

11-06-2013

RAPPORT VAN DE OMBUDSCOMMISSIE

HOEKSCHE WAARD

(geanonimiseerd)

11-06-2013

Bestuursorgaan: Samenwerkingsverband Vastgoedinformatie Heffing en Waardebepaling (SVHW) te Klaaswaal

Dossiernummer: 2013.1

Verzoekschrift (hierna te noemen: klacht)

De heer A heeft bij e-mail van 22 januari 2013 een klacht ingediend bij de Ombudscommissie Hoeksche Waard (hierna: Ombudscommissie).

Desgevraagd is tijdens de zitting van de Ombudscommissie door de heer A meegedeeld dat de klacht betrekking heeft op:

1. de wijze waarop het SVHW zijn klacht van 21 december 2012 heeft behandeld en
2. het automatisch incasseren van de aanslagen gemeentelijke heffing rioolrecht gebruik voor de jaren 2011 en 2012, ondanks zijn uitdrukkelijke mededeling dat hij daarvoor geen toestemming geeft.

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).

Bij brief van 21 december 2012 heeft de heer A een klacht ingediend bij burgemeester en wethouders en de gemeenteraad van Ouderkerk.

Omdat deze bestuursorganen niet bevoegd waren om de klacht van de heer A in behandeling te nemen is deze klacht ingevolge artikel 2:3 van de Awb bij e-mail van 15 januari 2013 van het hoofd Intern Beleid en Bedrijfsvoering van de gemeente Ouderkerk ter behandeling doorgezonden naar het SVHW.

Deze zelfstandige overheidsorganisatie is een samenwerkingsverband van 26 gemeenten, het Waterschap Hollandse Delta en de Regionale Afvalstoffendienst Hoeksche Waard, met als belangrijkste doel het heffen en innen van lokale belastingen.

De klachtencoördinator van het SVHW heeft bij brieven van 17 januari 2013 en 22 januari 2013 gereageerd op de klachtbrief van de heer A.

Aan het vereiste van artikel 9:20 Awb is hiermee voldaan.

Bevindingen

ACHTERGROND VAN DE KLACHT

Samenvatting klacht aan adres van het SVHW

De heer A beklagt zich over de ontvangst, begin december 2012, van twee aanslagen rioolheffing, gedagtekend 30 november 2012.

Op 21 december 2012 maakt hij telefonisch en via de e-mail aan het SVHW bekend, dat hij uitdrukkelijk geen toestemming geeft tot automatische incasso van de voor hem nieuwe aanslagen rioolheffing. Daaraan voegt hij toe dat hij, om deze termijn veilig te stellen, zijn moverende redenen ten spoedigste zal nazenden.

Per e-mail van 27 december 2012 bevestigt het SVHW zijn moverende redenen te hebben ontvangen.

Vervolgens constateert de heer A op 31 december 2012 dat ondanks het feit dat hij uitdrukkelijk heeft aangegeven geen toestemming te verlenen voor automatische incasso voor specifiek deze aanslagen, er desondanks twee maal € 23,00 door het SVHW was geïncasseerd. Op een daarna gedaan verzoek tot restitutie is afwijzend gereageerd.

Reactie SVHW

1. Brief klachtencoördinator d.d. 17 januari 2013

“...Wij hebben u in een kort tijdsbestek twee aanslagen gestuurd. Hoewel dit juridisch kan en mag, geeft u terecht aan dat u hier grote moeite mee heeft. Wij kunnen ons dat ook goed voorstellen. De enige oplossing in deze is dat wij elk jaar de aanslagen verzenden die op dat jaar betrekking hebben. Er doen zich echter situaties voor die het voor ons niet mogelijk maken hieraan voor alle objecten te voldoen. Daarbij zijn wij ook nog eens afhankelijk van derden. De excuusbrief die bij de aanslagen was opgenomen, was bedoeld om enige achtergrondinformatie te geven. Helaas ervaart u dit anders.

In uw brief gaat u verder nog in op de automatische incasso. Onze automatisering is zodanig ingericht dat, na keuze voor de automatische incasso, alle aanslagen die u van ons ontvangt daaronder zullen vallen. Omdat u bezwaar heeft ingediend is de automatische incasso voor de betreffende aanslagen stopgezet. Na uitspraak op het bezwaar wordt deze, afhankelijk van de uitspraak uiteraard, mogelijk weer hervat. Als u toch wilt afzien van een automatische incasso, dan dient u dit aan ons kenbaar te maken. Een eventuele stopzetting van de automatische incasso geldt dan ook voor de komende aanslagen 2013...”

2. Brief klachtencoördinator d.d. 22 januari 2013

“...Ik heb onlangs schriftelijk gereageerd op uw klacht. In ons telefoongesprek van vandaag heeft u aangegeven ontevreden te zijn over de afhandeling van uw klacht. Ik heb u toegezegd met een tweede reactie te komen. Deze treft u hierbij aan.

