

RAPPORT VAN DE OMBUDSCOMMISSIE

HOEKSCHE WAARD

Geanonimiseerd

14 december 2016

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

Dossiernummer: 2016.4

Verzoekschrift (hierna te noemen: klacht)

De heer A, (*adres*), heeft bij brief van 8 mei 2016 een klacht ingediend bij de Ombudscommissie Hoeksche Waard (hierna: Ombudscommissie).

De klacht heeft betrekking op:

- a. de afwijzing van het SVHW op het verzoek om kwijtschelding te verlenen van de aanslagen gemeentelijke heffingen 2016 en waterschapsbelastingen 2016;
- b. het niet nakomen van de toezegging van het SVHW dat uitstel van betaling wordt verleend, totdat op het beroepschrift tegen de uitspraak op zijn verzoek om kwijtschelding is beslist;
- c. het niet behandelen conform de Awb van zijn klachten van 7 april 2016 en 20 april 2016 aan het adres van het SVHW.

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 gevergd van de klager.

De heer A heeft twee klachten ingediend bij het SVHW, te weten bij brieven van 7 en 20 april 2016.

Door de indiening van de klachten 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. 23 februari 2016 bij het SVHW een verzoek om kwijtschelding in van de aanslag waterschapsbelastingen 2016 en gemeentelijke heffingen 2016.

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 bij brief van het SVHW d.d. 11 maart 2016 afwijzend beslist.

14 december 2016

Beslissing op beroepschrift tegen de uitspraak op verzoek om kwijtschelding

Tegen de uitspraak op het verzoek om kwijtschelding heeft de heer A bij brief van 17 maart 2016 een beroepschrift ingediend bij het SVHW.

Bij beschikkingen van 15 april 2016 heeft het SVHW het beroepschrift tegen de uitspraak op het verzoek om kwijtschelding van de aanslag gemeentelijke heffingen 2016 en tegen de uitspraak op het verzoek om kwijtschelding van de aanslag waterschapsbelastingen 2016, 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 (23 februari 2016).

Volgens deze berekening bedraagt de betalingscapaciteit per jaar 80% van $12 \times € 77,40 = € 743,03$.

De betalingscapaciteit per maand bedraagt € 77,40.

Het netto besteedbaar inkomen bedraagt per maand € 1180,89.

Het normbedrag voor een alleenstaande, 65 jaar of ouder, bedraagt € 1103,49.

Derhalve resteert een betalingscapaciteit *per maand* van $€ 1180,89 - € 1103,49 = € 77,40$.

Deze capaciteit staat het verlenen van kwijtschelding in de weg van de waterschapsbelastingen 2016 ad € 162,64 en de gemeentelijke heffingen 2016 ad € 173,00 in totaal € 335,64.

TOELICHTING KLAGER EN SVHW

Op 28 september 2016 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 K. Boshuizen-Snoeij, lid

mevrouw L. Bos, verslag

(namens) SVHW

de heer B, directeur

de heer C, hoofd afdeling invordering

de indiener van de klacht

de heer A

Het verslag van de hoorzitting wordt hieronder weergegeven.

“...De voorzitter opent de zitting en heet aanwezigen welkom.

Hij geeft aan dat de aanleiding van deze hoorzitting de klacht van de heer A is. Deze klacht ziet toe op de afwijzing van het verzoek om kwijtschelding. De klacht is tweeledig.

14 december 2016

Ten eerste is de heer A van mening dat de aanslag niet terecht is opgelegd. Daarnaast ziet de klacht toe op het proces. De voorzitter stelt de heer A in de gelegenheid om toe te lichten waarom de aanslag onjuist is opgelegd.

De heer A licht toe dat de door SVHW gemaakte berekeningen niet kloppen. In de berekening worden de huur- en zorgtoeslagen verrekend. Het vakantiegeld wordt ook als inkomen meegerekend. Dit is naar zijn mening niet juist. Daarbij wordt geen rekening gehouden met het feit dat hij € 1.000,- per jaar kwijt is door extra zorgkosten in verband met zijn ziekte. Van de belastingdienst krijgt hij wel kwijtschelding. Daarnaast heeft zijn advocaat bedragen kwijtgescholden. De inkomsten uit zijn pensioen staan al jaren stil, waardoor zijn koopkracht met 20% is afgenomen. De huur is ook omhoog gegaan. De heer A is tevens afhankelijk van de voedselbank. Hij heeft een tijd lang al geen kleding kunnen kopen. De heer A is van mening dat SVHW een zorgplicht heeft om te bezien of er een oplossing is.

