

Verzending per e-mail

Aan de wethouders;
De heer Kock (wethouder Financiën)
De heer Choho (wethouder Dienstverlening)
De heer Vliegenthart (wethouder WPI)

Notitie Gemeentelijke Ombudsman inzake oriëntatie op kwijtschelding

Geachte wethouders,

Via Belastingen, gemeente Amsterdam (hierna Belastingen) heb ik mogen vernemen dat het college de wens heeft om kwijtscheldingsverzoeken meer in het kader van het armoedebeleid te willen beoordelen. Aan WPI en Belastingen is daarom verzocht om daartoe een notitie voor het college op te stellen ter verdere oriëntatie. Ik wil graag van de gelegenheid gebruik maken om vanuit mijn organisatie en perspectief proactief een bijdrage te leveren met betrekking tot dit onderwerp.

Positie en rol Gemeentelijke Ombudsman bij de beoordeling van kwijtscheldingsverzoeken

Als ombudsman behandel ik klachten van burgers over velerlei onderwerpen, waaronder ook klachten over de behandeling van kwijtscheldingsverzoeken. Het aantal klachten hierover is de afgelopen periode gestegen. Daar waar voorheen de klachten veelal procedureel van aard waren (lange duur behandeling kwijtscheldingsverzoek, te beperkte motivering), zie ik steeds vaker dat klachten op de inhoud van de afwijzing betrekking hebben. Burgers voelen zich niet of weinig gehoord of begrepen. De sociale context waarin de burgers zich bevinden ten tijde van het indienen van het kwijtscheldingsverzoek wordt volledig buiten beschouwing gelaten.

Relatie tussen Belastingen en kwijtschelding

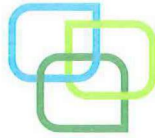
Uit gesprekken met medewerkers van Belastingen heb ik begrepen dat zij het idee hebben dat er bij wellicht meer dan de helft van de afgewezen verzoeken sprake is van een schrijnende sociale en/of financiële situatie. Vanuit de strikte (rijks)normen van de gemeentelijke belastingdienst gezien komen zij echter niet in aanmerking voor kwijtschelding, veelal omdat ze net boven de (fiscaal zeer strikte) vermogensgrens zitten. Ruimte voor maatwerk kan niet of onvoldoende geboden worden en door de verkokering tussen het sociale en fiscale domein van de gemeente vallen deze burgers tussen wal en schip, met veel persoonlijk leed en extra maatschappelijke kosten als gevolg.

Casuïstiek

Ter illustratie van hetgeen hierboven is omschreven treft u hieronder een tweetal (geanonimiseerde) zaken aan, gegrepen uit de dagelijkse realiteit.

Casus 1

Mevrouw X is bejaard, heeft last van COPD (chronische longziekte) en heeft een aantal jaar geleden een herseninfarct gehad. Mevrouw X leeft van een minimuminkomen, ze heeft een AOW-uitkering. Sinds het herseninfarct is zij



psychisch nooit meer helemaal de oude geweest. Zij heeft een obsessieve spaarstoornis ontwikkeld, dusdanig dat zelfverwaarlozing aan de orde is. Dat uit zich onder meer door (te) weinig eten, de verwarming in de wintermaanden niet aanzetten (met onderkoeling tot gevolg) en geen noodzakelijke kleding of meubilair aan te schaffen. Het obsessieve spaargedrag is mede ingegeven door haar vrees dat ze haar nog aan te schaffen tandprothese en bril niet kan bekostigen. Haar zwager heeft de mantelzorgtaak op zich genomen, zodat er nog enigszins op haar gezondheid wordt gelet. Normaliter kwam zij ieder jaar in aanmerking voor kwijtschelding van de gemeentebelastingen, vanwege haar lage inkomen.

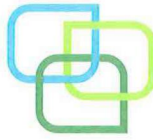
Dit jaar wordt het verzoek, ingediend door de mantelzorger, zowel in primo als in administratief beroep afgewezen op grond van het vermogen. Mevrouw heeft in de afgelopen jaren namelijk een bedrag van € 3000.- bij elkaar gespaard. Dat bedrag ligt boven de kwijtscheldingsnorm. Belastingen acht het verder niet relevant hoe het bedrag tot stand is gekomen en wat de persoonlijke situatie is van mevrouw, tot grote frustratie van de mantelzorger.