Doelstelling van de klachtenprocedure is te bezien in hoeverre het SVHW de procedures in uw richting naar behoren heeft uitgevoerd. Een inhoudelijke behandeling vindt niet plaats. Als u het daarmee niet eens bent staan er gerechtelijke mogelijkheden voor u open.

U heeft een automatische incasso (AIC) afgegeven aan het SVHW voor de gemeentelijke heffingen. In onze beleidsregels (incassoreglement) is hierover opgenomen dat deze AIC geldt voor alle gemeentelijke heffingen die het SVHW voor de gemeente int. Ook in de bijsluiter bij de aanslag wordt hiervan melding gemaakt. U heeft indertijd een AIC afgegeven voor de gemeentelijke belastingen.

Tegen deze aanslagen rioolheffing heeft u bezwaar gemaakt. Normaal gesproken wordt dan de incasso opgeschort. U heeft bezwaar gemaakt tegen de aanslagen op het moment dat de tape voor de aanmaak van de AIC al naar de bank was verzonden. Wij kunnen die dan niet meer stoppen. Om die reden is het bedrag toch van uw rekening afgeschreven voor de aanslagen waarvoor u tijdig bezwaar had gemaakt.

Nadien heeft u verzocht om het ten onrechte afgeschreven bedrag te restitueren. Wij hebben dit niet gedaan. Dit houdt verband met het feit dat een AIC tot 60 dagen na afschrijving kan worden gestorneerd. Dit zijn de regels zoals die door de banken worden gehanteerd. Als wij binnen 60 dagen een restitutie plegen dan blijft de mogelijkheid tot storneren bestaan. Het risico is dus aanwezig dat het bedrag na restitutie alsnog wordt gestorneerd, dus feitelijk tweemaal. Om die reden hanteren wij de gedragslijn dat wij een door een AIC afgeschreven

bedrag, hangende een bezwaarprocedure, niet restitueren. Ook dit ligt vast in onze beleidsregels. De burger c.q. het bedrijf wordt dan wel gewezen op de mogelijkheid van storneren. Dit laatste hebben wij u geadviseerd en u heeft hiervan gebruik gemaakt. In deze brief ga ik tweemaal in op de beleidsregels. Dit zijn regels die door de directeur van het SVHW worden vastgesteld. De directeur is daartoe gemandateerd door het college van burgemeester en wethouders van uw gemeente. De beleidsregels moeten voorzien in duidelijkheid over de te volgen procedure en zijn een waarborg voor uniformiteit in de te volgen procedure.

Uw bezwaarschrift is op dit moment in behandeling. Er zal op korte termijn uitspraak worden gedaan. Afhankelijk van de uitspraak zal dan worden bezien of de AIC wordt vervolgd, dan wel of het bedrag van de aanslag wordt verminderd. Zoals eerder is vermeld kan (en mag) ik daar op dit moment geen uitspraak over doen.

Ik hoop dat deze brief beter aansluit bij uw verwachtingen dan de brief van 17 januari jl. Ik kom tot de conclusie dat het SVHW in uw situatie de procedures op een juiste wijze heeft gevolgd.... “.

Aan het slot van de brief vermeldt de klachtencoördinator dat het SVHW is aangesloten bij de Ombudscommissie Hoeksche Waard en dat de heer A een klacht kan indienen bij deze instantie als hij ontevreden is over de afwikkeling van de klacht.

TOELICHTING KLAGER EN GEMEENTE

Op 20 maart 2013 zijn de heer A en het SVHW in een hoorzitting in de gelegenheid gesteld hun standpunt mondeling toe te lichten.

Aanwezig:

de Ombudscommissie

de heer L. Vos, voorzitter

de heer K.A. de Vlaam, secretaris

mevrouw A. Twilt, lid

de heer B. van Aalst, verslag

(namens) de indiener van de klacht

De heer en mevrouw A

(namens) het SVHW

De heer B, adj. directeur, tevens klachtencoördinator

De heer C, hoofd Afdeling Invordering

Het verslag van de hoorzitting wordt hieronder weergegeven.

“...De voorzitter opent de zitting, heet de aanwezigen welkom en stelt hen voor. Voorts geeft hij een toelichting over de Ombudscommissie Hoeksche Waard. Hij vertelt dat de heer A een klacht en een bezwaarschrift heeft ingediend, waarbij de commissie niet zal ingaan op het bezwaarschrift, maar wel op de gedragingen van het bestuursorgaan. De heer A krijgt de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten.

De heer A zegt dat hij in november 2012 twee aanslagen rioolheffing 2011 en 2012 met een toelichtende brief van het SVHW heeft ontvangen. De wet was veranderd en de gemeente kon een heffing opleggen, waardoor de brief op vrolijke toon vermeldde dat hij 2x €230,00 moest betalen. Dat heeft hij als niet prettig ervaren. Ook speelt mee dat hij 2,5 kilometer buiten de

kern woont en niet is aangesloten op het rioleringsnet. Er is dus geen causaal verband tussen de heffing en het perceel en het voelt alsof je hondenbelasting moet betalen, terwijl je geen hond hebt.

