

Jaarrapportage Ombudsman Metropool Amsterdam inzake Belastingen, Amsterdam
van 01-07-2018 tot 31-06-2019

Voorwoord

Dit is de rapportage van de Ombudsman Metropool Amsterdam (ombudsman) over de Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam (DBGA) over het tweede half jaar van 2018 en het eerste half jaar van 2019.

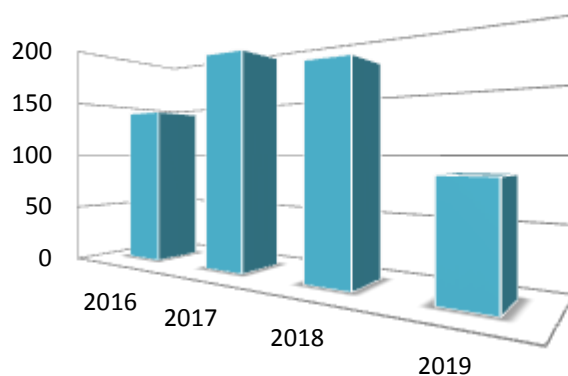
Inleiding

Naar aanleiding van de eerste halfjaarrapportage over 2018 heeft op 24 april 2018 overleg plaatsgevonden op het kantoor van de ombudsman tussen de directeur van de DBGA, de ombudsman en de betrokken wederzijdse medewerkers. Ter versteviging van de onderlinge contacten en het maken van verdere (werk)afspraken zijn intussen over en weer werkbezoeken afgelegd die inmiddels geresulteerd hebben in periodieke overleggen.

Aantal klachten 2016-2019

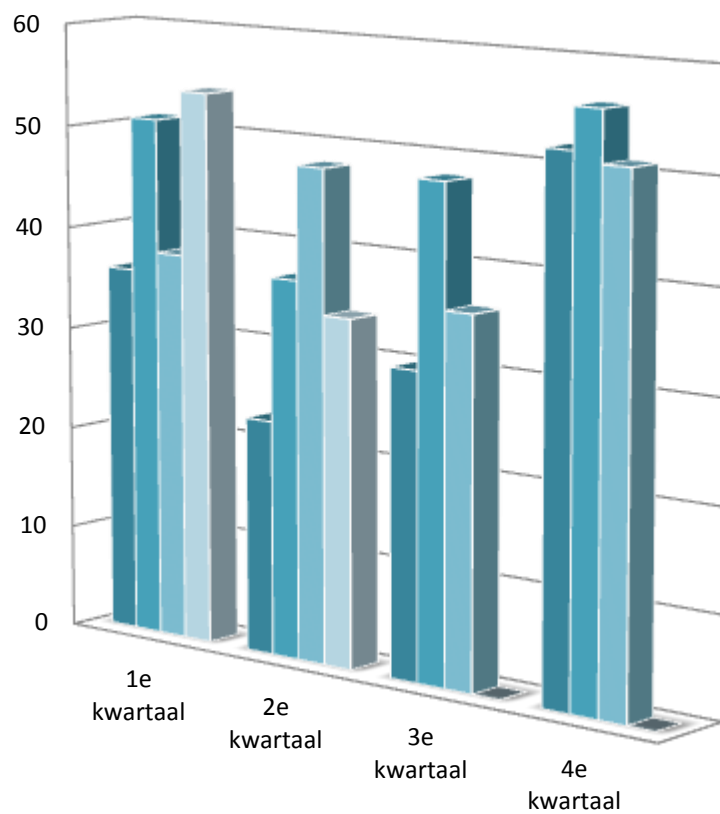
In het eerste halfjaar van 2019 zijn er 87 klachten geregistreerd. In het eerste kwartaal kwamen er 53 klachten binnen en in het tweede kwartaal 34. Zoals het zich nu laat aanzien zal het aantal klachten over heel 2019 gelijke tred houden met voorgaande jaren.

