

Jaarrapportage Ombudsman Metropool Amsterdam inzake Belastingen, Amsterdam 2017

Voorwoord

Voor u ligt de jaarrapportage 2017 Belastingen in een andere opzet dan voorgaande jaren. Allereerst, zijn er door diverse oorzaken geen kwartaalrapportages Belastingen verschenen in 2017. Dit houdt onder meer verband met achtereenvolgende wijzigingen van het portefeuillehouderschap Belastingen bij de ombudsman. Daarbij is een ingelaste afspraak om bij te praten tussen de directie/klachtfunctionaris van de Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam (DBGA) en de ombudsman door de dienst afgezegd en is er geen nieuwe afspraak ingepland. Reden hiervoor was de prioriteit voor het oplossen van de problemen bij het installeren van een nieuwe applicatie binnen het ICT-systeem van de dienst.

Inleiding

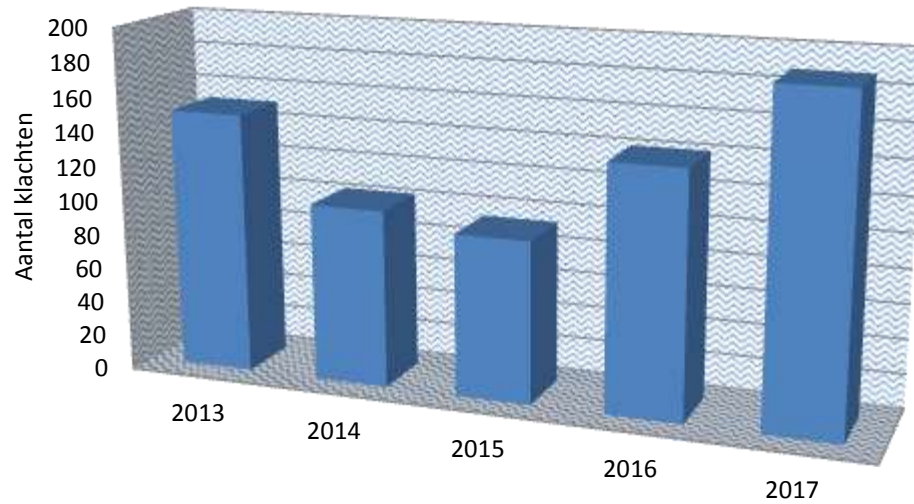
“Op het moment dat je je belastingen moet betalen, besef je dat je eigenlijk niet de middelen hebt om het geld uit te geven dat je verdient.” Dit is een citaat van de Franse schrijver Frédéric Dard (1921 - 2000). Burgers komen immers alleen met de invorderingstaak van de DBGA in aanraking wanneer er betaald moet worden. De belasting inning komt eigenlijk nooit op een gelegen moment en haast vanzelfsprekend kan dan ook gesteld worden dat dit contact met de dienst door de burger zelden als aangenaam wordt ervaren. De DBGA speelt dan ook een gecompliceerde rol bij de uitvoering van deze voor de gemeente belangrijke financiële taak die immers een primaire bron van inkomsten vormt voor de gemeente.

Binnen dit spanningsveld werkt de ombudsman - in de meest brede zin van het woord en met inachtneming van de onafhankelijke rol- nauw met de DBGA samen aan een zo optimaal mogelijke dienstverlening aan de burger. De ombudsman heeft daarbij een controlefunctie en toetst ingeval van klachten of de dienst bij de uitvoering van het gemeentelijk belastingbeleid redelijk handelt ten aanzien van de belastingplichtige burger en of er ruimte wordt gemaakt voor coudance en de menselijke maat.

Aantal klachten 2013-2017

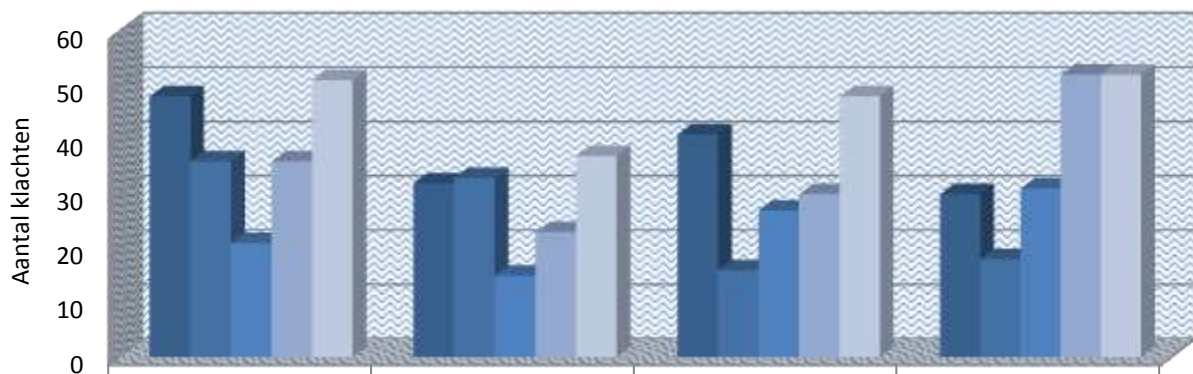
Gelet op de statistiek hieronder weergegeven valt allereerst de aanzienlijke daling op van het aantal klachten tussen 2013 t/m 2015. Vanaf 2015 t/m 2017 echter stijgt het aantal klachten fors van 94 in 2015 tot 193 in 2017, ruim twee maal zoveel. Het grootste deel (161) van het totaal aantal klachten (188) gaat over kwijtscheldingsverzoeken (heffing en invordering). In de volgende paragraaf zal nader worden ingegaan op de inhoud van de klachten en rode draden. Eén van de punten van toenemende zorg is de oplopende afhandelingstermijn van verzoeken om reactie op bij de DBGA uitgezette klachten.