Op 21 december 2012 heeft hij bezwaar gemaakt. Vervolgens is gemeten volgens de maatlat, maar niet in de geest van de wet. Ondanks het bezwaar is de automatische incasso doorgevoerd, terwijl hij daar uitdrukkelijk geen toestemming voor verleend heeft. Dat wordt ook wel onrechtmatige daad of wederrechtelijke verkrijging genoemd. En daarbij komt de dreigende taal dat zonder automatische incasso, geen spreiding van de betaling mogelijk is. De heer A geeft aan dat hij begrijpt dat in het kader van de interne bedrijfsvoering bepaalde processen gevolgd worden, maar in plaats van terugstorten moest hij storneren. En tot twee keer toe kreeg hij de melding dat bij nieuwe onsuccesvolle pogingen te incasseren, de incasso gestopt zou worden en hij het bedrag ineens moet betalen.

Zijn klacht ziet op de behoorlijkheid, zo is hij niet gewezen op de mogelijkheid tot arbitrage. Daar heeft hij het SVHW in het telefoongesprek met de heer B op geattendeerd. Vervolgens komt er een brief op 22 januari 2013 waar dat wel is vermeld en het SVHW concludeert dat de procedures op de juiste wijze zijn gevolgd en dat hij niet moet zeuren.

De voorzitter merkt op dat dit zo niet is geschreven in de brief.

De heer A zegt dat hij dit zo wel heeft ervaren. Voorts is hem in strijd met artikel 5 van de klachtenregeling de mogelijkheid onthouden om te reageren. Er zijn fatsoensnormen overschreden, er is dwang toegepast en de automatische incasso is doorgevoerd zonder dat er toestemming voor is.

Mevrouw Twilt vraagt of dit de kern van de klacht van de heer A is.

De heer A geeft nog aan dat hij het ook niet eens is met de beslissing op bezwaar van de directeur. Inhoudelijk wordt die niet behandeld, maar het gaat hem om het proces, want er is geen arbitrage geweest.

De voorzitter legt uit dat een organisatie op grond van de Algemene wet bestuursrecht zelf kan bepalen of een externe commissie het bestuursorgaan adviseert bij bezwaarschriften.

De heer A vindt het een vreemde gang van zaken.

De voorzitter zegt dat de rechter als onafhankelijke instantie over het geschil zal oordelen.

De heer A antwoordt dat een gang naar de rechter een grote stap is voor een burger.

Mevrouw Twilt vraagt wat de heer A bedoelt met arbitrage.

De heer A zegt dat op deze wijze de slager zijn eigen vlees keurt en dat dit niet de bedoeling kan zijn.

Mevrouw Twilt stelt dat de bezwaarprocedure bedoeld is voor een heroverweging en dat een commissie het bestuursorgaan adviseert.

De heer A zegt dat het SVHW het besluit zo kan herroepen.

Mevrouw Twilt noemt als voorbeeld een bezwaarprocedure rond een bouwvergunning.

De heer A vindt een dergelijke gang van zaken niet rechtvaardig.

Mevrouw Twilt zegt dat dit volgt uit de Algemene wet bestuursrecht en dat het besluit in de beroepsfase voorligt aan de rechter.

De voorzitter wijst er nogmaals op dat de bezwaarprocedure niet ter zitting behandeld wordt en vat samen dat de klacht bestaat uit een deel over de niet behoorlijke klachtbehandeling en een deel over de automatische incasso die gestopt had moeten worden vanwege het bezwaar. De heer A vult aan dat hij de werkwijze van het SVHW als een vorm van intimidatie ervaart en hij geeft aan dat hij zich niet behandeld voelt op de wijze waarop zou moeten zijn gebeurd volgens de toelichting van de klachtenregeling. Zo is er in strijd met artikel 5 gehandeld door direct een conclusie te trekken.

In antwoord op een vraag van de heer De Vlaam bevestigt de heer A dat de klacht betrekking heeft op: a. de wijze waarop het SVHW zijn klacht van 21 december 2012 heeft behandeld en b. het automatisch incasseren van de aanslagen gemeentelijke heffing rioolrecht gebruik voor

de jaren 2011 en 2012, ondanks zijn uitdrukkelijke mededeling dat hij daarvoor geen toestemming geeft.

De voorzitter vraagt het SVHW te reageren op de klacht van de heer A.

De heer C gaat in op klachtonderdeel b. Op 21 december 2012 is er contact geweest omdat de heer A het niet eens is met de aanslagen en bezwaar zou indienen. Er is al geruime tijd een machtiging voor automatische incasso afgegeven. Als er bezwaar is ingediend, stopt de automatische incasso. Het bezwaarschrift is gemaild op 21 december 2012 en ingeboekt op 27 december 2012. De tape voor de automatische incasso moet op voorhand gemaakt worden, en in verband met de feestdagen is dat op 21 december gebeurd. De automatische incasso zal dan plaatsvinden, ondanks het bezwaar. Banken hanteren een storneringstermijn van 60 dagen en om dubbeling door samenloop met stornering te voorkomen, wordt een bedrag niet eerder dan na 60 dagen terugbetaald.

