

RAPPORT VAN DE OMBUDSCOMMISSIE

HOEKSCHE WAARD

Geanonimiseerd

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

Dossiernummer: 2015.3

Verzoekschrift (hierna te noemen: klacht)

De heer A.,(adres), heeft bij brief van 4 augustus 2015 een klacht ingediend bij de Ombudscommissie Hoeksche Waard (hierna: Ombudscommissie).

De klacht heeft betrekking op de weigering van het SVHW om kwijtschelding te verlenen van de aanslagen gemeentelijke heffingen 2015 en waterschapsbelastingen 2015.

Het SVHW wees dit verzoek, evenals zijn tegen deze afwijzing ingesteld administratief beroep, af.

Volgens de heer A heeft het SVHW de hoogte van de huurtoeslag en de zorgtoeslag niet goed beoordeeld. Ook vindt hij dat hij een te laag inkomen heeft om de belastingen te kunnen betalen.

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). Deze bepaling is niet van toepassing, indien dit redelijkerwijs niet kan worden gevegd van de klager.

Bij brief van 1 juli 2015 heeft de heer A een klacht ingediend bij het SVHW.

Door de indiening van de klacht is voldaan aan het vereiste van artikel 9:20 Awb.

Bevindingen

ACHTERGROND VAN DE KLACHT

Verzoek om kwijtschelding

De heer A diende bij brief d.d. 25 februari 2015 bij het SVHW een verzoek om kwijtschelding in van de aanslag waterschapsbelastingen 2015 en gemeentelijke heffingen 2015.

Kwijtscheldingsbeleid SVHW

Een verzoek om kwijtschelding wordt behandeld conform de richtlijnen van het Ministerie van Financiën, zoals vermeld in de uitvoeringsregeling invorderingswet 1990.

Beslissing SVHW op verzoek om kwijtschelding

Op het verzoek om kwijtschelding is afwijzend beslist. De betreffende beschikking kan, zoals blijkt uit de brief van het SVHW d.d. 21 oktober 2015, niet worden overgelegd, omdat dit soort beschikkingen in bulk wordt aangemaakt en niet meer is op te roepen.

Beslissing op beroepschrift tegen de uitspraak op verzoek om kwijtschelding

Tegen de uitspraak op het verzoek om kwijtschelding heeft de heer A bij brief d.d. 29 maart 2015 een beroepschrift ingediend bij het SVHW.

Bij beschikkingen van 11 juni 2015 heeft het SVHW het beroepschrift tegen de uitspraak op het verzoek om kwijtschelding van de aanslag gemeentelijke heffingen 2015 en tegen de uitspraak op het verzoek om kwijtschelding van de aanslag waterschapsbelastingen 2015, ongegrond verklaard.

In deze beschikkingen meldt het SVHW dat het verzoek om kwijtschelding behandeld is conform de richtlijnen van het Ministerie van Financiën, zoals vermeld in de uitvoeringsregeling invorderingswet 1990.

Bij de beoordeling van het verzoek om kwijtschelding werd een berekening gemaakt aan de hand van de door de heer A verstrekte gegevens zoals die zijn op het moment van indienen (25 februari 2015).

Volgens deze berekening bedraagt de betalingscapaciteit per jaar 80% van $12 \times € 88,14 = € 846,14$.

De betalingscapaciteit per maand bedraagt € 88,14.

Het netto besteedbaar inkomen bedraagt per maand € 1176,26.

Het normbedrag voor een alleenstaande in de pensioengerechtigde leeftijd bedraagt € 1088,12.

Derhalve resteert een betalingscapaciteit *per maand* van $€ 1176,26 - € 1088,12 = € 88,14$.

Deze capaciteit staat geen kwijtschelding toe van de waterschapsbelastingen 2015 ad € 160,74 en de gemeentelijke heffingen 2015 ad € 170,00 in totaal € 330,74.

TOELICHTING KLAGER EN SVHW

Op 11 november 2015 zijn de heer A en het SVHW in een hoorzitting in de gelegenheid gesteld hun standpunt mondeling toe te lichten.