Aantal klachten 2013 - 2017



	2013	2014	2015	2016	2017
■ Aantal klachten	151	103	94	141	188

Totaal aantal klachten per kwartaal 2013 - 2017



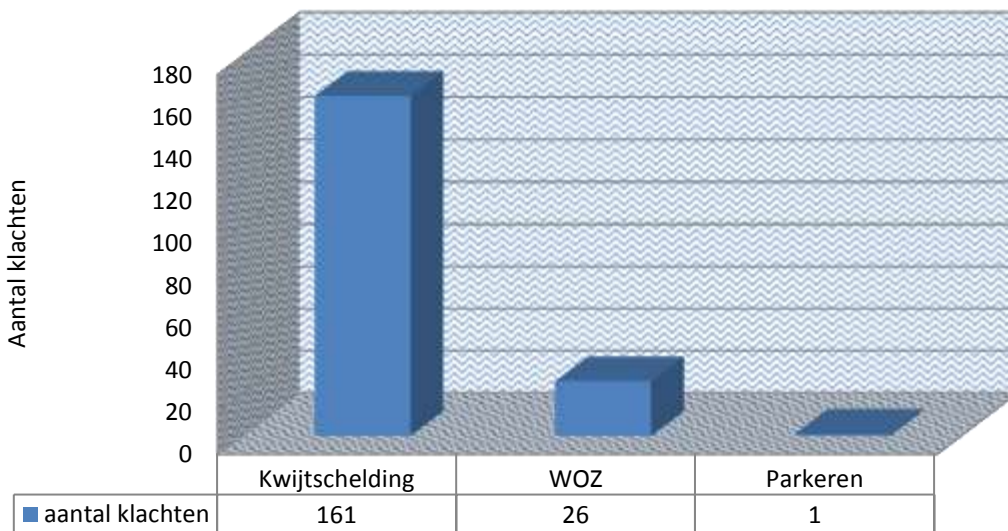
	1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal
■ 2013	48	32	41	30
■ 2014	36	33	16	18
■ 2015	21	15	27	31
■ 2016	36	23	30	52
■ 2017	51	37	48	52

Vergelijking per thema / onderwerp

Het afgelopen jaar heeft de ombudsman 161 klachten binnengekregen over kwijtschelding, heffing en invordering. Binnen deze categorie zijn de volgende rode draden ontdekt: onvoldoende motivering van afgewezen kwijtscheldingsverzoeken en afgewezen administratieve beroepen, strenger toepassen van regelgeving, lange afhandeldingsduur, onduidelijke voorlichting op de formulieren. Over WOZ-waarde zijn 26 klachten binnengekomen. Hier zijn niet per se rode draden te ontdekken. Wel wordt er onvoldoende rekening gehouden met toegekende bezwaren van voorgaande jaren. Eén klacht ging (mede) over parkeren.

In onderstaand figuur een overzicht van de binnengekomen klachten *per thema*.

Klachten per thema 2017



Sommige klachten bestempelt de ombudsman als zogenaamde rode draden. Rode draden zijn niet per definitie veel voorkomende klachten/problemen, ook een enkel incident kan een rode draad zijn. Een enkele klacht kan namelijk nauw samenhangen met een onderliggend structureel probleem en maakt dus onderdeel uit van het grotere geheel. Het afgelopen jaar zijn er een aantal rode draden blootgelegd bij DBGA waar de ombudsman er een aantal van zal uitlichten in deze rapportage.

Signalen en rode draden Belastingen 2017

➔ *Toename aantal klachten over afgewezen kwijtscheldingsverzoeken.*

Allereerst valt in dit verslagjaar de forse toename op van het aantal klachten over afgewezen kwijtscheldingsverzoeken. Het gaat om 161 klachten uit het totaal van 188, die in 2016 binnenkwamen. Binnen deze categorie vallen de volgende rode draden op: Onvoldoende gemotiveerde afwijzingen van kwijtscheldingsverzoeken en daaropvolgende administratieve beroepen, strengere toepassing van de regelgeving, lange afhandeldingsduur, onduidelijke

voorlichting/toelichting in formulieren en de website van de DBGA met gevolgen zoals in de hierna beschreven casus.