Mevrouw Twilt geeft aan dat de storneringstermijn van 60 dagen pas in de tweede brief (22 januari 2013) is vermeld.

De heer C antwoordt dat bij het indienen van een bezwaar de incasso stopt. Er worden ongeveer 250.000 incasso's uitgevoerd en bij stornering volgt er automatisch een standaardbrief met een nieuwe poging tot incasseren. De heer A was echter op de hoogte dat er geen incasso zou worden uitgevoerd.

De voorzitter vraagt de heer A om een reactie.

De heer A zegt dat hij begrip heeft voor de bedrijfsprocessen, maar dat dit geen excuus mag vormen, want een burger mag niet de dupe worden van een geautomatiseerd systeem. Het SVHW zou dit moeten repareren, want die termijn van 60 dagen is geen excuus. Daarbij heeft de organisatie de mogelijkheid om het bedrag terug te vorderen en men mag niet uitgaan van het slechte scenario. Dat vindt hij een rare manier van omgaan met burgers.

De heer C zegt dat het SVHW zich niet verschuilt achter de automatische incasso, maar dat er nu eenmaal een mogelijkheid tot stornering is die het terugbetalen in de weg staat.

De heer A is het hier niet mee eens.

De voorzitter stelt dat de storneringstermijn van 60 dagen een bancaire regel is. Normaal gesproken schorst bezwaar de automatische incasso, maar in dit geval was de tape al aangemaakt en al verzonden. Pas na 60 dagen kan de organisatie terugbetalen.

De heer C bevestigt dit en zegt dat de automatische incasso in tien termijnen geïnd wordt en dat er één termijn is geïncasseerd.

De heer A spreekt van intimidatie door toch te innen.

De heer C vult nog aan dat er twee aanslagen zijn verstuurd, waardoor er twee geautomatiseerde brieven zijn gestuurd vanwege de stornering.

De heer A ervaart de wijze waarop het uitvoeringsorgaan hem met deze brieven informeert als intimiderend.

De voorzitter zegt dat hij deze intimidatie niet waarneemt in de brieven van het SVHW.

De heer A wijst op de hele trits van aanslagen dit hij ontvangt.

De voorzitter zegt dat men nu eenmaal niet ontkomt aan het betalen van belasting.

De heer A vindt het onacceptabel dat de automatische incasso de enige manier is om in termijnen te betalen en dat het zelfstandig betalen niet mogelijk is.

Mevrouw Twilt vraagt of dit het geval is.

De heer C antwoordt dat door het aantal opdrachten dat het SVHW moet uitvoeren automatische incasso de enige manier voor gespreid te betalen is.

De voorzitter resumeert dat bezwaar wel de betaling opschort, maar dat er desondanks een geautomatiseerde brief is verstuurd. Ongeacht de gegrondheid van het bezwaar wordt de incasso één of meerdere keren opgehouden.

De heer C zegt dat het incassosysteem dit in de gaten houdt.

De voorzitter stelt vast dat er inmiddels beroep is ingesteld.

De heer A blijft van mening dat dit een grote stap voor een burger is.

De voorzitter geeft aan dat de Ombudscommissie geen invulling kan geven aan de inhoud van de Algemene wet bestuursrecht.

De heer A vult aan dat dat hij niet blij is met de keuze voor het SVHW door de raad van zijn gemeente.

De voorzitter stelt klachtonderdeel a. aan de orde.

De heer B vertelt dat in 2003 de klachtenregeling is vastgesteld en dat het SVHW vervolgens is aangesloten bij de Ombudscommissie Hoeksche Waard. De meeste klachten worden direct opgelost. Omdat hij in zijn functie van adjunct-directeur niet in het primair proces deelneemt, is hij als klachtbehandelaar aangewezen. Op een desbetreffende vraag van mevrouw Twilt antwoordt hij dat hij deze aanwijzing kan toesturen aan de commissie. Voorts geeft hij aan dat de juiste klachtprocedure in dit geval niet gevolgd is.

De voorzitter vraagt naar de redenen hiervan.

De heer B merkt op dat het SVHW veel verschillende klachten ontvangt, zoals een roep om hulp, het feit geen belasting te willen betalen, het niet eens zijn met de techniek of bejegeningklachten. Met zijn voorganger heeft hij besproken dat een aanpak per kwestie vaak het beste werkt. In dit geval heeft hij zich verdiept in de geschiedenis, de mailwisseling gelezen en vervolgens de eerste brief geschreven, waarin hij nog geen conclusie had getrokken. Daarna is er telefonisch contact geweest, dat hij niet als prettig heeft ervaren en waar de heer A hem wees op het ontbreken van de arbitragemogelijkheid. Daaruit concludeerde hij dat de eerste brief niet geland was, waarna hij een nieuwe brief heeft geschreven.