Aanwezig:

Ombudscommissie Hoeksche Waard

de heer mr. B. Huizenaar, voorzitter

de heer K.A. de Vlaam, secretaris

mevrouw A. Twilt, lid

mevrouw mr. A.J. Groenendijk, lid

mevrouw L. Bos, verslag

(namens) SVHW

de heer B, klachtencoördinator

de heer C, hoofd afdeling invordering

Met kennisgeving afwezig:

de heer A, indiener van de klacht

Het verslag van de hoorzitting wordt hieronder weergegeven.

“...De voorzitter opent de zitting en heet aanwezigen welkom. Hij geeft aan dat de heer A niet aanwezig is in verband met de lastige verbindingen met het openbaar vervoer tussen

24 februari 2016

en Strijen. De heer A heeft nog wel een schriftelijke reactie gegeven, welke betrokken zal worden bij de beoordeling van de klacht.

De leden van de Ombudscommissie hebben nog wel enkele vragen aan de medewerkers van het SVHW. Hij vraagt hen een toelichting op de zaak te geven.

De heer C licht toe dat de heer A een verzoek om kwijtschelding heeft ingediend. Het SVHW moet dit verzoek beoordelen op basis van de gegevens ten tijde van de datum van indiening. Op basis van deze gegevens komt de heer A niet voor kwijtschelding in aanmerking. In een later stadium heeft de heer A aangegeven dat de huurtoeslag was gewijzigd. Dit komt vreemd op hen over omdat de huurtoeslag alleen wijzigt als ook het inkomen wijzigt. Nu het inkomen van de heer A wordt gevormd door AOW en pensioen, is het niet aannemelijk dat het inkomen is gewijzigd.

De voorzitter vraagt of het moment van de aanvraag wordt gezien als peildatum. De heer C bevestigt dit. De datum aanvraag vormt het toets moment voor SVHW.

De heer B voegt toe dat het door de heer A ingestelde beroep is afgewezen. De klacht ziet toe op het afwijzen van de kwijtschelding. In het kader van de klacht hebben zij het kwijtscheldingsverzoek nogmaals gezien. Een aanvrager kan de toeslaggegevens echter zelf wijzigen. De door de heer A overgelegde gegevens zijn gewijzigd na de afwijzing van het administratief beroep. Het is niet aannemelijk dat deze ook daadwerkelijk gewijzigd zijn. Zoals eerder aangegeven kan een huurtoeslag niet wijzigen als het inkomen niet wijzigt.

Mevrouw Twilt vraagt of zij alle informatie kan terughalen in de beslissing op het beroep inzake de kwijtschelding. De heer C bevestigt dit. Mevrouw Twilt vraagt waarin het verschil tussen € 36,00 van het SVHW en € 52,00 van de heer A ligt. De heer C licht toe dat wanneer de heer A zijn inkomen wijzigt, ook deze gegevens veranderen.

Niets meer aan de orde zijnde, bedankt de voorzitter 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:

De weigering van het SVHW om kwijtschelding te verlenen van de gemeentelijke heffingen 2015 en waterschapsbelastingen 2015.

Gelet op Hoofdstuk 9, titel 9.2, afdeling 9.2.2 van de 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:

- a. Open en duidelijk
- b. Respectvol
- c. Betrokken en oplossingsgericht en
- d. Eerlijk en betrouwbaar.

1. Overwegingen ten aanzien van goede motivering

Van de **kernwaarde Open en duidelijk** maakt goede motivering deel uit. De overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers.

Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

De overheid handelt niet alleen naar wat haar goed uitkomt of op basis van willekeur.

Drie bouwstenen zijn voor een goede motivering van belang: de wettelijke voorschriften, de feiten en belangen en een heldere redenering. De motivering is gericht op het concrete individuele geval en is begrijpelijk voor de ontvanger.

Bij brief van 25 februari 2015 heeft de heer A een verzoek om kwijtschelding ingediend voor de volgende vorderingen:

- Waterschapsbelastingen 2015, groot € 160,74 en
- Gemeentelijke heffingen 2015, groot € 170,00.