Aantal verzoeken per jaar, 2016 - 2019



	2016	2017	2018	2019
■ Aantal verzoeken	141	188	173	87

Aantal verzoeken per kwartaal, 2016 – 2019

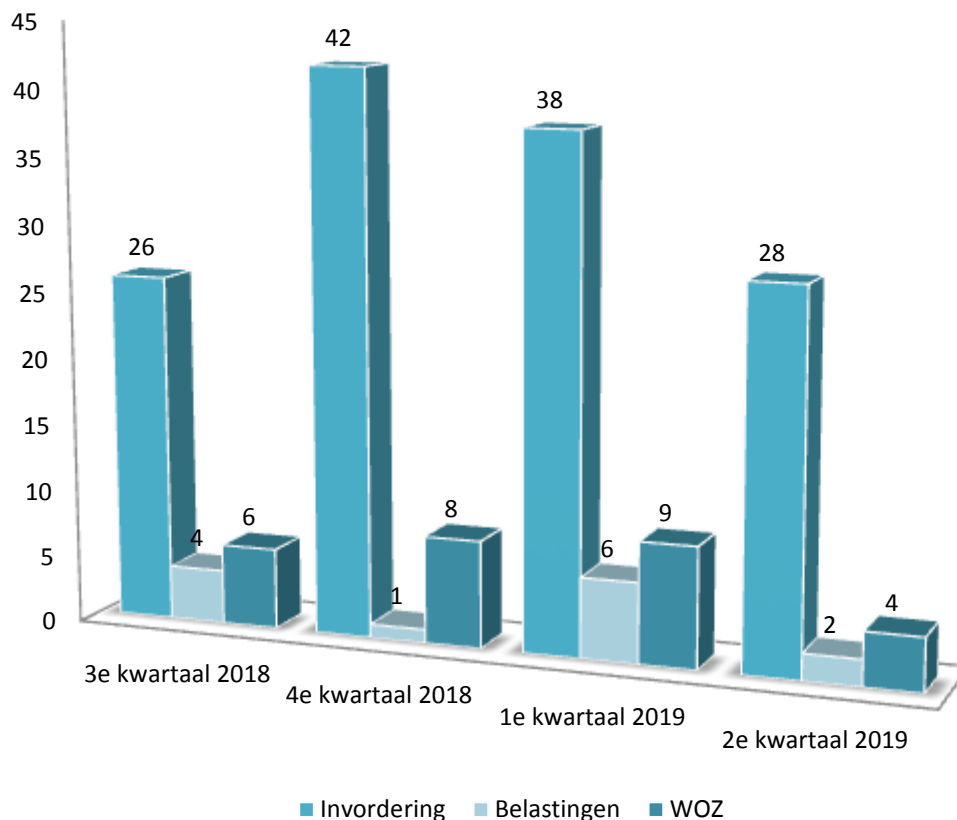


	1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal
2016	36	23	30	52
2017	51	37	48	56
2018	38	48	36	51
2019	54	34	0	0

Vergelijking per thema /onderwerp

Onderstaand figuur een overzicht van de binnengekomen klachten per thema. Het thema Invordering behelst klachten over het heffen en invorderen van Belastingaanslagen. Hier vallen ook de kwijtscheldingsverzoeken onder. In de onderstaande tabel is te zien dat dit soort klachten het meest voorkomen. Onder het thema Belastingen vallen overige klachten die niet onder Invordering of WOZ vallen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan algemene klachten over de Belastingen of klachten over de invordering van naheffingsaanslagen. Het thema WOZ gaat, vanzelfsprekend, over klachten rondom de vastgestelde WOZ-waarde.

Vergelijking per thema/onderwerp, 2018-2019



Zoals gezegd bestempelt de ombudsman sommige klachten als rode draad. Daarbij kan ook een enkele klacht een rode draad zijn. In de afgelopen tijd zijn er een aantal rode draden tevoorschijn gekomen die worden uitgelicht.

Signalen en rode draden Belastingen

In de vorige rapportage (over de eerste helft van 2018) zijn door de ombudsman belemmeringen opgevoerd die als rode draden kwijtschelding in de weg staan. Het gaat daarbij om zaken waarin de teruggaaf van Rijksbelastingen een rol speelt (KIM 5768 en 7711), de uitbetaling van vakantiegeld (KIM 4513), de uitbetaling van tegemoetkoming meerkosten (KIM 4801), toegekend smartengeld (KIM 4572) en het hebben van meerdere kentekens op naam (KIM 4393).