De reden dat hij niet met de heer A om tafel is gaan zitten, ligt in de inschatting dat dit niet noodzakelijk was, aangezien het vooral over de techniek ging. De heer B vertelt voorts nog dat hij de klachtenregeling meestal niet volgt, maar wel dat hij stevast probeert met mensen contact op te nemen om de klacht aan te horen en zo nodig af te doen met een brief.

Mevrouw Twilt vraagt of zij het juist begrijpt dat niet elke klacht die het SVHW ontvangt wordt gezien als een klacht in de zin van de verordening.

De heer B antwoordt dat het soms direct als klacht wordt aangemerkt, maar soms volgt uit een bezwaarschrift dat er nog een klacht speelt. Dan wordt er altijd mondeling of schriftelijk geantwoord.

Mevrouw Twilt vraagt vervolgens of daarbij standaard verwezen wordt naar de Ombudscommissie.

De heer B antwoordt dat acht van de tien klachten naar tevredenheid worden opgelost.

De voorzitter geeft aan dat het verhaal eerlijk is, maar zet vraagtekens bij de rol van klachtbehandelaar en –coördinator, verenigd in één persoon. Hij geeft in overweging om eens naar de rolverdeling in andere klachtenregelingen te kijken.

Mevrouw Twilt vult aan dat dit de huidige manier van handelen wijzigt.

De voorzitter gaat terug naar de klacht en vraagt het SVHW zich te verplaatsen in de klager en dan het verwijt over het gebrek aan empathisch vermogen te beoordelen.

De heer C geeft aan dat op het moment dat de klacht wordt ontvangen er direct contact wordt opgenomen met de klager.

Op de vraag van mevrouw Twilt of dit ook in dit geval is gedaan, antwoordt de heer A bevestigend.

De heer C vervolgt dat er dan een groter begrip ontstaat en het gevoel dat er naar een oplossing of verklaring wordt gezocht. Dat kan soms pragmatisch worden gedaan.

De heer De Vlaam merkt op dat op het moment dat dit niet slaagt, zoals in dit geval, gevraagd had moeten worden of de klager behoefte had aan een hoorzitting, want dat is een recht.

De heer A zegt dat dit recht hem is ontnomen, waardoor de klacht escaleert. Er is in strijd gehandeld met de klachtenregeling en de toelichting. Zijn ervaring is nu dat er in zijn portemonnee is gegraaid, terwijl hij eerst begrip toonde voor het bedrijfsproces. Het SVHW hoefde enkel het bedrag terug te storten. Zijn beleving van het gebeurde is nu negatief.

De heer A vindt dat de handelwijze van het SVHW aanvoelt als intimidatie.

Mevrouw Twilt constateert dat veel klachten worden opgelost in de beginfase, maar dat er in sommige gevallen een duidelijk moment moet worden gemarkeerd om de procedure formeler in te steken.

De heer B zegt dat hij een afweging heeft gemaakt over de toegevoegde waarde van een hoorzitting naar aanleiding van de klacht.

Mevrouw Twilt wijst op het belang van een hoorzitting voor de klager bij deze afweging, die niet enkel ten gunste van het SVHW moet zijn.

De heer B zegt dat hij zijn ervaringen uit het telefoongesprek met de heer A hierbij heeft betrokken. Daarbij is de afweging gemaakt dat de klacht op die manier niet zou worden opgelost, want het verschil van mening richtte zich vooral op de procedurele kanten.

De voorzitter wijst op het belang dat de commissie hecht aan het toepassen van hoor en wederhoor, zoals zij al in eerdere zaken heeft bekendgemaakt.

De heer A zegt dat wederzijds de sfeer niet als prettig is ervaren. Vervolgens wijst hij op het ontbreken van empathisch vermogen door de aanslagen in december te versturen.

De voorzitter zegt dat dit een beslissing is van de gemeente.

De heer B merkt op over het toepassen van hoor en wederhoor, dat naar zijn mening hij door de uitgebreide e-mailwisseling voldoende geïnformeerd was om een goed beeld te hebben van de situatie.

De heer A antwoordt dat dit niet overeenkomt met het proces zoals is beschreven in artikel 5 van de klachtenregeling.

De heer C wijst er op dat de regels omtrent de automatische incasso zijn vastgelegd in het incassoreglement.

De heer A is van mening dat een uitvoeringsorganisatie zijn eigen regeling moet volgen.

De voorzitter vraagt of er nog dringende punten zijn bij de aanwezigen..

Mevrouw A zegt dat in een nieuwe klachtenregeling de drie personen (klachtcoördinator, klachtbehandelaar en beslisser) niet in 1 functie gevat zouden moeten worden. De heer De Vlaam beaamt deze opmerking.

De voorzitter legt het vervolg van de procedure uit, waarbij de heer A en het SVHW uiterlijk binnen 6 weken een conceptrapport tegemoet kunnen zien, zonder conclusies en eventuele aanbevelingen(en) van de Ombudscommissie. Daarop kunnen zij reageren.