Op dit verzoek is door het SVHW afwijzend beschikt.

Tegen deze afwijzende beschikking heeft de heer A bij brief van 29 maart 2015 een beroepschrift ingediend.

Bij beschikkingen van 11 juni 2015 heeft het SVHW aan de heer A medegedeeld dat het beroepschrift tegen de uitspraak op het verzoek om kwijtschelding van de aanslag gemeentelijke heffingen 2015 en tegen de uitspraak op het verzoek om kwijtschelding van de aanslag waterschapsbelastingen 2015, ongegrond is verklaard.

In die brief vermeldt het SVHW dat bij beoordeling van zijn verzoek om kwijtschelding een berekening werd gemaakt aan de hand van de door hem verstrekte gegevens zoals die zijn op het moment van indienen. Dit wordt ook wel de 'peildatum' genoemd.

Zoals blijkt uit de door de heer A verstrekte gegevens bedraagt zijn netto besteedbaar inkomen per maand op de peildatum	€ 1176,26.
Het normbedrag voor een alleenstaande, pensioengerechtigde leeftijd bedraagt	€ 1088,12 -/-
	—————

Resteert een betalingscapaciteit per maand	€ 88,14
De betalingscapaciteit per jaar bedraagt 80% van 12 x € 88,14	= € 846,14

Uit deze berekening concludeert het SVHW dat er sprake is van een betalingscapaciteit die kwijtschelding niet toestaat.

In zijn klacht aan het adres van de Ombudscommissie bestrijdt de heer A dat zijn betalingscapaciteit € 88,14 per maand (en € 846,14 per jaar) bedraagt.

Volgens zijn berekening bedraagt zijn betalingscapaciteit slechts € 4,14 per maand. Als reden daarvoor geeft hij op dat de Belastingdienst op 'Mijn toeslagen' zijn zorgtoeslag en huurtoeslag had aangepast.

Volgens die berekening bedraagt de zorgtoeslag voor heel 2015 € 736 of € 61,00 (afgerond) per maand en bedraagt de huurtoeslag voor heel 2015 €1430 of € 119,00 (afgerond) per maand.

De betreffende specificaties van de Belastingdienst zijn gedateerd *21 mei 2015*.

Als toelichting wordt in de specificaties vermeld dat als de Belastingdienst nieuwe gegevens heeft ontvangen, de toeslagen opnieuw berekend worden. Hierdoor kunnen er in het jaar meerdere periodes met verschillende maandbedragen ontstaan.

De Ombudscommissie overweegt dat de hoogte van de toeslagen op elk willekeurig moment binnen de periode 1 januari 2015 tot en met 31 december 2015 door een aanvrager kunnen worden beïnvloed door andere inkomensgegevens en huurbedragen in te vullen.

Bij de beoordeling van het verzoek om kwijtschelding moet het SVHW uitgaan van de datum waarop het verzoek is ingekomen. Uit de stukken blijkt dat de datum van het verzoek van de heer A *25 februari 2015* is, de zogenaamde peildatum.

De Ombudscommissie stelt vast dat de heer A voor 2015 niet in aanmerking komt voor kwijtschelding. Zijn vermogen ligt (op de peildatum) boven de kwijtscheldingsnorm waaraan het SVHW moet toetsen. Het SVHW paste de regels goed toe bij de afwijzing van het verzoek om kwijtschelding en de afwijzing van het administratief beroep.

De Ombudscommissie is van oordeel dat het SVHW de behoorlijkheidsnorm van goede motivering niet heeft geschonden.

2. Overwegingen ten aanzien van klachtherkenning en klachtbehandeling ter voorkoming schijn van partijdigheid

Van de **kernwaarde Eerlijk en betrouwbaar** maakt onpartijdigheid deel uit. De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen. De overheid wekt bij de burger het vertrouwen dat zij onpartijdig te werk gaat. Dit betekent dat de overheid ook alle schijn van partijdigheid vermijdt. Hieruit volgt onder meer dat de overheid binnengekomen grieven als klachten dient te herkennen en vervolgens volgens de eigen klachtenregeling dient te behandelen.

