

28nov07

RAPPORT VAN DE OMBUDSCOMMISSIE
HOEKSCHE WAARD

geanonimiseerd

28nov07

Bestuursorgaan: Samenwerkingsverband Vastgoedinformatie Heffing en Waardebepaling (hierna te noemen: SVHW).

Dossiernummer: 2007.3

Verzoekschrift (hierna te noemen: klacht)

De Huurdersvereniging A, hierna te noemen: klaagster, heeft bij brief van 10 mei 2007 een klacht ingediend. Deze klacht is nader gespecificeerd bij brief van 7 september 2007. Klaagster is het oneens met de uitspraak van het SVHW van 19 maart 2007 over haar bij brief van 1 februari 2007 ingediende klacht over de wijze waarop het SVHW namens het Waterschap B de waterschapsbelastingen voor minima int.

Kenbaarheidvereiste

Alvorens een klacht door de Ombudscommissie in behandeling kan worden genomen dient deze eerst kenbaar te zijn gemaakt aan het betrokken bestuursorgaan conform het bepaalde in artikel 9:20 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Aan dit vereiste is voldaan. Bij brief van 1 februari 2007 heeft klaagster een klacht ingediend bij de Nationale Ombudsman. De Nationale Ombudsman heeft deze klacht bij brief van 28 februari 2007 toegestuurd aan de Ombudscommissie Hoeksche Waard, met het verzoek de behandeling over te nemen. De Ombudscommissie kan een klacht pas in behandeling nemen nadat eerst is geklaagd bij de betreffende instantie zelf. Reden waarom de Ombudscommissie de klacht bij brief van 9 maart 2007 aan het SVHW ter behandeling heeft toegezonden.

Het SVHW heeft op 19 maart 2007 een hoorzitting gehouden waarin klaagster in de gelegenheid is gesteld haar klacht toe te lichten. Vervolgens heeft het SVHW bij brief van 19 maart 2007 aan klaagster het resultaat van de klachtbehandeling medegedeeld.

Als *conclusie* wordt vermeld:

“Hoewel u aangegeven heeft dat u tevreden bent met de uitleg over de wijze, waarop SVHW uitvoering geeft aan het kwijtscheldingsbeleid, heeft u aangegeven, dat u het desondanks niet eens bent met deze werkwijze....”.

Bevindingen

ACHTERGROND VAN DE KLACHT

Klacht aan adres van het SVHW

Algemeen

De klacht heeft betrekking op de wijze waarop het SVHW namens het Waterschap B de waterschapsbelastingen voor minima int.

Nadere toelichting klacht:

1. Klaagster twijfelt ernstig aan de goede bedoelingen om minima voor de belasting te ontzien, gelet op de gehanteerde werkwijze.
2. Er is kritiek op de schrijfwijze van de informatieverstrekking bij de belastingaanslag van voorgaande jaren, waarbij lezers problemen ondervinden bij het beoordelen van de inhoud.
3. Naar verwachting betalen enkele honderden (misschien wel duizenden) ingezetenen met een minimum-inkomen de waterschapsbelasting met medeweten van het Waterschap B.

4. Het SVHW blijft star wijzen naar de te hanteren regels, met of zonder bijbedoelingen.
5. Klaagster heeft de eis gesteld om enkele jaren onnodige betalingen van de heer C terug te draaien, mede door de onduidelijke informatieverstrekking en inningmethode.

Reactie SVHW

Naar aanleiding van de ontvangen klacht heeft het SVHW klaagster op 19 maart 2007 tijdens een hoorzitting in de gelegenheid gesteld de klacht toe te lichten.

Klaagster heeft aangegeven dat zij het niet eens is met de wijze waarop het SVHW uitvoering geeft aan het kwijtscheldingsbeleid. Van de zijde van het SVHW is toegelicht hoe aan het kwijtscheldingsbeleid inhoud wordt gegeven. Voor de behandeling van kwijtscheldingsverzoeken is het SVHW gebonden aan het door het Rijk vastgestelde uitvoeringsregels.