De heer C geeft aan dat de argumenten van de heer A helder zijn. Het SVHW is bij de beoordeling van een verzoek om kwijtschelding echter afhankelijk van de door het Ministerie van Financiën bepaalde regels. Hierin heeft het SVHW geen vrijheid. De inkomsten en uitgaven die het SVHW moet betrekken bij de beoordeling zijn vastgelegd. De heer C begrijpt dat dit voor de burger lastig en vervelend is, maar er is nu eenmaal een vast kader. Hij benadrukt dat dit geen beleid van het SVHW zelf is. Uit de berekening komt een saldo waarmee zij moeten rekenen.

De voorzitter merkt op dat de heer A op een ander bedrag uitkomt dan het SVHW. Mevrouw Boshuizen vult aan dat zij de berekening van SVHW heeft bekeken. Er wordt een verschil van € 70,- geconstateerd. De heer A merkt op dat dit het vakantiegeld betreft. Mevrouw Boshuizen licht toe dat het vakantiegeld wel meegerekend moet worden. Zij constateert dat de door het SVHW gemaakte berekening daardoor wel klopt. De heer A is van mening dat het belachelijk is dat vakantiegeld ook meegerekend moet worden.

De heer A zegt dat de belastingdienst wel kwijtschelding heeft verleend. De belastingdienst hanteert ook regels. De heer C geeft aan dat dit hem verbaast. De belastingdienst hanteert een lager percentage waardoor er ook een hogere betalingscapaciteit uit de berekening zou moeten volgen. Wanneer het door de belastingdienst gehanteerde percentage van 90% door SVHW gehanteerd zou worden, dan zouden er minder kwijtscheldingen plaatsvinden. De heer A merkt op dat de belastingdienst dit ook anders noemt. De belastingdienst zegt dat hij niet hoeft te betalen. Als zijn financiële situatie in de komende 3 jaar wijzigt, dan moet hij wel betalen. De heer C zegt dat de praktijk is dat het inkomen van de heer A niet zal wijzigen omdat hij AOW en pensioen heeft. Een dergelijke regeling als de belastingdienst hanteert, mag het SVHW niet toepassen. Er zou dan sprake zijn van willekeur waaraan hij zijn vingers niet wil branden. Het is lastig te bepalen welke situatie ernstig genoeg is om de hardheidsclausule toe te passen. De heer B vult aan dat ook rechtsongelijkheid kan ontstaan.

De heer A geeft aan dat hij in 2009 wel kwijtschelding van het SVHW heeft gehad. De heer C antwoordt dat de heer A toen geen AOW had. De heer A zegt dat hij toen prepensioen had. De heer C concludeert dat er toen dus sprake was van andere normen, hetgeen verschil maakt in de beoordeling.

De voorzitter vraagt of het de heer A helder is hoe men tot de berekening is gekomen. De heer A bevestigt dit, maar merkt op dat SVHW ook de vrije hand heeft. Hij is eerder bij SVHW op kantoor geweest. De medewerker die hem te woord heeft gestaan heeft destijds € 150,-

14 december 2016

korting verleend. De heer C vindt dit vreemd omdat iedere medewerker de toe te passen regels kent.

De voorzitter gaat over op de klachten ten aanzien van het proces. Dit betreft het feit dat door SVHW niet is ingegaan op de klacht dat de heer A iedere maand rood staat en het feit dat de inning van gelden is doorgegaan, terwijl het SVHW had beloofd dit niet te doen. De heer A is van mening dat het SVHW zo niet met mensen om moet gaan.

De heer C licht toe dat het administratief beroep op 23 maart door het SVHW is ontvangen. De automatische incasso is op 22 maart gedraaid. Op 23 maart is de standaard ontvangstbevestiging verzonden waarin een uitstel van betaling tot het moment waarop op het beroepschrift is beslist, wordt vermeld. Deze 2 zaken hebben op 2 verschillende afdelingen langs elkaar heen plaatsgevonden. Het administratief beroep en een nadien ontvangen brief van de heer A zijn vervolgens behandeld. Geconstateerd is echter dat niet is ingegaan op de klacht. De heer C geeft aan dat dit niet netjes is geweest en biedt daarvoor zijn excuses aan. De heer B herhaalt deze excuses en is van mening dat bezien moet worden of de geïncasseerde bedragen in dit soort gevallen teruggestort moeten worden. De heer C wijst in dit verband op de mogelijkheid voor de heer A om de incasso te storeren. Hij geeft nogmaals aan dat het proces niet goed is gegaan en dat SVHW één en ander inhoudelijk had moeten benoemen in de brief. De heer A merkt op dat het storeren van de incasso een boete kan opleveren. De heer C antwoordt dat dit niet het geval is.