Zoals blijkt uit het dossier en het verhandelde ter zitting is de schriftelijke klacht van de heer A d.d. 1 juli 2015 niet als zodanig herkend. Zijn klacht, ingediend ná uitspraak in administratief beroep, heeft betrekking op de heer C, die zijn verzoek om kwijtschelding niet goed zou hebben behandeld.

De regeling voor het interne klachtrecht in hoofdstuk 9 Awb geeft geen definitie van het begrip klacht. Ook de Wet extern klachtrecht omschrijft niet wat een klacht is. De wetgever acht een definitie onwenselijk, omdat een omschrijving ook een beperking van het klachtrecht kan inhouden. Uitgangspunt van de wetgever is een ruim klachtbegrip. In beginsel is daarbij iedere uiting van ongenoegen over overheidshandelen een klacht.

Een klachtprocedure is gericht op het verkrijgen van een rechtens niet-bindend oordeel over (de behoorlijkheid van) het overheidshandelen. Bij een klachtbehandeling wordt bekeken of het betreffende bestuursorgaan zich correct gedragen heeft tegenover de klager.

In de wet is dit als volgt omschreven. Een ieder heeft het *recht* de Ombudscommissie schriftelijk te verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover hem of een ander heeft gedragen.

Een gedraging van de overheid kan zowel het verrichten van feitelijke handelingen, als publiek- of privaatrechtelijke rechtshandelingen inhouden. En is dus niet beperkt tot bejegeningklachten.

Hieronder valt om die reden ook een klacht over de afwijzing van administratief beroep. Dit laatste punt behoeft een toelichting.

Tegenover het recht van een ieder om bij de Ombudscommissie een verzoek in te dienen, staat de plicht van de Ombudscommissie om aan dat verzoek gevolg te geven, *tenzij* een onbevoegdheidsgrond aan de orde is of de Ombudscommissie wel bevoegd maar niet verplicht is een verzoek te behandelen. Van ‘tenzij’ is bij de afwijzing van administratief beroep geen sprake naar het oordeel van de Ombudscommissie.

De afwijzing van het administratief beroep in kwijtscheldingszaken, betreft namelijk een oordeel van de eigen (SVHW) organisatie. Tegen dit oordeel kan een burger niet in beroep bij de bestuursrechter (belastingrechter). Er is dus geen met wettelijke waarborgen omgeven bestuursrechtelijke voorziening. De artikelen 9:22, onder c en 9:23, onder f Awb zijn daarom niet van toepassing op kwijtscheldingszaken. Dit betekent dat de Ombudscommissie bevoegd is om klachten te onderzoeken over de weigering om in administratief beroep kwijtschelding te verlenen.

Nu de klacht van de heer A niet als zodanig is herkend en bijgevolg ook een klachtenprocedure achterwege is gebleven, is de Ombudscommissie van oordeel dat het SVHW de behoorlijkheidsnorm van onpartijdigheid 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. 29 januari 2016 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. 2 februari 2016 heeft de heer A een reactie gegeven. De heer A geeft in zijn reactie aan ‘dat hij het in sommige lijnen totaal niet met het rapport eens is.’

De heer A merkt op dat in het begin van het jaar een schatting van het inkomen moet worden gemaakt en dan komt het voor dat de schatting te hoog is.

Medio 2015 heeft de Belastingdienst de toeslagen voor 2015 opnieuw berekend, waardoor automatisch een herziening van de huur- en zorgtoeslag volgt. Maar met deze informatie heeft het SVHW geen rekening gehouden.

De heer A vindt het raar dat met een peildatum van 25 februari 2015 rekening wordt gehouden, terwijl in mei 2015 bekend wordt wat het werkelijke inkomen over 2015 is.

Voorts meldt de heer A in zijn brief dat hij sinds zijn pensionering in 2009 te maken heeft met een koopkrachtverlies van 14,5%.