Casus 2

De heer Y is van middelbare leeftijd heeft een ernstige vorm van schizofrenie. Zijn ouders, een bejaard echtpaar (80 jaar oud), zijn tevens zijn mantelzorgers. De man woont op de tweede verdieping en zij wonen op de derde verdieping. Ze blijven daar wonen om ervoor te zorgen dat hij zijn medicijnen inneemt en gezond eet. Met hem is het moeilijk communiceren, soms sluit hij zich maandenlang op in zijn woning. De man heeft een minimuminkomen, alleen een bijstandsuitkering. Normaliter komt hij dan ook automatisch in aanmerking voor kwijtschelding. In 2015 komt hij echter niet door de geautomatiseerde toets: hij heeft teveel vermogen. Voor de ouders (mantelzorgers) is het een zeer ingewikkelde situatie: zij betalen voor hem de dagelijkse boodschappen, tandartskosten en laatste nog een nieuw bed. Zodra hij weer helder van geest is, betaalt hij het weer terug. De ouders doen dit zodat hij niet verder in de financiële problemen komt. Belastingen blijft echter bij het standpunt, kwijtschelding is hier niet aan de orde.

Na ontvangst van deze klachten heb ik gesprekken gevoerd met Belastingen. Belastingen heeft mij toen duidelijk gemaakt dat de fiscale wetgeving erg nauw is geregeld (van rijkswege) en de gemeente bij het bepalen van het lokale kwijtscheldingsbeleid zeer weinig bewegingsvrijheid heeft. Er wordt louter getoetst op inkomen en vermogen. De wijze waarop het vermogen tot stand is gekomen is niet van belang. Dit geldt evengoed voor de persoonlijke situatie waarin iemand zich bevindt. Belastingen heeft ook in deze gesprekken erkend dat deze werkwijze ervoor zorgt dat een deel van de mensen die, vanwege hun penibele situatie, op grond van redelijkheid en billijkheid in aanmerking zouden moeten komen voor kwijtschelding op deze manier buiten de boot vallen.

Voor beide dossiers geldt dat indien de belanghebbenden gezond en wel zouden zijn geweest (zowel fysiek als mentaal), zij nooit zoveel hadden kunnen sparen. Mevrouw X had, juist vanwege haar stoornis, hulp nodig – desnoods in de vorm van een incentive. Hierbij valt te denken aan het verlenen van kwijtschelding onder de voorwaarden dat mevrouw zich op een gezonde manier in haar eerste levensbehoeften voorziet (denk hierbij onder meer aan het aanschaffen van kleding, bril en bed).



Een andere mogelijkheid is dat vanuit het sociale domein een vorm van hulp wordt geboden (al dan niet financieel, sociaal of medisch). Een optie is om mevrouw onder voorwaarden (zoals hierboven) in aanmerking te laten komen voor bijzondere bijstand, waarmee de verschuldigde belastinggelden betaald kunnen worden (indien het verlenen van kwijtschelding onder voorwaarden niet mogelijk is). Inmiddels is mevrouw door de gevolgen van COPD overleden.

Mijn visie

Waar het wat mij betreft in bovenstaande voorbeelden ernstig knelt is dat de sociale dimensie van het dossier (de ernstige gezondheidsproblematiek van de belanghebbenden) onderbelicht wordt door de gemeente. Ik begrijp de positie en rol van Belastingen (namelijk het sec uitvoeren van de fiscale regelgeving) en acht het daarom van belang dat bij dit soort casuïstiek meer vanuit de keten (van gemeentelijke diensten) een oplossing gezocht moet worden. Aansluiting bij het sociale domein is hier wat mij betreft op zijn plaats. Het sociale domein heeft bij uitstek de tools en de netwerken om op dit vlak meer van betekenis te zijn voor de burger.