De ombudsman heeft naar aanleiding van de geconstateerde rode draden aan Belastingen gevraagd om hem over deze onderwerpen de beleidsuitgangspunten en het toepassingsbeleid te doen toekomen. Die zijn besproken in de vergadering van de raadscommissie Financiën en Economische Zaken van 4 oktober 2018. Deze bespreking resulteerde in de brief van 13 februari 2019 van de wethouder Financiën over het kwijtscheldingsbeleid in relatie tot het armoedebeleid en de bij de uitvoering daarvan door de ombudsman geconstateerde belemmeringen. Daarbij is de verbetering van de toegankelijkheid en begrijpelijkheid van de communicatie en informatie over kwijtschelding betrokken evenals de wijze van het verlenen van automatische kwijtschelding. Uiteindelijk resulteerde dit in de hiernaast vermelde herziende uitspraken van Belastingen ten aanzien van één van de geconstateerde belemmeringen bij de uitvoer van het kwijtscheldingsbeleid.

Het stapsgewijze traject dat tot dit resultaat heeft geleid en de open en toegankelijke wijze van communiceren van en met de wethouder Financiën, de Commissie Financiën en Economische Zaken en niet in de laatste plaats Belastingen zelf, heeft de ombudsman zeer gewaardeerd.

Vermelding betalingstermijn

In de brieven die Belastingen verstuurde met een afwijzing van het ingediende kwijtscheldingsverzoek stond vermeld dat er binnen een termijn van 10 dagen administratief beroepsschrift moet worden ingesteld. Dit stond vermeld op de laatste bladzijde, achter de algemene informatie. Na bemoeienis van de ombudsman heeft de dienst dit veranderd. De termijn van 10 dagen staat nu prominent vermeld, dikgedrukt en onderstreept. De ombudsman is zeer content met het resultaat, maar zou ook graag zien dat de dienst de betalingstermijn duidelijker vermeldt. Zo kan de burger direct afwegen of er een betalingsregeling nodig is. De ombudsman heeft ook dit verzoek bij Belastingen neergelegd. Zij laten weten dat zij blij zijn met het signaal. Zij delen de mening van de ombudsman en vinden het ook in ieders belang dat de brieven duidelijk zijn. Het verzoek om dit te veranderen is besproken in een overleg met de redactie Raad en begin september 2019 ontvangt Belastingen hier uitslag over. Bij akkoord zullen de brieven "live" gaan.

KIM: 2018-0005768

Belastingen beroept zich op de Leidraad Invordering. Daarin staat "Dat geen kwijtschelding wordt verleend wanneer een uitbetaald bedrag (bijvoorbeeld een belastingteruggaaf) niet is aangewend ter voldoening van de schuld waarvan kwijtschelding wordt gevraagd..". De ombudsman conformeert zich uiteraard aan dit voorschrift maar kan tegelijkertijd niet negeren dat de hoofdregel van het Amsterdamse kwijtscheldingsbeleid luidt dat iedereen die een inkomen heeft op of rond het bestaansminimum en weinig spaargeld in principe in aanmerking komt voor kwijtschelding. Afgesproken wordt dat de belastingteruggaaf opgeteld bij het jaarincome en vervolgens gedeeld door twaalf (maanden) in zo'n geval een inkomen op bestaansniveau te zien geeft voor kwijtschelding in aanmerking komt. Uiteindelijk hebben de Teammanager Kwijtschelding Belastingen en de Klacht coördinator Belastingen de belastingteruggaaf buiten beschouwing gelaten.

Automatische kwijtschelding

De ombudsman ontvangt verschillende klachten van ouderen (68+) die ieder jaar opnieuw een verzoek om informatie ontvangen zodat hun kwijtscheldingsverzoek in behandeling kan worden genomen. Dit betekent dat de verzoekers ieder jaar alle gegevens bij elkaar moeten zoeken en deze moeten opsturen. Dit kost veel tijd en geld. Veel van de oudere verzoekers kampen met gezondheidsklachten en het aanleveren van de gegevens brengt veel stress (en frustratie) met zich mee. De frustratie ligt in het onbegrip, ze weten dat de hoogte van het pensioen altijd hetzelfde zal blijven. Belastingen heeft laten weten dat de verzoekers met een combinatie van inkomen van AOW en aanvullende pensioen uitvallen tijdens de toets van het Inlichtingenbureau.