De voorzitter concludeert dat het misverstand op tafel is gekomen en dat het SVHW excuses aanbiedt en erkent dat het proces niet goed is gegaan. De vraag van de Ombudscommissie waarom niet gemotiveerd op de klacht is ingegaan is daarmee beantwoord. De voorzitter merkt op dat ook op de klacht dat de heer A rood staat niet is ingegaan. De heer B geeft aan dat dit in de slipstream van de klacht omtrent het innen van het geld is meegegaan. De hele betalingssituatie is niet goed beschreven.

Mevrouw Twilt merkt op dat het SVHW 2 keer de mogelijkheid heeft gehad om de klacht wel goed te behandelen en motiveren. In de brieven wordt aangegeven dat er sprake is van een klacht, maar daarop wordt niet ingegaan. De heer C zegt dat zij eerst kijken hoe een brief geïnterpreteerd moet worden. Sommige mensen noemen een klacht bezwaar en andersom. De voorzitter concludeert dat dus gekeken wordt of een klacht een bezwaar is. De heer B antwoordt dat zij dat inhoudelijk moeten doen. De voorzitter merkt op dat SVHW nu heel duidelijk antwoord geeft, dat kan ook in het proces plaatsvinden. De heer C geeft aan dat - naar aanleiding van eerdere klachten - met de klachtcoördinator is afgesproken dat contact gezocht wordt met de klager. De heer A merkt op dat hij daar geen gehoor kreeg.

Mevrouw Twilt geeft aan dat wanneer het SVHW beslist op een verzoek om kwijtschelding, er geen motivering in de beslissing op het verzoek wordt opgenomen. De heer C zegt dat de motivering ligt in het feit dat in de brief wordt aangegeven dat er voldoende betalingscapaciteit is. Mevrouw Twilt merkt op dat pas in het geval van beroep een toelichting op de berekening wordt gegeven. De heer C antwoordt dat dit een keuze van het SVHW is geweest omdat er veel verzoeken om kwijtschelding worden ingediend.

Mevrouw Twilt concludeert dat het dus een keuze is geweest om pas bij beroep uitgebreider op de motivering in te gaan. De heer De Vlaam zegt dat wanneer eerder tot een heldere uitleg wordt overgegaan, dit klachten kan voorkomen. De voorzitter vraagt of het een idee is om dat

te doen, waarop mevrouw Twilt toevoegt dat de berekening toch door SVHW wordt gemaakt. De heer C geeft aan dat mensen op de achterzijde ook zelf een berekening kunnen maken. In het verleden werd wel de berekening bijgevoegd. Het gevolg was dat dit juist meer vragen opleverde. De heer B vult aan dat ook een proefberekening op de website gemaakt kan worden.

De heer B geeft aan dat het duidelijk is dat hij de omstandigheden van de heer A niet benijdt. De heer C voegt toe dat zij daar helaas geen rekening mee mogen houden. Hij licht toe dat het rijk de normen voor kwijtschelding zelfs ten nadele verder willen beperken.

De voorzitter vraagt of één en ander meer duidelijk is geworden voor de heer A. De heer A bevestigt dit, maar hij vindt het jammer dat hij dit via een omweg te horen krijgt. Hij had liever eerder een gesprek gehad, waardoor deze weg voorkomen had kunnen worden.

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:

- a. *De afwijzing van het SVHW op het verzoek om kwijtschelding te verlenen van de gemeentelijke heffingen 2016 en waterschapsbelastingen 2016.*
- b. *Het niet nakomen van de toezegging van het SVHW dat uitstel van betaling wordt verleend totdat op zijn beroepschrift tegen de uitspraak op zijn verzoek om kwijtschelding is beslist.*
- c. *Het niet behandelen conform de Awb van zijn klachten van 7 april 2016 en 20 april 2016 aan het adres van het SVHW.*

Gelet op Hoofdstuk 9, Titel 9.2, 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:

- 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 23 februari 2016 heeft de heer A een verzoek om kwijtschelding ingediend voor de volgende vorderingen:

- Waterschapsbelastingen 2016, groot € 162,64 en
- Gemeentelijke heffingen 2016, groot € 173,00.

Op dit verzoek is door het SVHW bij brief van 11 maart 2016 afwijzend beschikt.

Tegen deze afwijzende beschikking heeft de heer A bij brief van 17 maart 2016 een beroepschrift ingediend.