Het SVHW heeft bij e-mail van 12 februari 2016 meegedeeld dat in de brief d.d. 21 oktober 2015 aan de Ombudscommissie ten onrechte is vermeld dat de oorspronkelijke beslissing op het verzoek om kwijtschelding niet kan worden gereproduceerd, omdat deze beschikkingen in bulk zijn aangemaakt en niet meer zijn op te roepen. (Zie laatste alinea op bladzijde 2 van dit rapport).

Het SVHW corrigeert deze omissie met de mededeling dat alle brieven kunnen worden overgelegd, maar de zgn. ‘bulkbrieven’ via een afwijkende procedure moeten worden uitgedraaid.

De Ombudscommissie heeft kennis genomen van de reacties.

Wat betreft de reactie van de heer A merkt de Ombudscommissie het volgende op. Op 25 februari 2015 diende de heer A een verzoek in om in aanmerking te komen voor kwijtschelding waterschapsbelastingen 2015 en gemeentelijke heffingen 2015. De heer A gaf het SVHW informatie over zijn inkomen op dat moment. Het SVHW moet zich bij de beoordeling van kwijtscheldingsverzoeken houden aan zeer strenge wettelijke normen. Voor de heer A geldt een kwijtscheldingsnorm van € 1088,12. Dit is de norm voor een alleenstaande, boven de 65 jaar. Waarbij, in deze norm, rekening is gehouden met de hoogte van de huur, de zorgkosten en alimentatie, die de heer A geacht wordt zelf te betalen. Nu het inkomen van de heer A op het moment dat hij om kwijtschelding vroeg, meer was dan € 1088,12 gaat de wet en dus ook het SVHW ervan uit dat de heer A de aanslagen waterschapsbelastingen en gemeentelijke heffingen kan betalen. Andere kosten en uitgaven kan en mag het SVHW niet meenemen in deze beoordeling. De Ombudscommissie wil daarmee niet beweren dat de heer A een hoog inkomen of vermogen heeft, dan wel dat hij ruim voldoende geld heeft om de belastingaanslagen zonder problemen te voldoen. De Ombudscommissie stelt alleen vast dat het SVHW de geldende regels juist toepaste. Het gevoel van onrecht dat de heer A ervaart, kan de commissie helaas hiermee niet wegnemen. Tot slot merkt de Ombudscommissie op dat de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties op 25 oktober 2013 op Kamervragen over individuele aanvragen van kwijtschelding van belastingen heeft geantwoord dat bij het individueel aanvragen van kwijtschelding als peildatum geldt de datum waarop het verzoek om kwijtschelding is aangevraagd. De datum van 25 februari 2015, waarop de aanvraag van de heer A is ingediend, heeft het SVHW terecht als peildatum aangemerkt.

De reactie van de heer A heeft niet geleid tot het aanpassen van haar bevindingen, omdat de Ombudscommissie van oordeel is dat het SVHW op goede gronden tot een afwijzende beschikking is gekomen op het verzoek om kwijtschelding van de Waterschapsbelastingen 2015 en de Gemeentelijke heffingen 2015. Ter bekorting verwijst de commissie naar het hiervoor onder '1. Overwegingen ten aanzien van goede motivering' gestelde.

Naar aanleiding van de reactie van het SVHW is het tekstgedeelte op bladzijde 7, onder '3: Overwegingen ten aanzien van goede organisatie' (Zie conceptrapport d.d. 27 januari 2016), geschrapt.

Eindoordeel

De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

- a. Open en duidelijk
- b. Respectvol
- c. Betrokken en oplossingsgericht en
- d. Eerlijk en betrouwbaar.

De Ombudscommissie heeft de handelingen waartegen de klacht zich richt getoetst aan deze kernwaarden.

24 februari 2016

De Ombudscommissie is, gelet op deze toetsing en bovenstaande overwegingen, van oordeel dat het SVHW ten aanzien van:

- a. *de goede motivering*, de behoorlijkheidsnorm van goede motivering niet heeft geschonden;
- b. *de hoor en wederhoor*, de behoorlijkheidsnorm van onpartijdigheid heeft geschonden.

De Ombudscommissie Hoeksche Waard,
De voorzitter,

Mr. B. Huizenaar