Dit komt omdat het pensioen voor een hoger inkomen kan zorgen. De hoogte van dit inkomen kan het Inlichtingenbureau niet zien. Daarom vallen deze combinaties uit en worden ze verder handmatig getoetst. Dat betekent elk jaar een uitval en zelf een verzoek indienen, ook al is in het voorgaande jaar kwijtschelding verleend en in de tussentijd geen sprake van een wisseling van het inkomen geweest. De ombudsman wil met de dienst in gesprek gaan voor een mogelijke oplossing voor dit probleem.

Belastingteruggave

Indien er sprake is van een belastingteruggave van de Belastingdienst wordt dit op een aparte wijze behandeld in het kwijtscheldingsverzoek. De dienst berekent het gehele bedrag (via een aparte code) met de openstaande belastingaanslag. In een gesprek met Belastingen heeft de ombudsman gevraagd om een toelichting op deze behandelmethodes. De ombudsman vraagt zich af waarom de Belastingteruggave als een aparte code wordt behandeld en niet wordt opgeteld bij het vermogen. Belastingen heeft in overleg van 24 juni 2019 toegezegd dat zij gaan onderzoeken of een andere behandelmethodes mogelijk is.

Motorvoertuigen

In de brief van de wethouder wordt ingegaan op het verzoek van de ombudsman om ruimte te zoeken in de uitvoeringregels voor kwijtschelding. Zo kan er rekening gehouden worden met bijzondere omstandigheden. Zo ook wat betreft de 'strengere' regelgeving rondom motorvoertuigen. Zoals gezegd is de ombudsman zeer content met het resultaat. Zie het volgende citaat uit de brief van 13 februari 2019.

" Om dergelijke situaties voorkomen, worden verzoeken tot kwijtschelding voortaan niet meer direct wegens het op naam staan van twee kentekens afgewezen, maar wordt de waarde van het tweede voertuig, zo nodig in overleg met verzoeker, zo goed mogelijk bepaald alvorens een beslissing te nemen op het kwijtscheldingsverzoek. Als de taxatiewaarde van een tweede voertuig verwaarloosbaar lijkt te zijn, dan zal deze waarde niet worden meegeteld bij het toetsen van het kwijtscheldingsverzoek.

KIM: 2018-0007454

Een vrouw ontvangt ieder jaar automatisch kwijtschelding, maar voor belastingjaar 2018 een verzoek om informatie. De vrouw is ernstig ziek, maar omringd door mantelzorgers kan ze thuis blijven wonen. Ze heeft de energie niet om zich in papieren te gaan verdiepen. De ombudsman doet onderzoek naar de reden van uitval op de automatische kwijtschelding. Hier blijkt dat de uitval heeft gelegen aan de combinatie van inkomen: AOW + aanvullende pensioen. Deze combinatie valt altijd uit tijdens de toetsing bij het Inlichtingenbureau omdat het pensioen voor een hoger inkomen kan zorgen. De aanvraag moet elk jaar opnieuw beoordeeld worden met de huidige gegevens. De ombudsman heeft ervoor gekozen om dit probleem te agenderen voor het eerstvolgende overleg naar aanleiding van deze rapportage.

Jaarrapportage Ombudsman Metropool Amsterdam inzake Belastingen, Amsterdam
van 01-07-2018 tot 31-06-2019

Hierbij kan nog aangetekend worden dat een prijzige BOVAG taxatie niet meer nodig is. (KIM 4700)

Bij de beoordeling van het vermogen worden bij een individuele toetsing van een aanvraag waarbij sprake is van meerdere voertuigen op kenteken ook bromfietsen meegeteld. Omdat de waarde van een bromfiets ouder dan vijf jaar in de regel verwaarloosbaar is, zal voortaan in deze gevallen de bromfiets buiten beschouwing worden gelaten. Daarmee ontstaat eenzelfde situatie als bij auto's van meer dan 9 jaar oud."