Tijdens die hoorzitting heeft klaagster aangegeven dat zij tevreden is met de uitleg over de wijze waarop het SVHW uitvoering geeft aan het kwijtscheldingsbeleid, maar dat zij het desondanks niet eens is met deze werkwijze.

(Voor een samenvatting van het besprokene tijdens die hoorzitting verwijst de Ombudscommissie ter bekorting naar de brief van het SVHW aan klaagster d.d. 19 maart 2007).

Noot Ombudscommissie:

De commissie heeft kennis genomen van de brief van het SVHW aan klaagster d.d. 29 maart 2007 waarin mededeling wordt gedaan dat aan de heer C met terugwerkende kracht kwijtschelding wordt verleend van de waterschapsbelastingen over 2006, alsmede kwijtschelding over het jaar 2007.

TOELICHTING KLAAGSTER EN GEMEENTE

Op 26 september 2007 zijn klaagster en het SVHW in de gelegenheid gesteld in een hoorzitting hun standpunt mondeling toe te lichten.

Aanwezig :

de Ombudscommissie

mevrouw A. Twilt, voorzitter

de heer K.A. de Vlaam, secretaris

de heer L. Vos, lid

mevrouw E.H. Heun, verslag

(namens) de klager

de heer D

de heer E

(namens) het SVHW

de heer F

de heer G

de heer H

De voorzitter heet iedereen welkom. Ze geeft aan dat de Ombudscommissie een onafhankelijke commissie is die klachten over onder meer de gemeenten in de Hoeksche Waard en het samenwerkingsverband SVHW behandelt. Ze stelt vervolgens de leden van de commissie voor. De overige aanwezigen stellen zich kort voor.

De voorzitter merkt op dat de klacht van de Huurdersvereniging betrekking heeft op het kwijtscheldingsbeleid van het SVHW ten aanzien van de waterschapsbelasting.

De memo die de vereniging heeft gestuurd waarin nog eens op een rijtje wordt gezet wat precies het probleem is, gebruikt ze als leidraad. Volgens de vereniging is het aanvraagformulier te moeilijk en de koppeling met de bestanden van de gemeente I gaat ook niet altijd goed. Als voorbeeld is een meneer C opgevoerd. Heeft de vereniging hieraan nog iets toe te voegen?

De heer D antwoordt dat op het spreekuur van de vereniging veel klachten komen over het SVHW. Er komen veel mensen die hulp zoeken bij de papieren rompslomp rond de kwijtschelding. Daarom is enkele jaren geleden contact gezocht met het waterschap. Er is toen overleg geweest met het waterschap, maar dat heeft geen direct resultaat gehad. Er is vervolgens contact gezocht met het SVHW, die immers de belasting voor het waterschap int. Het SVHW heeft wel geluisterd en er zijn ook verbeteringen aangebracht, maar het probleem van het kwijtscheldingsbeleid bleef bestaan. De formulieren zijn erg moeilijk en het is ook onrechtvaardig dat iemand die zuinig leeft en daarom een spaartegoed heeft geen kwijtschelding krijgt en iemand die al zijn geld uitgeeft wel. Slechts een fractie van de huurders is lid van de vereniging, dus er zijn nog veel meer mensen met dezelfde problemen. De mensen die in aanmerking komen voor kwijtschelding zijn vaak laag geletterd en schamen zich daar vaak voor. Als het erg ingewikkeld is, dan haken ze af en vragen geen kwijtschelding aan. De vereniging wil mensen helpen en weet goed wat er speelt.

De heer F brengt een punt van orde naar voren; is hier eigenlijk wel sprake van een klacht? Er zijn toch geen gedragingen waartegen protest is aangetekend?

De voorzitter wijst erop dat die vraag ook aan de orde is geweest binnen de Ombudscommissie. Wettelijk gezien mag de Ombudscommissie zelfstandig onderzoek doen naar de uitvoering van beleid en dus acht de commissie zich bevoegd. De commissie kan ook aanbevelingen doen, zoals bijvoorbeeld het aanpassen van de formulieren. In het rapport zal dit aan de orde komen.