De heer C wijst de heer A nog op het feit dat het beroep de betaling van de aanslag niet opschort, maar dat hij hiervoor wel uitstel kan vragen.

De heer A zegt dat dit niet nodig.

De voorzitter bedankt de aanwezigen voor hun komst en sluit de hoorzitting...”

Beschrijving klacht en bevoegdheid Ombudscommissie

De Ombudscommissie stelt vast dat de klacht van de heer A betrekking heeft op:

1. de wijze waarop het SVHW zijn klacht van 21 december 2012 heeft behandeld en
2. het automatisch incasseren van de aanslagen gemeentelijke heffing rioolrecht gebruik voor de jaren 2011 en 2012, ondanks zijn uitdrukkelijke mededeling dat hij daarvoor geen toestemming geeft.

Gelet op afdeling 9.2.2 Awb acht de Ombudscommissie zich in zoverre 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.

Algemeen

Overheden moeten bij de uitvoering van hun taken op een behoorlijke manier omgaan met burgers en hun belangen. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en met respect behandelt. Daarbij is het natuurlijk ook van belang dat de burger zich constructief opstelt. De behoorlijkheidsnormen die de Nationale ombudsman heeft opgesteld en door de Ombudscommissie worden onderschreven en toegepast, helpen overheden goed om te gaan met burgers en hun belangen.

De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden: Open en eerlijk, respectvol, betrokken en oplossingsgericht en eerlijk en betrouwbaar.

Klachtonderdeel 1

Overwegingen ten aanzien van de wijze waarop het SVHW de klacht heeft behandeld

Van de kernwaarde respectvol maakt fair play deel uit. Dit houdt in dat de overheid de burger de mogelijkheid geeft om zijn procedurele kansen te benutten en daarbij voor een eerlijke gang van zaken zorgt. De overheid heeft een open houding waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt en daarbij behorende feiten naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor en wederhoor). De overheidsinstantie speelt daarbij open kaart en geeft actief informatie over de procedurele mogelijkheden die de burger kan benutten.

Het vereiste van fair play betekent dat een bestuursorgaan burgers in verschillende situaties in de gelegenheid moet stellen om voor hun belangen op te komen. Zo moet de overheid bij de voorbereiding van een handeling of beslissing burgers in staat stellen te worden gehoord teneinde hun belangen in de voorbereiding te kunnen behartigen. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. De hoorplicht vormt een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure. Dit horen kan er toe dienen nadere informatie ter beschikking te krijgen. Horen biedt ook de gelegenheid om naar een oplossing te zoeken voor problemen die ten grondslag liggen aan de klacht, terwijl klager en beklagde op elkaars standpunten kunnen reageren. Uit een oogpunt van een goede feitelijke weergave van de omstandigheden waaronder de bestreden gedragingen hebben plaatsgevonden en ten behoeve van een correcte weergave van hetgeen de klacht precies omvat, is het noodzakelijk dat de hoofdlijnen van het verhandelde tijdens het horen in een verslag worden vastgelegd.

Artikel 4, lid 1, van de Klachtenregeling (16 december 2003) van het SVHW bepaalt dat, indien de klachtcoördinator het noodzakelijk of gewenst acht, de klager en het betrokken bestuursorgaan en of de betrokken personen in de gelegenheid worden gesteld hun standpunten schriftelijk dan wel mondeling toe te lichten.

Deze bepaling is echter in strijd met artikel 9:10 Awb. Niet de klachtcoördinator, maar de klager bepaalt of hij zal worden gehoord.

Gelet op het belang van het horen zal slechts van het horen kunnen worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, met andere woorden: er is hoorplicht, tenzij.

Volgens artikel 5, lid 3, van de Klachtenregeling stelt de klachtcoördinator na afsluiting van het onderzoek, zoals bedoeld in lid 1 van dat artikel, een brief op waarin hij zijn bevindingen en zijn oordeel weergeeft. De situatie doet zich hier voor dat klachtcoördinator, klachtbehandelaar en beslisser op de klacht zijn verenigd in één persoon. Voorts draagt het gegeven dat de klachtcoördinator de klachtbehandelaar, dus zichzelf, terzijde staat (artikel 2, lid 3), geenszins bij tot een transparante procedure. Bovendien is in de Awb vastgelegd dat het bestuursorgaan over de klacht beslist en niet de klachtbehandelaar (artikel 9:12 Awb).

Tot slot overweegt de Ombudscommissie dat blijkens het dossier en het verhandelde ter zitting de heer A niet heeft verklaard dat hij geen gebruik wenst te maken van het recht te worden gehoord.

De Ombudscommissie stelt vast dat het SVHW de klachtenprocedure niet overeenkomstig het ter zake gestelde in Titel 9.1 Awb heeft toegepast.

Met name is verzuimd om de heer A in de gelegenheid te stellen te worden gehoord.

