betaald om rekeningen te voldoen.

De OO stelt vast dat de Stadsbank een zelfstandige rechtspersoon is en als die als zodanig fouten maakt, dienen klachten daar aan de orde te komen. Mochten deze klachten niet naar tevredenheid worden opgelost, dan is er een vervolg mogelijk bij de Nationale Ombudsman, waarbij de Stadsbank is aangesloten.

Oordeel

De gemeente erkent dat in 2012 niet alles soepel verliep. In 2016 heeft de gemeente naar aanleiding van de klacht van verzoekster processen, foldermateriaal en werkwijze aangepast. Aan verzoekster zijn excuses gemaakt voor de wijze waarop de gemeente in 2012 gecommuniceerd heeft.

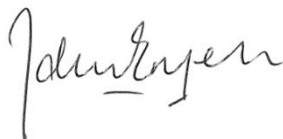
De OO oordeelt dat hiermee voldoende tegemoet gekomen is aan klachten hierover.

Gezien het bovenstaande oordeelt de OO dat de klachten ongegrond zijn.

Aldus vastgesteld door de Overijsselse Ombudscommissie op 6 april 2017.



P. Jansen



mw. mr. J. den Engelse