De heer H merkt op dat er een gesprek is geweest met de Huurdersvereniging. Je moet aan bepaalde voorwaarden voldoen om in aanmerking te kunnen komen voor kwijtschelding. Ministeriële regels zeggen bijvoorbeeld dat je geen vermogen mag hebben en een laag inkomen moet hebben. Het SVHW heeft gegevens nodig om te kunnen beoordelen of men in aanmerking komt. Daarom is het formulier zo opgesteld. Het is een wettelijke verplichting om die gegevens te toetsen. Elk jaar dezelfde vragen stellen is inderdaad niet altijd nodig. Daarom zit bij de aanslag een folder waarin in de bijlage vier korte vragen worden gesteld. Het is een soort verkorte aanvraag; als je situatie niet is veranderd ten opzichte van het voorgaande jaar, dan kun je met het invullen van dat formulier volstaan. De criteria die de gemeente I hanteert sluiten aan bij het beleid van SVHW. Er is een lijst van alle minima die in aanmerking komen voor kwijtschelding. Die mensen krijgen alleen een brief van het SVHW waarin bevestigd wordt dat ze kwijtschelding krijgen, dus ze hoeven verder niets aan te vragen en in te vullen. Het gaat om circa 16.000 personen. Kom je niet voor op die lijst, dan moet je voor de eerste keer toch dat aanvraagformulier van het SVHW invullen, omdat er geen gegevens over je bekend zijn bij het SVHW. Niet het SVHW, maar de wet zelf stelt de norm. Hij snapt eigenlijk niet wat precies het probleem is.

De heer Vos merkt op dat veel van die “automatische kwijtscheldingsgevallen” niet op het spreekuur belanden.

De heer D bevestigt dit. Er is in 2005 een enquête gehouden. Die heeft wel 100 reacties opgeleverd. Er bestond toen grote onduidelijkheid over wat mensen moesten doen om kwijtschelding te krijgen. De meeste problemen zijn nu opgelost. De naam van C was verkeerd gespeld, waardoor dat met hem niet goed liep. Ook is I soms te laat met de lijst, waardoor het SVHW al de aanslagen heeft verstuurd. Er gebeuren soms te veel dingen waarvan hij zich afvraagt of het allemaal wel klopt.

De heer F wijst erop dat de samenvoeging van de waterschappen er toe heeft geleid dat sommige mensen in het gebied meer gingen betalen. Dat gold ook voor gebied J en dat heeft natuurlijk reacties opgeroepen.

De heer H wijst erop dat er geen enkel recht bestaat op geautomatiseerde kwijtschelding. De wet zegt namelijk dat je dat moet aanvragen. Als I geen lijst aanlevert of dat te laat doet, dan verstuurt het SVHW toch de aanslagen. Als mensen vorig jaar kwijtschelding hadden, hoeven ze alleen maar die 4 vragen in de bijlage te beantwoorden. Als mensen een spaartegoed hebben, dan moet dat altijd worden meegewogen bij de vraag of ze in aanmerking komen voor kwijtschelding. Dat is misschien niet altijd eerlijk, maar dat is wettelijk geregeld en daar kan het SVHW weinig aan veranderen.

De heer Vos meent dat het aanvraagformulier inderdaad moeilijk is, maar hij begrijpt dat je dat alleen de eerste keer maar hoeft in te vullen. Als je niet voorkomt op de lijst van I en heb je al een keer kwijtschelding gekregen, dan hoef je alleen maar die bijlage bij het foldertje in te vullen.

De heer H wijst erop dat het formulier geen landelijk vastgesteld model is. De zaken die gevraagd worden moeten echter wel worden ingevuld. Het formulier van de belastingdienst is moeilijker.

De heer De Vlaam vraagt of er is gekeken of er betere vragenlijsten beschikbaar zijn?

De heer D merkt op dat er een gesprek is geweest. De wet schrijft misschien bepaalde zaken voor, maar de uitwerking zou beter kunnen. Nu wordt het probleem bij de aanvrager neergelegd. Het laatste blad van het aanvraagformulier bijvoorbeeld (berekening) is erg onoverzichtelijk.