Nu hoor en wederhoor achterwege is gebleven, is de Ombudscommissie van oordeel dat het SVHW de behoorlijkheidsnorm van fair play heeft geschonden.

Klachtonderdeel 2

Overwegingen ten aanzien van het automatisch incasseren van de aanslagen gemeentelijke heffingen rioolrecht gebruik voor de jaren 2011 en 2012, ondanks de uitdrukkelijke mededeling van de heer A dat hij hiervoor geen toestemming geeft

Van de kernwaarde open en duidelijk maakt goede informatieverstrekking deel uit.

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.

Zoals blijkt uit het dossier en het verhandelde ter zitting heeft het SVHW met dagtekening van 30 november 2012 namens de gemeente Ouderkerk de aanslagen gemeentelijke heffingen rioolrecht gebruik voor de jaren 2011 en 2012 aan de heer A toegezonden.

In een begeleidende brief van november 2012 merkt de directeur op dat hij zich kan voorstellen dat deze aanslagen als een verrassing kan komen. Hij licht de aanslagen als volgt toe:

“...Met ingang van 1 januari 2011 is in uw gemeente de zogenoemde “brede rioolheffing” ingevoerd. Door een wetwijziging heeft de gemeente extra taken opgedragen gekregen van het rijk. Zo is de gemeente verantwoordelijk geworden voor de hemelwaterzorg en de grondwaterzorg binnen de gemeentegrenzen. De wetgever heeft aangegeven dat de gemeente ook een aanslag op kan leggen, indien een pand niet gerioleerd is. Dit omdat de gemeentelijke watertaken een collectief goed zijn, waarvan iedere burger meeprofiteert. De wet biedt de gemeente de mogelijkheid om gedurende 3 jaar een aanslag op te leggen. Een aanslag voor

belastingjaar 2011 kan dus nog in 2012 worden opgelegd. Het SVHW probeert de aanslagen zoveel mogelijk in het jaar zelf op te leggen, maar in uw geval is dat helaas niet gelukt. Hiervoor bied ik u mijn excuses aan.

Ik realiseer me dat het vervelend voor u kan zijn, meerdere aanslagen op korte termijn te moeten betalen. Ik merk op, dat u natuurlijk gebruik kunt maken van de automatische incasso, om het bedrag in termijnen te betalen...”

Na ontvangst van de betreffende aanslagen -begin december 2012- heeft de heer A op 21 december 2012 per e-mail en telefonisch aan het SVHW te kennen gegeven dat hij uitdrukkelijk geen toestemming geeft tot automatische incasso van de nieuwe aanslagen rioolheffing en dat hij zijn moverende redenen zo spoedig mogelijk zal toezenden. Het SVHW bevestigt op 27 december 2012 per e-mail de ontvangst van zijn gemotiveerd bezwaarschrift.

De heer A constateert op 31 december 2012 dat, ondanks het feit dat hij uitdrukkelijk heeft aangegeven geen toestemming te geven voor automatische incasso voor specifiek deze aanslagen, er desondanks twee maal € 23,00 door het SVHW was geïncasseerd. Vervolgens bericht het SVHW op 3 januari 2013 per e-mail aan de heer A dat de ontvangst van het gemotiveerde bezwaarschrift een reden is om de incasso voor deze aanslagen stop te zetten. Uit het dossier blijkt eveneens dat de heer A in 2004 aan het SVHW een machtiging heeft afgegeven voor automatische incasso. Deze machtiging heeft hij nadien niet ingetrokken. Het SVHW is bij de automatische incasso gebonden aan het “Incassoreglement SVHW” d.d. 29 december 2011.

De automatische incasso heeft tot doel de betaling van de formele belastingschuld van de belastingschuldige over het belastingjaar te spreiden en in maandelijkse termijnen automatisch te incasseren (artikel 2).

Artikel 3 van dit reglement bepaalt dat de machtiging voor automatische incasso voor zowel de gemeentelijke heffingen als de waterschapsheffingen geldt die door het SVHW worden opgelegd en voorts dat het niet mogelijk is een keuze te maken om bepaalde aanslagen buiten de incasso te laten vallen indien deze voldoen aan de criteria die door de deelnemer in het SVHW in de betreffende verordening zijn vermeld.

Beëindiging van de automatische incasso door de belastingschuldige kan geschieden door het inzenden van de rode kaart (artikel 16).