Binnen het sociale domein worden de beschikbare armoedegelden op dit moment niet of in onvoldoende mate benut. Hier zie ik nog veel mogelijkheden. Hierbij valt te denken aan een signaal van Belastingen richting bijvoorbeeld Werk, Participatie & Inkomen bij zaken waar duidelijk zichtbaar is dat de aanvrager van het kwijtscheldingsverzoek formeel-juridisch niet in aanmerking komt voor kwijtschelding, maar dat gezien de (sociale) context eigenlijk wel noodzakelijk is. En dat WPI de zaak in samenspraak met Belastingen oppakt om vervolgens te bezien wat voor (financieel, sociaal of medische) oplossingen er mogelijk zijn vanuit het sociale domein.

Ook op andere (fiscale) terreinen zie ik dat gemeente veel meer maatwerk kan en zou moeten bieden aan burgers dan nu het geval is. Hieronder volgt een korte opsomming.

Invordering

Belastingen legt de aanslag OZB op en vordert in. Ook hier komt het met enige regelmaat voor dat mensen in betaalproblemen komen. In de gemeente Eindhoven is vorig jaar gestart met het proactief bellen met mensen die vorig jaar betalingsproblemen hadden rond de invordering van de OZB. Door te bellen, nog voordat de aanslag is gestuurd, en de mensen te vragen hoe zij dit jaar verwachten de aanslag te gaan betalen, werden veel bezwaarschriften en aanmaningstrajecten voorkomen. Het betaalgedrag verbeterde.

Parkeerboetes

Belastingen vordert de boetes in, die EPS heeft opgelegd. Ik constateer in meerdere gevallen dat EPS vele boetes oplegt, soms meer dan twintig achter elkaar, terwijl er achter die boetes een sociaal probleem schuilgaat. Ik ben van oordeel dat het bij herhaling boetes opleggen, met alle verhogingen die daarbij komen, een gevaarlijke route is. Het drukt de mensen alleen maar verder in de problemen. Naar mijn mening zou er na drie keer een boete opleggen voor hetzelfde vergrijp, uit een ander vaatje (het sociale domein) getapt moeten worden. Waarom kan er niet binnen 24 uur aangebeld worden, namens Belastingen en EPS, door bijvoorbeeld het sociale wijkteam?



Incassobeleid

Verschillende diensten voeren eigenstandig incassobeleid uit. Daarbij geldt efficiency en maximale opbrengst als norm. Graag zou ik zien dat er binnen het incassobeleid ook een sociale norm geldt, dat de incasso meer gecoördineerd gebeurt, en dat er in deze ook veel meer in samenspraak met het rijksincassobeleid wordt gewerkt.

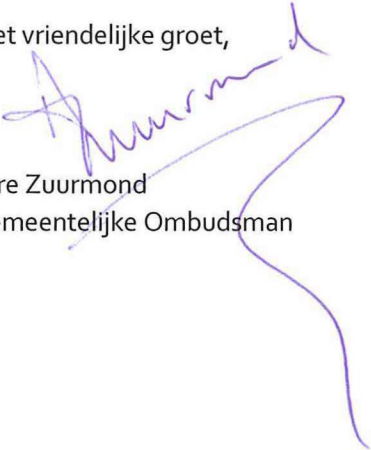
Mijnoverheid / Berichtenbox

De gemeente Amsterdam stuurt al haar correspondentie nog via de papieren post. Veel burgers, zeker als ze mantelzorgers of curatoren hebben, zouden baat hebben bij digitale post, zodanig dat zij middels Digid kunnen inzien welke post zij ontvangen hebben. Het verwondert mij dat Amsterdam op dit terrein niet de vooruitgang geboekt heeft, die ze had kunnen boeken. Dat geldt ook voor het digitaal communiceren, via mail, sms en WhatsApp.

Mocht u een toelichting wensen op mijn visie, ideeën of de beschreven casuïstiek, dan kunt u mij ten alle tijden benaderen. Deze brief zal gepubliceerd worden op de website van de Gemeentelijke Ombudsman.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,


Arre Zuurmond
Gemeentelijke Ombudsman