De heer H merkt op dat zo'n begroting er ook niet bij hoeft.

De heer Vos vindt dat het aanvraagformulier verbeterd kan worden. Er zijn geen gedragingen waarover de commissie een oordeel moet vellen, maar het probleem zit hem onder meer in de moeilijkheidsgraad van het formulier.

De heer G wijst erop dat het formulier al vereenvoudigd is; je hoeft nu alleen nog maar "ja" of "nee" in te vullen.

De voorzitter vraagt of het formulier wel eens bekeken is door een externe deskundige, zoals bijvoorbeeld iemand van een communicatiebureau.

De heer F antwoordt dat er in het verleden wel eens door collega's van andere afdelingen naar gekeken is. Ook over de bijsluiter (folder) is overleg geweest.

De heer D merkt op dat hij wel tevreden is over de folder.

De heer H vraagt zich af deze hoorzitting alleen nog maar gaat over een folder en/of een aanvraagformulier.

De heer Vos antwoordt dat de voorzitter in het begin al heeft uitgelegd dat er geen concrete gedragingen aan de orde zijn, maar dat de commissie een bemiddelende rol kan spelen.

De voorzitter voegt hier aan toe dat de commissie aanbevelingen kan doen over (in dit geval) de uitvoering van het kwijtscheldingsbeleid. Houdt het SVHW ook spreekuur?

De heer F antwoordt dat ze bij het SVHW terecht kunnen, maar ook hulp van de sociale dienst in I kunnen krijgen.

De heer G voegt hier aan toe dat als het formulier verkeerd is ingevuld, er contact wordt opgenomen en dat men alsnog aanvullingen of correcte gegevens kan aanleveren.

De heer D merkt op dat met eigen vermogen nogal eens verschillend wordt omgegaan. Zo kent hij een echtpaar dat het ene jaar geen kwijtschelding kreeg en het jaar daarop wel.

De één jaagt zijn geld er door heen en krijgt wel kwijtschelding, de ander is zuinig en krijgt het niet.

De voorzitter wijst erop dat dat in meerdere situaties zo is. Dat is wettelijk zo vastgelegd en daar kan het SVHW niets aan veranderen.

De heer G wijst erop dat er op basis van de Invorderingswet een extra vermogensvrijstelling is voor personen boven de 65 jaar.

De heer H voegt hier aan toe dat er op rijksniveau steeds aan deze regeling wordt gesleuteld, dus zij verandert vaak.

De heer D merkt op dat er tot dusverre goede contacten zijn geweest met het SVHW. Alleen dit punt is blijven liggen. De Huurdersvereniging wil er alles aan doen wat ze kan om dit op te lossen. Hopelijk doet het SVHW iets met de uitkomsten van dit gesprek.

De heer F antwoordt dat SVHW begrip heeft voor het probleem. Het formulier zal nader worden bekeken en de aanbevelingen uit het rapport van de Ombudscommissie zullen worden afgewacht.

De voorzitter schetst de verdere gang van zaken. Ze constateert dat er geen opmerkingen of vragen meer zijn. Ze bedankt de aanwezigen voor hun komst en sluit de hoorzitting...”

Beoordeling ontvankelijkheid

De Ombudscommissie stelt vast dat de klacht van de Huurdersvereniging A op het volgende betrekking heeft:

1. *algemeen*

Klaagster betitelt de wijze waarop het SVHW de kwijtscheldingsregeling toepast, als onzorgvuldig en op onderdelen onjuist. Daardoor zijn vervolgens ingezetenen – die onder de regeling vallen - onnodig de dupe.

2. *gespecificeerd*

a. De (papieren) procedure voor een aanvraag voor kwijtschelding is te ingewikkeld en te omvangrijk voor de doelgroep, waardoor zij afhaken. Bekend is dat ca. 1 op de 6 inwoners van I laaggeletterd is, waarmee rekening moet worden gehouden.