Bij beschikkingen van 15 april 2016 heeft het SVHW aan de heer A meegedeeld dat het beroepschrift tegen de uitspraak op het verzoek om kwijtschelding van de aanslag gemeentelijke heffingen 2016 en tegen de uitspraak op het verzoek om kwijtschelding van de aanslag waterschapsbelastingen 2016, 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	€ 1180,89
Het normbedrag voor een alleenstaande, 65 jaar of ouder, bedraagt	€ 1103,49 -/-

Resteert een betalingscapaciteit per maand	€ 77,40
De betalingscapaciteit per jaar bedraagt 80% van 12 x € 77,40	= € 743,03

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 € 77,40 per maand (en € 743,03 per jaar) bedraagt. Elke maand staat hij € 200,-- in het rood.

De Ombudscommissie overweegt dat het SVHW bij de beoordeling van het verzoek om kwijtschelding moet uitgaan van de datum waarop het verzoek is ingekomen. Uit de stukken blijkt dat de datum van het verzoek van de heer A *23 februari 2016* is, de zogenaamde peildatum.

14 december 2016

De Ombudscommissie stelt vast dat de heer A voor 2016 niet in aanmerking komt voor kwijtschelding. Zijn betalingscapaciteit ligt (op de peildatum) boven de kwijtscheldingsnorm waaraan het SVHW moet toetsen.

Nu het inkomen van de heer A op het moment dat hij om kwijtschelding vroeg, meer was dan € 1103,49 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.

Procedure

Naar aanleiding van de beslissing van het SVHW tot afwijzing van het verzoek om kwijtschelding merkt de Ombudscommissie het volgende op.

Als reden tot afwijzing vermeldt het SVHW dat ‘Uw betalingscapaciteit voldoende is om de aanslag te voldoen. Dit is vastgesteld aan de hand van de door u verstrekte gegevens.’ Een berekening ontbreekt.

Eerst bij de beslissing op het beroepschrift wordt een berekening toegevoegd.

Wanneer die berekening al wordt toegevoegd in de primaire beslissing tot afwijzing van een verzoek om kwijtschelding, zou dit voor een belanghebbende wellicht een reden kunnen zijn om af te zien van het indienen van een beroepschrift.

De Ombudscommissie geeft het SVHW in overweging om nader te bezien of de procedure op dit punt kan worden aangepast.

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

2. Overwegingen ten aanzien van gedane toezegging

Van de **kernwaarde Eerlijk en betrouwbaar** maakt betrouwbaarheid deel uit. De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt. De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren.

Bij brief van 17 maart 2016 heeft de heer A een beroepschrift ingediend bij het SVHW tegen de uitspraak op zijn verzoek om kwijtschelding van gemeentelijke heffingen 2016 en waterschapsbelastingen 2016.

In het bericht van ontvangst d.d. 23 maart 2016 meldt het SVHW dat de heer A voor de desbetreffende aanslagen uitstel van betaling krijgt tot het moment dat op zijn beroepschrift is beslist.

Op 15 april 2016 heeft het SVHW op het beroepschrift beslist.

In tegenstelling tot de gedane toezegging wordt per automatische incasso op 1 april 2016 een bedrag van € 16,26 en op 4 april 2016 een bedrag van € 17,30 van de bankrekening van de heer A geïnd.

Tijdens de zitting heeft het SVHW toegelicht dat de oorzaak van het vroegtijdig incasseren van deze bedragen een gevolg is van interne miscommunicatie.

Maar dit gegeven neemt volgens de Ombudscommissie het feit niet weg dat de incassering niet in overeenstemming is met de eerder gedane schriftelijke toezegging.

De Ombudscommissie is van oordeel dat het SVHW de behoorlijkheidsnorm van betrouwbaarheid heeft geschonden.

3. *Overwegingen ten aanzien van het behandelen van de klachten van 7 april 2016 en 20 april 2016.*

Van de kernwaarde **Respectvol** maakt fair play deel uit. De overheid geeft de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken.

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 om 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.

a. Klacht van 7 april 2016

In deze klachtbrief beklagt de heer A zich over het feit dat het SVHW de toezegging in de brief van 23 maart 2016 dat hem uitstel van betaling van de gemeentelijke heffingen 2016 en waterschapsbelastingen 2016 wordt verleend tot het moment dat op zijn beroepschrift is beslist, niet is nagekomen. (Zie ook hierboven onder 2. Overwegingen ten aanzien van gedane toezegging).

Deze klacht is niet behandeld conform de procedure van Hoofdstuk 9, Titel 9.1 Awb.

Hoor en wederhoor (9:10) is niet toegepast. Bovendien is geen ontvangstbevestiging verzonden (9:1) en is de heer A niet gewezen op de mogelijkheid een verzoekschrift (klacht) in te dienen bij de Ombudscommissie (9:12).