De ombudsman heeft uit het bovenstaande begrepen dat het tweede motorvoertuig buiten beschouwing wordt gelaten als het in de regel als 'verwaarloosbaar' wordt aangemerkt. De term 'verwaarloosbaar' wordt toegelicht door middel van de verjaringstermijnen (auto's 9 jaar en bromfietsen 5 jaar). In het overleg met Belastingen op 24 juni 2019 werd duidelijk dat Belastingen er een andere interpretatie op nahoudt. Namelijk dat de verjaringstermijn enkel van toepassing is op het eerste voertuig. De waarde van het tweede voertuig wordt gezien als vermogen en zodanig afgetrokken van het openstaande bedrag van de belastingaanslag. Belastingen heeft de ombudsman laten weten dat zij hier nog op zullen terugkomen.

KIM:2017-0004393

Na jarenlange toekenning wordt het kwijtscheldingsverzoek van een man plots afgewezen. De man heeft oude motor en een nog ouder bromfietsje om nog een beetje mobiel te kunnen zijn ondanks zijn chronische ziekte. De door de gemeente gehanteerde waardebeoordeling is volgens hem onjuist, zou uitgaan van "opgepimpte" voertuigen. De dienst stelt dat er een taxatierapport moet worden overlegd. Dit taxatierapport moet uitgevoerd zijn door een BOVAG geregistreerde garagebedrijf. De ombudsman vraagt meer informatie over deze eis en overlegt daarbij een taxatierapport waaruit blijkt dat de waarde van de motoren erg laag is. Dit taxatierapport heeft de ombudsman zelf laten opnemen bij een garagebedrijf aan de hand van de verstrekte foto's en gevonden informatie op internet. Even later laat de man weten dat hij goed nieuws heeft ontvangen: Er is volledige kwijtschelding verleend! De dienst laat weten dat zij het besluit hebben gemotiveerd op basis van het verstrekte taxatierapport en de gegevens op internet.

Andere ontwikkelingen in de afgelopen periode

Onderzoek Max van Geuns

Naar aanleiding van een gecombineerde klacht over de gang van zaken bij de afhandeling van kwijtscheldingverzoeken van studenten, heeft de indiener van de klacht, Max van Geuns, in de periode maart tot en met december 2018 daarnaar onderzoek gedaan en de resultaten daarvan beschreven in het onderzoeksverslag "Kwijtschelding onder studenten". Dit onderzoeksverslag is op 4 maart 2019 besproken met Belastingen. Belastingen heeft een aantal aanbevelingen inmiddels opgepakt. Voor de volledigheid hebben we hun commentaar in het rood toegevoegd. We hebben een kopie van de link hieronder toegevoegd.

<https://www.ombudsmanmetropool.nl/Nieuws-Publicaties/researchdocument/2447/Onderzoeksverslag-Max-van-Geuns-Kwijtscheldingen-onder-studenten->

Het borgen van afspraken

Betreft een klacht (KIM 3882) van een zzp'er die ruim twee jaar in behandeling is geweest. Het betreft een verzoek om kwijtschelding van gemeentebelastingen naar aanleiding waarvan Belastingen van verzoeker gegevens vraagt die volgens hem al bij WP&I bekend zouden zijn. Blijkt er sprake te zijn van een afspraak tussen Belastingen en WP&I op grond waarvan zzp'ers die in aanmerking zijn gekomen van het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz) automatisch in aanmerking komen voor kwijtschelding. Dit op basis van uitwisseling van gegevens tussen WP&I en Belastingen.

Deze afspraak bleek door personeels- en tijdverloop maar bovenal door onvoldoende borging in de vergetelheid te zijn geraakt.