Eis: de formulieren tekstueel aanpassen, waardoor een vereenvoudiging van de vragen ontstaat en de noodzaak tot het leveren van het vele bewijsmateriaal beperken.

b. De gestelde vragen.

Het aanvraagformulier bevat vragen welke bij invulling verkeerde conclusies tot gevolg kunnen krijgen. Hier gaat het bijv. om de vraag over eigen vermogen c.q. sparen. Er kunnen twee ongewilde situaties ontstaan, welke tot een verkeerd besluit kunnen leiden.

- een opgegeven spaartegoed kan voor de ingezetene een bepaalde bestemming hebben zoals begrafenis e.d. Maar zonder dit te kunnen melden wordt in principe de kwijtschelding op dit argument afgewezen.
- Een zeer zuinig levende ingezetene (en spaarder) wordt gestraft ten opzichte van een ruim levende ingezetene, die zijn maandelijks bezit tot de laatste cent opmaakt. De zuinige krijgt een afwijzing en de ruimlevende krijgt kwijtschelding. Dit is een rechtsongelijkheid met onacceptabele gevolgen.

Eis: de opgave over financieel bezit dient rechtvaardiger te worden beoordeeld, door bijv. aanvullende vragen te stellen.

c. Gegevens van anderen.

De opgave van minima van I is niet nauwkeurig van inhoud, waardoor minima ten onrechte de papieren procedure voor kwijtschelding moeten volgen.

Eis: het verwerken van de juiste gegevens, ook al zijn deze van andere instanties.

De Ombudscommissie merkt op dat klachten betrekking moeten hebben op de wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager of een ander heeft gedragen. Algemene klachten over beleid dan wel beleidsuitvoering in het algemeen, hebben geen betrekking op een bepaalde aangelegenheid.

Omdat het geen algemene klacht over beleid betreft, maar over specifieke (uitvoerings-) onderdelen (vragenlijst en folder), acht de commissie zich op grond van afdeling 9.2.2 van de Algemene wet bestuursrecht bevoegd de klacht in behandeling te nemen.

Overwegingen

Naar aanleiding van het dossier en de gehouden hoorzitting is de Ombudscommissie tot de volgende conclusie gekomen.

Bestuursorganen dienen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie te voorzien. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking impliceert dat een bestuursorgaan duidelijke informatie moet verstrekken ingeval een belastingplichtige kwijtschelding van waterschapsbelastingen kan krijgen. Een aanvraagformulier daartoe dient zo te zijn ingericht dat een burger dit formulier in beginsel zonder noemenswaardige problemen kan invullen. In die gevallen dat de invulling van het formulier problemen geeft, dient een bestuursorgaan zich in zijn bejegening van burgers hulpvaardig op te stellen.

In de bijsluiters, die de belastingplichtige bij zijn aanslagbiljet ontvangt, wordt nadrukkelijk gewezen op de mogelijkheid van kwijtschelding. Daarin wordt het volgende vermeld: "In bepaalde gevallen kunt u kwijtschelding van deze waterschapsbelastingen krijgen. Dat hangt af van uw financiële en persoonlijke omstandigheden. Ontvangt u een minimumloon of minimumuitkering, bijvoorbeeld op grond van de Wet Werk en Bijstand (WWB, voorheen de AWB), de Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA, voorheen de WAO) of de AOW, dan komt u al snel in aanmerking. Gebruik in dat geval het formulier op de achterkant van deze folder om kwijtschelding aan te vragen...".

Om voor kwijtschelding in aanmerking te komen moet het formulier op de achterkant van de folder worden ingevuld en vervolgens worden toegezonden aan het SVHW. Daartoe dienen vier vragen te worden beantwoord.

Wanneer een belastingplichtige het jaar daarvoor kwijtschelding heeft gekregen, hoeft slechts één vraag te worden beantwoord. Is dit niet het geval, dan moet hij ook de overige vragen beantwoorden en zal hem zo spoedig mogelijk een formulier "Verzoek om kwijtschelding" worden toegezonden. Een verzoek om kwijtschelding dat niet is ingediend op het daartoe bestemde formulier wordt op grond van de regelgeving van het Rijk niet als een verzoek om kwijtschelding in behandeling genomen.