KIM 3752 (In behandeling) Een vrouw heeft om kwijtschelding verzocht van de combi-heffing gemeentelijke belastingen. De vrouw is het daarmee niet eens omdat zij zich heeft gebaseerd op de informatie op de site van de DBGA. In de info op de website onder de kop "voorwaarden particulieren en studenten" staat te lezen: "een saldo op uw bank- en spaarrekening dat hoger is dan 1 maand huur of hypotheek + 1 maand ziektekostenverzekering + **(plus-red.)** het normbedrag. In de rekenmethode die ter toelichting op de ongegrondverklaring van de klacht wordt gehanteerd staat echter "Netto-woonlasten...**minus** ondergrens huur norm..." en "Maandpremie zorgverzekering...**minus** normpremie. " Deze berekening op zich bestrijdt verzoekster niet. Zij vindt echter dat de info op de website onjuist en misleidend is en haar van het begin af aan op het verkeerde been heeft gezet. Er is weliswaar door de DGBA aanvankelijk toegezegd dat dit aangepast zal worden. Maar door de halsstarrige, ongevoelige en neerbuigende houding van de dienst is het kwaad al geschied en is verzoekster woest en dat is een understatement. Haar schrijftrant liegt er ook niet om maar hetzelfde kan gezegd worden van de houding van de dienst. Over deze kwestie is gesproken met het hoofd kwijtschelding van de GBDA Dit leverde niets op. Een duidelijker verschil tussen de beleving van het verschil tussen leef- en systeemwereld valt niet te krijgen.

KIM 4600 (in behandeling sedert 6 oktober 2017) Op verwijzing van Doras bezoekt een man het inloopsprekuur van de ombudsman nadat zijn kwijtscheldingsverzoek is afgewezen. Dit komt omdat de man meerdere motorvoertuigen op zijn naam heeft staan. Met deze motorvoertuigen kan niet gereden worden omdat ze nog opgeknapt moeten worden. Eén motorvoertuig is vrijgesteld omdat de dagwaarde onder de norm valt. De man is niet in beroep gegaan tegen de beslissing omdat de termijn hiervoor al was verstreken tegen de tijd dat hij met zijn begeleider van Doras had gesproken. Dit is een schrijnende zaak. Het betreft een man met beperkingen en een zwakke gezondheid. Hij is gek op motoren en heeft in de loop der jaren meerdere motorvoertuigen verzameld. Met één van deze motorvoertuigen kan gereden worden, hij houdt er vooral van om ze te verzamelen en er een beetje aan te klussen. Dat laatste is vooral zijn hobby. Hij meldt zich bij de ombudsman wanneer er opeens een aanslag van DBGA op zijn deurmat ligt. DORAS heeft meneer doorverwezen. Er is inmiddels een schuld van €2000,-

→ *WOZ-waarde beschikkingen/ketenfouten*

Over de WOZ-waarde beschikkingen zijn 26 klachten binnen gekomen. De rode draad hierbij is dat geen/onvoldoende rekening wordt gehouden met toegekende bezwaren in voorgaande jaren. Deze mensen blijven jaar op jaar te hoge aanslagen ontvangen ondanks gegrond verklaarde bezwaren daartegen in het verleden. Het lijkt er op dat de uitspraken niet worden verwerkt in het systeem van de dienst. Oorzaak en achtergrond daarvan lijkt verband te houden met de volgende casus die de ombudsman ook onder de aandacht heeft gebracht van het Meldpunt Ketenfouten.

→ *Ketenfouten*

KIM 5461 Een man verhuurt een woning aan buitenlandse huurders. Per abuis wordt een van deze huurders op zijn adres ingeschreven. De man moet hemel en aarde bewegen om haar uitgeschreven te krijgen en ontvangt vervolgens ook nog een dubbele aanslag gemeentelijke belastingen. Hij gaat in bezwaar en de aanslag wordt gecorrigeerd, maar het jaar erop krijgt hij opnieuw een aanslag voor dezelfde huurder. Hij gaat opnieuw een bezwaar. Ondertussen

krijgen de overige huurders bezoek van de deurwaarder omdat er nog oude huurders op het adres ingeschreven zouden staan. Omdat de man het niet meer vertrouwt, wendt hij zich tot de ombudsman. Die stuurt de zaak door naar het Meldpunt Ketenfouten. In gesprek met Belastingen komt het Meldpunt erachter dat de uitschrijving van de huurder niet verwerkt is in het systeem van die dienst. Dit gebeurde niet automatisch en ook de handmatige controlemechanismen zijn niet uitgevoerd. Dat gebeurt alsnog. Ook blijkt dat dit nog voor duizenden andere correcties op inschrijvingen niet is gebeurd. Dit terwijl deze mensen wel allemaal aanslagen blijven ontvangen. Het Meldpunt gaat hiermee aan de slag. Voor de ombudsman is dit ook een belangrijk signaal naar de directeur belastingen toe. De man ontvangt een bloemetje en excuses van Belastingen.