Naar aanleiding van deze ervaring neemt de ombudsman het initiatief in het vervolg gemaakte afspraken naar aanleiding/uitkomst van onderzoeksresultaten vast te leggen in de door de portefeuillehouders van de ombudsman te gebruiken factsheets. Dit zijn documenten waarin de portefeuillehouders van de ombudsman o.m. contactgegevens bijhouden van klacht coördinatoren en andere (ketenverantwoordelijken en gemaakte werkafspraken. Daaraan wordt nu meer specifiek ook de gemaakte inhoudelijke afspraken op terreinen als redelijkheid, billijkheid, coulerie en menselijke maatvoering vastgelegd. De factsheet zal ter toetsing op actualiteit periodiek gedeeld worden met Belastingen.

KIM:2017-0003882

Een ZZP'er balanceert naar eigen zeggen qua inkomen en vermogen rondom het bestaands minimum. Zijn inkomen is niet erg stabiel en zou worden aangevuld door WP&I via het Bbz (Besluit bijstandverlening zelfstandigen). Vanwege het kwijtscheldingsverzoek vraagt Belastingen om gegevens waarvan de man beweert dat die bij WP&I bekend zijn. Naar aanleiding van deze klacht en de bemoeienis van de ombudsman wordt de afspraak hernieuwd. Vervolgens blijkt dat WP&I de man inmiddels niet meer ziet als ondernemer en hij een "gewone" aanvullende bijstandsuitkering ontvangt. Belastingen ziet de man echter wel als ondernemer omdat hij zegt op zelfstandige wijze inkomen te genereren. Het kwijtscheldingsverzoek wordt door Belastingen aangehouden omdat hij niet op de lijst van WP&I voorkomt met ondernemers met een inkomstenaanvulling op grond van het Bbp. Hierbij blijkt het inkomen van de partner een rol te spelen. Nu de kluwen ontward is en alleen het inkomen van de partner nog tegen het licht gehouden moet worden sluit de ombudsman het dossier.

Jaarrapportage Ombudsman Metropool Amsterdam inzake Belastingen, Amsterdam
van 01-07-2018 tot 31-06-2019

Pilot WPI

. In het coalitieakkoord heeft het college de ambitie uitgesproken om het aanvragen van voorzieningen, waaronder kwijtschelding, waar mogelijk te vereenvoudigen en te versnellen. Een van de manieren waarop gestalte aan deze ambitie wordt gegeven, is samenwerking tussen WPI en Belastingen op het gebied van bestandsuitwisseling, om Amsterdammers die mogelijk in aanmerking komen voor kwijtschelding proactief te identificeren. Niet elke Amsterdammer die recht heeft op kwijtschelding vraagt dat in de praktijk aan. Om het bereik van de kwijtscheldingsregeling te vergroten, hebben WPI en Belastingen op basis van een bestandsvergelijking uitkeringsgerechtigde klanten van WPI in kaart gebracht die geen kwijtschelding ontvangen. Door deze klanten mee te nemen in de geautomatiseerde toets van kwijtscheldingsverzoeken die Belastingen jaarlijks uitvoert, kan kwijtschelding worden verleend aan de groep uitkeringsgerechtigden die daar op basis van hun inkomen en vermogen voor in aanmerking komt.

De ombudsman is verder erg te spreken over de pilot die Belastingen in 2018 is gestart. Dat heeft toen geresulteerd in kwijtschelding voor ca. 4.000 klanten van WPI. In 2019 is het experiment herhaald en is het klantenbestand van WPI opnieuw vergeleken met het kwijtscheldingsbestand van Belastingen. Op basis van deze vergelijking hebben ca. 2.300 klanten van WPI begin januari een brief gekregen waarin is uitgelegd dat ze mogelijk in aanmerking komen voor kwijtschelding en meegenomen worden in een geautomatiseerde kwijtscheldingstoets. Klanten die aangaven daar bezwaar tegen te hebben, zijn buiten deze toets gehouden. Inmiddels is 65% van de aanvragen die de bestandsvergelijking heeft opgeleverd toegekend. Van 20% is de aanvraag nog in behandeling), 12% is afgewezen.

Heeft u vragen of opmerkingen over deze rapportage? Dan kunt u contact opnemen met Dick Betlem (020 2547023/dick@ombudsmanmetropool.nl)

of Liset van Oeveren (020-2547046/liset@ombudsmanmetropool.nl)