In de beslissing op het beroepschrift d.d. 15 april 2016 vindt uitsluitend een verwijzing plaats naar de ingediende klacht, maar inhoudelijk wordt op de klacht niet ingegaan.

b. Klacht van 20 april 2016

In deze klachtbrief beklagt de heer A zich naar aanleiding van de beslissing op het beroepschrift d.d. 15 april 2016 over het beleid van het SVHW. Met het feit dat hij elke maand € 200,- in het rood staat, wordt op geen enkele wijze rekening gehouden.

De Ombudscommissie stelt vast dat ook na ontvangst van deze klacht geen hoor en wederhoor is toegepast, een ontvangstbevestiging achterwege is gebleven en de heer A niet gewezen is op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Ombudscommissie.

Bij brief van 10 mei 2016 heeft het SVHW de klacht ongegrond verklaard.

De Ombudscommissie stelt voorts vast dat het SVHW de klachtenprocedure ten aanzien van beide klachten niet overeenkomstig het ter zake gestelde in Hoofdstuk 9, Titel 9.1 Awb heeft toegepast.

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

Tot slot merkt de Ombudscommissie op dat zij kennis heeft genomen van de mededeling namens het SVHW tijdens de zitting dat de klachtbehandeling niet correct is verlopen en dat daarvoor excuses worden aangeboden.

Nu hoor en wederhoor achterwege is gebleven, is de Ombudscommissie van oordeel dat het SVHW de behoorlijkheidsnorm van fair play 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 van 17 november 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 van 5 december 2016 heeft de heer A een reactie gegeven.

De heer A merkt op dat het SVHW enerzijds een verzoek om kwijtschelding behandelt conform de richtlijnen van het Ministerie van Financiën, terwijl het SVHW anderzijds hem in een brief van 23 november 2016 te kennen geeft dat het SVHW niet ressorteert onder een specifiek ministerie.

Voorts is de heer A van mening dat het SVHW bij de beoordeling van zijn verzoek om kwijtschelding van belastingen niet op een behoorlijke manier is omgegaan met de kernwaarden Open en duidelijk, Respectvol, Betrokken en oplossingsgericht en Eerlijk en betrouwbaar, welke kernwaarden ten grondslag moeten liggen aan behoorlijk overheidsoptreden.

De heer A wijst er op dat veel instanties, zoals de Belastingdienst, de Huurcommissie, de Raad voor de rechtsbijstand en het Advocatencollectief hem wel kwijtschelding verlenen en het SVHW als enige instantie niet.

Het verbaast de heer A dat de heer C heeft opgemerkt dat de Belastingdienst bij een verzoek om kwijtschelding een hoger percentage hanteert, waardoor de heer A zich niet aan de indruk kan onttrekken dat hij het gevoel heeft dat hij ongeloofwaardig overkomt bij het SVHW (bladzijde 4 conceptrapport).

Het SVHW heeft gereageerd bij e-mail van 21 november 2016.

Bladzijde 4: 'hoger percentage' is niet correct. Moet zijn: 'lager percentage.'

Bladzijde 5: vermeld wordt dat een aanmaning geen boete is. Bedoeld wordt dat een stornobrief geen boete is.

Bladzijde 5/6: naar aanleiding van de discussie over het ontbreken van een motivering in de beslissing op een verzoek om kwijtschelding, merkt het SVHW op dat de berekening in het verleden wel werd bijgevoegd, maar dat het gevolg hiervan was dat dit juist meer vragen oproep.

De Ombudscommissie heeft kennis genomen van de reacties.

Naar aanleiding van de reactie van de heer A merkt de Ombudscommissie het volgende op. De reactie van de heer A levert geen nieuwe feiten, omstandigheden of inzichten op, die voor de Ombudscommissie aanleiding zijn tot aanpassing van de bevindingen. Het verzoek om kwijtschelding is terecht afgewezen; het SVHW mag de gelden dus innen.

Naar aanleiding van de reactie van het SVHW merkt de Ombudscommissie het volgende op.

1. In de vijfde alinea op bladzijde 4 is ‘hoger percentage’ vervangen door ‘lager percentage’.
2. De slotzin van de derde alinea op bladzijde 5 is tekstueel gewijzigd.
3. In eerste alinea op bladzijde 6 is een zin toegevoegd.

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. 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 gedane toezegging*, de behoorlijkheidsnorm van betrouwbaarheid heeft geschonden;
- c. *de wijze waarop de klachten zijn behandeld*, de behoorlijkheidsnorm van fair play heeft geschonden.

De Ombudscommissie Hoeksche Waard,
De voorzitter,

Mr. B. Huizenaar