→ *Onduidelijke informatie. Niet prominent zichtbaar dat er direct betaald dient te worden bij afwijzing of ongegrond verklaring: pas op de laatste bladzijde, achter de algemene informatie, staat dat er binnen 10 dagen betaald moet worden. Geldt ook voor aanmaningen en dwangbevelen.*

KIM 4343 Een oudere dame dient zoals ieder jaar een verzoek om kwijtschelding in bij de Gemeente Amsterdam. Dit wordt, anders dan de voorgaande jaren, afgewezen en de vrouw gaat hiertegen in administratief beroep. Als ze later bericht ontvangt dat dit ongegrond is verklaard begrijpt ze er niets van. De vrouw wacht nog op een aanmaning maar ontvangt ineens een dwangbevel met een ophoging van €55,-. De vrouw neemt meteen contact op met de gemeente, afdeling belastingen en door een medewerker wordt ze verwezen naar de ombudsman. De vrouw wil graag naar het inloopspreekuur komen, maar door haar ziekte is dit niet mogelijk. De ombudsman besluit daarom bij de vrouw langs te gaan en onderzoekt de documenten. Hieruit blijkt dat haar aanvraag is afgewezen omdat de vrouw schulden heeft afgelost. De vrouw weet echter helemaal niets af van schulden. Dat de vrouw niet door had dat ze meteen moest betalen of moest bellen voor een betalingsregeling wordt duidelijk wanneer we zien dat het op de beslissing niet prominent zichtbaar is dat er meteen betaald dient te worden. Op de laatste bladzijde, na de algemene informatie, wordt vermeld dat er binnen 10 dagen betaald dient te worden. In de reactie stelt Belastingen dat het niet gaat om schulden maar dat het gaat om de betalingscapaciteit. De vrouw zou naast haar AOW-pensioen extra inkomsten halen uit kamerverhuur, de schulden zijn genoemd omdat hier bij de berekening geen rekening wordt gehouden als zijnde uitgaven. Belastingen stuurt naar aanleiding hiervan de gemaakte berekening op, die ze vergeten waren toe te voegen bij de beslissing. De ombudsman onderzoekt deze berekening waaruit blijkt dat de vrouw een netto woonlast zou hebben van €37,40 en dat haar huurtoeslag €298,- zou zijn terwijl haar huur maar €335,40 is. De ombudsman vindt dit vreemd en bij navraag blijkt de huur niet €335,40 is maar €605,-. Ook zou de premie van haar zorgverzekering hoger zijn dan dat in de berekening beweerd wordt. Als de ombudsman navraag doet bij Belastingen blijkt dat er inderdaad fouten zijn gemaakt bij de berekening. Belastingen biedt excuses aan en stelt opnieuw een berekening op. De vrouw heeft geen recht op kwijtschelding en moet een betalingsregeling treffen. Door de betalingsregeling heeft zij het jaar daarop wel kwijtschelding toegekend gekregen. De ombudsman sluit het dossier.

→ *Lange reactietermijn op verzoeken ombudsman*

KIM 4827 (in behandeling sinds 18 oktober 2017) Een man neemt telefonisch contact op met de ombudsman om een afspraak te maken. Hij is al sinds 2015 bezig met het aanvragen van kwijtschelding maar dit gaat steeds mis. In 2015 zou hij een kwijtscheldingsverzoek hebben ingediend maar deze is kwijtgeraakt, later is deze gevonden en afgewezen omdat de man teveel betalingscapaciteit zou hebben. De man heeft een nul-urencontract en zijn salaris verschilt van €200,- tot €1800,- per maand en bij de aanvraag is precies gekeken naar de

maand waar de man het meest verdiende. Voor het jaar 2016 dient de man vervolgens opnieuw een kwijtscheldingsverzoek in maar wanneer hij niets over verneemt besluit hij telefonisch contact op te nemen met belastingen. In dit telefooncontact zou zijn gezegd dat het kwijtscheldingsverzoek niet is ontvangen, wanneer de man aangeeft dat dit niet mogelijk is omdat hij het aangetekend heeft verstuurd (om herhaling van het vorige jaar te voorkomen) ontvangt hij later bericht. Niet alle stukken zouden zijn ontvangen en de belastingdienst heeft deze nodig om de aanvraag te behandelen. Zo blijft het balletje maar heen en weer gaan en ondertussen ontvangt de man aanmaningen en dwangbevelen van Waternet. Zijn aanvraag van 2017 is nog steeds in behandeling net zoals de voorgaande jaren. In de laatste brief gaat het over de kwijtscheldingsverzoeken, wederom wordt gesteld dat hij niets hoeft te doen. Het bedrag van de aanslag is ondertussen opgelopen tot ongeveer €1500,-.