Om de administratieve lasten van zowel de aanvragers als van het SVHW tot een minimum te beperken, heeft het SVHW aansluiting gezocht bij het kwijtscheldingsbeleid van de belastingdienst van de gemeente I.

Dit betekent dat degene die ooit bij de gemeente I een volledig verzoek om kwijtschelding heeft ingediend en nog steeds aan de vastgestelde criteria voldoet en zodoende kwijtschelding van de belastingdienst van de gemeente I krijgt, ook geautomatiseerd kwijtschelding van het SVHW krijgt voor de waterschapsbelastingen.

Vanzelfsprekend is daarbij van belang dat er op mag worden vertrouwd dat de aangeleverde gegevens juist zijn.

Aangezien het SVHW zijn beleid ter zake baseert op gegevens van de belastingdienst van de gemeente I, dient de belastingplichtige hierover duidelijk te worden geïnformeerd.

Tijdens de zitting van de Ombudscommissie op 26 september 2007 is door het SVHW gesteld dat er geen enkel recht bestaat op geautomatiseerde kwijtschelding. Volgens de voorschriften moet een verzoek om kwijtschelding worden ingediend op een daartoe ingesteld formulier. Dat het SVHW voor automatische kwijtschelding van waterschapsbelastingen aansluiting heeft gezocht bij het kwijtscheldingsbeleid van de belastingdienst van de gemeente I, beschouwt de commissie als een praktische oplossing. Bovendien is dit een service richting belastingplichtige.

Wel is de commissie van mening dat het aanbeveling verdient dat het SVHW het formulier "Verzoek om kwijtschelding" tegen het licht houdt om te bezien of vereenvoudiging mogelijk is.

De Ombudscommissie stelt op basis van het dossier en de gehouden hoorzitting vast dat geen sprake is van onbehoorlijk handelen en dat het SVHW de behoorlijkheidsnorm van actieve en adequate informatieverstrekking niet heeft geschonden.

Toezending bevindingen Ombudscommissie aan bestuursorgaan en verzoekster

In overeenstemming met het bepaalde in artikel 9:35 Awb heeft de Ombudscommissie, alvorens het onderzoek te beëindigen, haar bevindingen, verwoord in dit rapport, bij brief d.d. 12 november 2007 schriftelijk meegedeeld aan het betrokken bestuursorgaan en de verzoekster (klaagster).

De Ombudscommissie heeft hun de gelegenheid gegeven zich te uiten over de bevindingen. Bij brief d.d. 16 november 2007 heeft de Huurdersvereniging A een reactie gegeven.

Het SVHW heeft gereageerd bij brief d.d. 16 november 2007 en bij e-mail d.d. 19 november 2007.

De Ombudscommissie heeft kennis genomen van de reacties. Deze hebben geleid tot het aanpassen van haar bevindingen op onderdelen.

Eindoordeel

De Ombudscommissie is ten opzichte van klaagster van oordeel dat de handelwijze van het SVHW behoorlijk is; het SVHW heeft geen normen geschonden en gehandeld, zoals redelijkerwijs van het SVHW mag worden verwacht.

Aanbevelingen

- ***Nagaan of het formulier "Verzoek om kwijtschelding" kan worden vereenvoudigd.***
- ***Ter voorkoming van misverstand ware op het formulier "Verzoek om kwijtschelding" duidelijk aan te geven dat de bijlage bij het "Verzoek om kwijtschelding", te weten de berekening, niet hoeft te worden meegestuurd.***
- ***Onderzoek of het SVHW voor de belastingplichtigen in I voor vragen over en hulp bij de invulling van het verzoek om kwijtschelding spreekuur kan houden ten kantore van de Huurdersvereniging A.***

Strijen, 28 november 2007

De Ombudscommissie Hoeksche Waard,

De voorzitter,

Mw. A. Twilt