De heer A heeft tegen de aanslagen rioolheffing bezwaar gemaakt bij het SVHW. Zoals blijkt uit de brief van de klachtencoördinator d.d. 22 januari 2013 aan de heer A wordt na indiening van een bezwaar als regel de incasso opgeschort. Echter, de heer A heeft bezwaar gemaakt tegen de aanslagen op het moment dat de tape voor de aanmaak van de automatische incasso al naar de bank was verzonden. Volgens de klachtencoördinator kan de automatische incasso dan niet meer worden gestopt en om die reden is het bedrag toch van de rekening van de heer A afgeschreven voor de aanslagen waarvoor hij tijdig bezwaar had gemaakt. Na constatering van dit feit heeft de heer A gevraagd om het zijns inziens ten onrechte afgeschreven bedrag te restitueren. Aan dit verzoek heeft het SVHW niet voldaan, omreden dat een automatische incasso volgens de regels van de banken tot 60 dagen na afschrijving kan worden gestorneerd. Wanneer het SVHW binnen dit tijdvak restitueert, blijft de mogelijkheid tot storneren bestaan. Het SVHW wijst op het risico dat het afgeschreven bedrag tweemaal wordt teruggeboekt. Dit is de reden dat het SVHW in overeenstemming met de beleidsregels de gedragslijn hanteert dat een door een automatische incasso afgeschreven bedrag, hangende een bezwaarprocedure, niet wordt gerestitueerd. In een dergelijk geval wordt de burger c.q. het bedrijf wel gewezen op de mogelijkheid van storneren. Van deze mogelijkheid heeft de heer A gebruik gemaakt.

De toonzetting in de correspondentie van het SVHW komt de heer A als intimiderend over. Als de automatische incasso wordt ingetrokken moet de aanslag in één keer worden betaald.

De heer A verwijst voorts naar de brief van het Hoofd Afdeling Invordering van het SVHW d.d. 18 januari 2013, waarin wordt meegedeeld dat in de afgelopen maand er geen automatische afschrijving van zijn rekening ten behoeve van de gemeentelijke heffingen en/of waterschapsbelastingen opgelegd door het SVHW heeft kunnen plaatsvinden, dan wel dat het geïncasseerde bedrag in zijn opdracht is teruggeboekt.

In die brief wordt voorts meegedeeld dat op grond van artikel 12 van het incassoreglement de automatische incasso wordt beëindigd, indien de automatische incasso gedurende drie maanden niet slaagt.

De Ombudscommissie overweegt dat de directeur van het SVHW de aanslagen rioolheffing 2011 en 2012 heeft toegelicht in een begeleidende brief d.d. november 2012. Op grond van de wet heeft de gemeente de mogelijkheid om gedurende 3 jaar een aanslag op te leggen. Dat betekent dat een aanslag voor het belastingjaar 2011 nog in 2012 kan worden opgelegd. Dat het niet gelukt is de aanslagen zoveel in het jaar zelf op te leggen, betreurt de directeur en hij biedt daarvoor zijn excuses aan.

De destijds door de heer A afgegeven machtiging voor automatische incasso geldt ook voor de aanslagen rioolrecht 2011 en 2012.

Tijdens de zitting, en eerder in de correspondentie met de heer A, hebben de vertegenwoordigers van het SVHW uitgelegd dat de automatische incasso niet meer kon worden opgeschort, omdat de tape voor de aanmaak van de automatische incasso op het moment van het indienen van zijn bezwaarschrift al naar de bank was verzonden.

Vervolgens is het bedrag toch van zijn rekening afgeschreven voor de aanslagen waarvoor hij tijdig bezwaar had gemaakt.

De Ombudscommissie is enerzijds van mening dat, met verwijzing naar de toelichtende brief van de directeur d.d. november 2012, de gang van zaken rond de invordering van de aanslagen rioolrecht geen schoonheidsprijs verdient. Anderzijds overweegt zij dat de invordering conform de regels van het Incassoreglement heeft plaatsgevonden. Ook al was de toonzetting in de correspondentie van het SVHW aan het adres van de heer A zakelijk en in de ogen van de heer A wellicht dwingend, van enige vorm van intimidatie is de Ombudscommissie voorts niet gebleken.

De Ombudscommissie stelt vast dat het SVHW de behoorlijkheidsnorm van goede informatieverstrekking niet heeft geschonden.

Toezending bevindingen Ombudscommissie aan bestuursorgaan en verzoeker

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. 7 mei 2013 schriftelijk meegedeeld aan het betrokken bestuursorgaan en de verzoeker (de heer A).

De Ombudscommissie heeft hun de gelegenheid gegeven zich te uiten over de bevindingen. Bij brief d.d. 28 mei 2013 heeft de heer A een reactie gegeven.

Het SVHW heeft gereageerd bij brief d.d. 21 mei 2013.

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

Eindoordeel

De Ombudscommissie is ten opzichte van verzoeker het volgende van oordeel:

11-06-2013

- a. Naar aanleiding van klachtonderdeel 1:
De gedraging is niet behoorlijk, het SVHW heeft niet gehandeld zoals redelijkerwijs van hem mag worden verwacht.**
- b. Naar aanleiding van klachtonderdeel 2:
De gedraging is behoorlijk, het SVHW heeft gehandeld zoals redelijkerwijs van hem mag worden verwacht.**

Aanbeveling

De Ombudscommissie beveelt het SVHW aan de Klachtenregeling zo spoedig mogelijk te actualiseren en in overeenstemming te brengen met titel 9.1 Awb.

De Ombudscommissie Hoeksche Waard,
Strijen, 11 juni 2013
De voorzitter,

L. Vos