KIM 4742 (in behandeling sinds 8 oktober 2017) Een man dient zoals elk jaar een verzoek voor kwijtschelding in maar deze wordt dit keer afgewezen omdat de man een auto heeft gekocht t.w.v. +/- €2000,- . In zijn administratief beroep stelt de man dat hij deze niet heeft gekocht maar dat hij zijn oude auto heeft ingeruild zonder bijbetaling. Of er een geldbedrag of een ander voertuig is gebruikt om het nieuwe voertuig te kopen maakt voor Belastingen geen verschil. De man had de middelen om de gemeentebelasting te betalen en dus stelt de gemeente dat deze uitgave te verwijten valt. De waarde van het nieuwe voertuig wordt daarom opgeteld bij het saldo wat resulteert in een gedeeltelijke kwijtschelding van €20,-. De man is het hier niet mee eens en dient een klacht in bij de ombudsman.

KIM 4600 zie hiervoor

→ *Incassobeleid gemeente breed, relatie met schuldhulp (early warning), drie naheffingsaanslagen of meer.*

KIM 4282 Een man vergeet, door zware psychische problemen, zijn parkeervergunning te betalen en ontvangt in korte tijd een groot aantal naheffingsaanslagen. Tevens wordt een wielklem aangelegd en wordt zijn parkeervergunning ingetrokken. Als het weer wat beter gaat legt hij de zaak voor aan de ombudsman. Deze informeert de gemeente over de bijzondere omstandigheden. De gemeente herstelt hierop de parkeervergunning. Verder worden de naheffingsaanslagen ingetrokken en de kosten voor de wielklem kwijtgescholden. Nu de gemeente oog heeft voor de bijzondere omstandigheden ziet de ombudsman geen verdere rol meer weggelegd en sluit hij het dossier.

KIM 4395 Een man vergeet tijdig zijn parkeervergunning te verlengen. Hij ontvangt een aantal naheffingsaanslagen en betaalt direct voor de verlenging. Tevens belt hij meteen met de gemeente. Die laat weten dat er verder niets aan de hand is indien hij de naheffingsaanslagen tijdig betaalt. Drie uur later gaat hij naar zijn auto maar deze blijkt dat geklemd en weggesleept te zijn. De man voelt zich op het verkeerde been gezet en dient bezwaar in tegen de klem- en wegsleepkosten. Het bezwaarschrift wordt ongegrond verklaard waarna de man de zaak voorlegt aan de gemeente. Deze laat weten dat de naheffingsaanslagen en de klem- en wegsleepkosten ingetrokken zullen worden omdat het de eerste keer is dat de man vergeten is zijn parkeervergunning te verlengen. De ombudsman sluit het dossier.

→ *Wel bijstand geen kwijtschelding*

KIM 4801 (in behandeling) Zijn beroep tegen het afgewezen verzoek om kwijtschelding van de aanslag afvalstoffenheffing 2017 ad €235,- en combinatie heffing door Waternet 2017 ad €160,99 (totaal €395,99) is afgewezen, ook na uiteindelijke aftrek van maandelijks bedrag Regeling tegemoetkoming meerkosten (RTM) ad €63,25. Dit is opvallend omdat er afgezien

van 2016 er geen wijziging in verzoekers financiële omstandigheden is opgetreden. Aan de RTM kan het niet liggen. Daarvan wordt in het toekenningsbesluit d.d. 21 januari 2016 van de afdeling Armoedebestrijding-Voorzieningen 2 immers gesteld gezegd dat;

“U krijgt deze bijstand voor het betalen van bepaalde onkosten. Dit betekent dat u het geld echt daaraan moet besteden.”

Voor de goede orde gaat het hierbij niet om €63,99 per maand maar om €759,- per jaar. Zo bezien is er van een positief saldo dan geen sprake meer, integendeel. Indachtig het uiteindelijk door de DBGA ingenomen standpunt in de zaak KIM 4513 (Moment van behandeling kwijtscheldingsverzoek/administratief beroep) ten aanzien van de vakantietoeslag over het hele jaar (s117919) lijkt ook hier een heroverweging op zijn plaats.

→ Juridisch niveau van afwijzing kwijtscheldingsverzoeken/ongegrond verklaring administratief beroep in het algemeen.

KIM 4506 Een vrouw ervaart een hoop problemen met verschillende instanties. Waternet zegt dat ze geen geld kunnen incasseren vanwege het lage saldo terwijl dit volgens de vrouw niet klopt. Wanneer zij telefonisch contact opneemt wordt haar verteld dat er een bedrag van €74,50 openstaat maar wanneer zij dat bedrag betaalt ontvangt ze korte tijd later weer een aanmaning. De vrouw heeft daarnaast ook heel lang problemen gehad met het regelen van vervoer voor haar autistische zoon. De gemeente wilde geen bruikleenauto verschaffen waardoor hij drie maanden niet naar school is geweest. Uiteindelijk heeft de rechter de bruikleenauto toegewezen. Deze bruikleenauto parkeert zij in haar straat op de daarvoor bestemde invalideparkeerplaats. Doordat er een paar keer iets mis gaat bij het aanmelden van de auto op de gehandicaptenparkeerkaart ontvangt zij enige tijd later vijf naheffingsaanslagen. Wanneer zij een kwijtscheldingsverzoek indient wordt deze afgewezen vanwege de bruikleenauto die op haar naam staat. Wanneer zij hiertegen in bezwaar gaat wordt haar bezwaar ongegrond verklaard. Weliswaar geeft Belastingen toe een fout te hebben gemaakt door de bruikleenauto aan te merken als vermogen, maar ditmaal wijzen ze het bezwaar af omdat zij erachter zijn gekomen dat de vrouw nog een kenteken op haar naam heeft staan. De vrouw heeft geen kans meer om haar bezwaren kenbaar te maken en zit met haar handen in het haar. De ombudsman organiseert dan ook een overleg met de betrokken afdelingen van de gemeente. De vrouw doet haar verhaal en in overleg worden de naheffingsaanslagen ingetrokken, haar kwijtscheldingsverzoek toegewezen en neemt Waternet nog contact op met de vrouw. De vrouw is erg opgelucht en de ombudsman gaat over tot sluiting van het dossier.

KIM 4878 (in behandeling) De ontvangstbevestiging van de dienst voor een kwijtscheldingsverzoek van een man dateert van 24 januari 2017. De klacht bij de ombudsman is sinds 25 oktober 2017 in behandeling. Het betreft de afwijzing van een kwijtscheldingsverzoek over 2016. Het administratief beroep wordt ongegrond verklaard omdat een WMO-beschikking ontbreekt terwijl die nooit is aangevraagd. Verder wordt er in een overzicht van de dienst onder het kopje spaarrekening een bedrag opgevoerd terwijl er helemaal geen spaarrekening is.

KIM 4572 (in behandeling) Een vrouw wordt op haar 32e getroffen door een vallende zak puin waarbij ze lichamelijk letsel oploopt. Hierdoor ontstaat een levenslange beperking die haar arbeidsongeschikt maakt. Een betaalde baan zal zij nooit meer kunnen vinden en ze doet daarom vrijwilligerswerk en ontvangt fysiotherapie en fitness om te vermijden dat zij lichamelijk achteruit gaat en in een sociaal isolement terechtkomt. Ze betaalt dit met het

smartengeld wat zij na een langdurige rechtsgang toegekend heeft gekregen. Nu heeft zij een brief ontvangen van Belastingen met de mededeling dat haar smartengeld vanaf 2018 mee zal gaan tellen als vermogen. Ze is in bezwaar gegaan tegen deze beslissing, heeft gesproken tijdens bij de Gemeenteraad en heeft de landelijke politiek aangeschreven. Allemaal tevergeefs. Het bedrag is verzoekster echter toegekend om nu en in de toekomst de verwachten extra kosten voor levensonderhoud te kunnen betalen en te voorkomen dat zij in een sociaal isolement terechtkomt. De DBGA stelt dat het bedrag is bedoeld om korte tijd nadat het is ontvangen voor de aangewezen doeleinden dient te worden gebruikt. Deze patstelling is intussen ook door de beleidsadviseur schuldhulpverlening meegenomen ter bespreking in de werkgroep schuldhulpverlening.

→ *Moment van behandeling kwijtscheldingsverzoek/administratief beroep*

KIM 4513 Een man treedt op als bewindvoerder voor zijn zuster. In die hoedanigheid vraagt hij voor haar bij de Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam (DBGA) kwijtschelding aan voor de combinatie heffing door Waternet voor zowel 2015 als 2016. Voor 2016 wordt het kwijtscheldingsverzoek uiteindelijk toegekend maar de afwijzing van het verzoek voor 2016 blijft gehandhaafd. Dit terwijl de inkomenspositie van de vrouw niet is gewijzigd. Tevergeefs voert de bewindvoerder dit argument ook in beroep aan waarbij hij opmerkt dat de afwijzing aan zijn zuster niet valt uit te leggen. Uiteindelijk besluit hij het er maar bij te laten zitten totdat hij op zondag 27 augustus jl. bij het VPRO programma "Buitenhof" de ombudsman van Amsterdam hoort spreken over het thema "Falende Overheid". Naar aanleiding van die uitzending dient de bewindvoerder alsnog bij de ombudsman een klacht in over de afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek over 2015. Het kwijtscheldingsverzoek blijkt te zijn afgewezen omdat op datum aanvraag van het verzoek vanwege de gelijktijdige storting van zowel de AOW als het vakantiegeld van zijn zuster de rekening een hoger dan gemiddeld saldo te zien geeft. Het argument van de bewindvoerder dat hier door toeval ten opzichte van 2016 sprake is van een vertekend beeld wordt door de DBGA niet inhoudelijk weerlegd. De ombudsman verzoekt de dienst de afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek alsnog te onderbouwen. Het kwijtscheldingsverzoek over 2015 wordt daarop conform 2016 alsnog geheel toegewezen.

KIM 4393 (in behandeling) Een oudere man uit Amsterdam mailt de ombudsman. Na 10 jaar kwijtschelding van de gemeentebelastingen te hebben ontvangen en ondanks een zelfde inkomen, bijstand, wordt zijn verzoek om kwijtschelding afgewezen. Hij heeft een oude motor en een nog ouder bromfietsje om nog een beetje mobiel te kunnen zijn ondanks zijn chronische ziekte. Hij noemt het zijn motorfiets en brommertje "zijn oude liefdes".

De door de gemeente gehanteerde waardebepaling is volgens hem onjuist, omdat deze zou uitgaan van "opgepimpte" voertuigen. Hij vraagt de ombudsman om hulp.

KIM 4481 (in behandeling) Een man ontvangt gedateerd op 27 augustus 2017 twee afwijzingen (s52883) van administratief beroep die hij heeft ingesteld tegen de afwijzing van een kwijtscheldingsverzoek voor afvalstoffenheffing en combinatieheffing over zowel 2016 als 2017. Dit omdat hij twee motorrijtuigen op zijn naam heeft staan waarvan er één onder de norm voor vrijstelling valt en voor de ander gesteld wordt door de DBGA dat met de waarde daarvan de aanslag(en) (deels) betaald kunnen worden. In dit verband heeft verzoeker o.m. een verklaring overlegd van de afdeling aftersales van een honda-dealer waar de onderhavige scooter destijds is gekocht. Het blijkt te gaan om een scooter uit 2005 waaraan –als hij nog wil lopen- een symbolisch bedrag toegekend mag worden van maximaal €50,-. Verzoeker wordt door de DBGA verondersteld daarvan de aanslagen 2016/2017 ad €1.157,05 (deels!) te kunnen voldoen. Daarnaast- en kennelijk voor de volledigheid- wordt nog gesteld dat het hebben van

twee motorrijtuigen op naam alleen al de kwijtschelding in de weg staat. (Je kunt je overigens afvragen waarom er ten aanzien hiervan dan met normen voor vrijstelling gewerkt wordt.) De in beide ongegrondverklaringen van de beroepen gegeven motiveringen komen weinig overtuigend/zwak gemotiveerd over. Deze zaak is nog in onderzoek.

→ *Ontwikkelingen in wet- en regelgeving.*

Brief van 20 februari 2018 van het college van burgemeester en wethouders van Amsterdam aan de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Ter verbetering van de ondersteuning van kwetsbare groepen wordt in deze brief een grotere beleidsvrijheid voor gemeenten bepleit bij de bepaling van de vermogensgrens bij kwijtscheldingsverzoeken. Er wordt gewezen op het spanningsveld tussen de Participatiewet en de Invorderingswet, de armoedeval in relatie tot de vermogensnorm in plaats van de inkomensnorm. Doel is de harmonisatie van de vermogensnormen. (Zie hiervoor KIM 4506 (auto/nha of hoort dit thuis bij ketenfouten), 4572 (smartengeld) en 4801 (RTM)). Tot slot voor dit onderdeel de volgende casus.

KIM 4081 De SVB heeft een fout gemaakt waardoor een man een tijd te lage uitkering zou hebben ontvangen. De fout zou zijn gemaakt omdat de man in juni 2016 in Marokko is getrouwd en de SVB ging er vanuit dat ze vanaf die datum samenwoonden. Dit was echter niet het geval want de bruid woonde nog in Marokko met als gevolg dat de uitkering is verlaagd. De man kon zijn vaste lasten niet betalen met het verlaagde bedrag en moest noodgedwongen geld lenen van een goede vriend. Nu hij de belastingdienst om kwijtschelding heeft verzocht is deze afgewezen op grond dat de man hoge geldbedragen heeft overgemaakt, dit is het geld wat hij terug heeft betaald aan de goede vriend. De belastingdienst is een preferente schuldeiser en gaat voor een geldlening van een vriend, maar in deze zaak is sprake van een bijzondere situatie door de fout van de SVB. De man neemt contact op met de ombudsman die op zijn beurt contact opneemt met de gemeente. In de eerste reactie van de gemeente stellen zij zich op achter de formele regels maar na een telefonisch gesprek met de ombudsman beslissen zij toch in onderling overleg dat het besluit wordt herzien. De gemeente brengt het nieuws telefonisch over aan de man die erg blij is met het resultaat. De ombudsman gaat dan ook over tot sluiting van het dossier.

KIM 4963 (in behandeling) Een chronisch zieke man vraagt een lening aan bij de Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam omdat zijn wasmachine en fiets onlangs kapot zijn gegaan. GKA informeert de man niet over het feit dat de lening binnen 3 maanden gebruikt moet worden. De man dient hij zoals elk jaar een verzoek om kwijtschelding in bij de afdeling belastingen van de gemeente Amsterdam voor belastingjaar 2016, maar deze wordt afgewezen omdat de man zou beschikken over vermogen. Zijn kwijtscheldingsverzoek van 2017 is ook afgewezen maar later wordt dit hersteld, zijn vakantiegeld is dubbel opgeteld bij zijn inkomsten. De lening van het GKA van €800,- wordt aangemerkt als vermogen en wanneer je over vermogen beschikt kun je belasting betalen. Hij moet nu het komende halfjaar zijn tegemoetkoming meerkosten chronische ziekte inleveren om de gemeentebelastingen te kunnen betalen. Hij is het hier niet mee eens en neemt meerdere keren contact op met de gemeente nadat zijn bezwaar ongegrond wordt verklaard. De man schrijft een brief naar belastingen maar door een fout van de telefoniste beland deze brief niet bij belastingen maar bij de afdeling WPI. Even later ontvangt de man de brief retour met een plakker erop: gemeente belastingen. De man begrijpt er niks van en de situatie maakt hem erg verdrietig. Hij bezoekt de ombudsman op het inloopsprek uur. Deze zaak loopt nog.

Fiscale Vereenvoudigingswet 2017.

Voor geschillen over uitstel van betaling van belastingschulden is in de Leidraad Invordering 2008 een administratieve beroepsgang bij de directeur, welke taak belegd is bij de algemeen directeur Belastingen, opgenomen. Voor geschillen over kwijtschelding van belastingschulden bepaalt de Uitvoeringsregeling Invorderingswet 1990 (URIW 1990) dat de directeur de (enige en laatste) bevoegde beroepsinstantie is. De bestuursrechtelijke rechtsgang is expliciet uitgesloten in artikel 1, tweede lid, van de IW 1990. Voor toeslagschulden geldt een ander uitstelregime en een andere rechtsgang, namelijk die van de Awb (de bestuursrechter). Kwijtschelding van toeslagschulden is volgens de bestaande wet- en regelgeving niet mogelijk. Met de stroomlijning van de invorderingsregelgeving streeft het kabinet ernaar de verschillende regelingen voor uitstel en kwijtschelding te harmoniseren. Dit zal in de URIW 1990 worden uitgewerkt. Het voorgestelde tweeëntwintigste lid van artikel 25 van de IW 1990 biedt hiervoor een wettelijke grondslag. De rechtsbescherming wenst het kabinet op het niveau van de formele wet te regelen. In het onderhavige voorstel wordt de rechtsbescherming gestroomlijnd en gemoderniseerd, door de (onafhankelijke) rechter, te weten de bestuursrechter bij de rechtbank (in eerste aanleg), het gerechtshof (in hoger beroep) en de Hoge Raad (in cassatie), wettelijk bevoegd te maken ten aanzien van geschillen over uitstel in de zin van artikel 25, eerste lid, van de IW 1990 en kwijtschelding in de zin van artikel 26, eerste lid, van die wet van zowel toeslag- als belastingschulden. Hiermee vervallen voor deze procedures de bestaande rechtsingangen via de directeur en via de Raad van State. Als lagere overheden zijn we nog in overleg met het Ministerie van Financiën of de regeling ook voor de lagere overheden moet gaan gelden.

Bij de totstandkoming heeft het Ministerie van Financiën ons (Gemeentelijke Belastingdiensten) over het hoofd gezien terwijl vooral de kwijtschelding bij lagere overheden om veel grotere aantallen gaat dan bij de rijksbelastingdienst. Het lijkt er op dat dit nooit is afgestemd met de rechterlijke macht. Ook komt er nogal wat werk af op juridische afdelingen van de lagere overheden. Kortom we zijn er nog niet.

Binnen de VNG buigt men zich op dit moment over de vraag:

De lokale overheden sluiten per 1 januari 2019 aan;

De lokale overheden sluiten aan op een later moment (via een overgangsrecht);

De lokale overheden blijven het bestaande regime hanteren voor uitstel en kwijtschelding, en wijken daarmee af van het rijksbeleid (dit moet apart in de wet geregeld worden).

Heeft u vragen of opmerkingen over deze kwartaalrapportage? Dan kunt u contact opnemen met de heer D. Betlem via info@ombudsmanmetropool.nl of telefonisch via 020 25 47023.