

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Veel gedoe om onterechte naheffing

Gemeente Amsterdam

Cition

Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam

Dienst Stadstoezicht

1 februari 2012

RA120154

Samenvatting

Een vrouw parkeert haar auto met haar papieren gehandicaptenvergunningen – een Europese en Amsterdamse – op de Herengracht. Desondanks wordt een naheffingsaanslag opgelegd. Omdat de vrouw ervan uitgaat dat een fout is gemaakt, gaat ze langs bij het servicepunt van Stadstoezicht. Men zegt toe ervoor te zorgen dat de naheffing wordt ingetrokken. Twee weken later ontvangt de vrouw echter een acceptgiro en begeeft ze zich weer naar de servicebalie. Opnieuw wordt toegezegd dat de fout wordt hersteld. Toch ontvangt de vrouw een dwangbevel en later een aankondiging van beslaglegging van de Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam (DBGA). Voor een derde keer gaat ze naar de servicebalie, waar haar stukken opnieuw worden ingenomen en worden doorgestuurd naar DBGA. Wanneer DBGA de stukken een maand later doorstuurt naar Cition, neemt Cition de zaak ambtshalve in behandeling. Hierbij wijst Cition het bezwaar af. De vrouw wendt zich tot de ombudsman.

Die verneemt dat het verzoek om de naheffing in te trekken ten onrechte niet is uitgevoerd. DBGA is niet verzocht om de invordering aan te houden en bij de behandeling van het bezwaarschrift zijn de feiten niet goed beoordeeld. De naheffingsaanslag wordt alsnog ingetrokken. De ombudsman is van mening dat de fout vlot hersteld had moeten worden zodat de vrouw niet meerdere keren langs had hoeven gaan bij de servicebalie.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van goede organisatie.

Amsterdam, 1 februari 2012



Ulco van de Pol
Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 9 augustus 2011 op het spreekuur ingediend en betreft de gemeente Amsterdam, Cition, Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam en Dienst Stadstoezicht.

Bevindingen

aanleiding

Verzoekster heeft een papieren Gehandicaptenparkeerkaart¹ (GPK) en een papieren Amsterdamse gehandicaptenparkeervergunning voor passagiers² (GA-vergunning). Daarmee parkeert ze op 13 februari 2011 op de Herengracht. Bij een controle legt Cition een naheffingsaanslag op. Verzoekster is het hier niet mee eens en gaat de dag erop langs bij het servicepunt van Dienst Stadstoezicht. De medewerker die haar te woord staat, zegt toe een fax te sturen naar Cition met het verzoek de naheffingsaanslag in te trekken. Verzoekster gaat ervan uit dat alles goed komt en vindt het niet nodig om een bezwaarschrift in te dienen aangezien er sprake is van een kennelijke vergissing.

Begin maart ontvangt ze echter een acceptgiro van de Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam (DBGA). Verzoekster gaat daarop weer naar het loket van Dienst Stadstoezicht. Dezelfde medewerker staat haar te woord en zegt toe opnieuw een fax naar Cition te sturen. Medio april ontvangt verzoekster desondanks een dwangbevel en op 5 mei deelt DBGA mee dat tot dwanginvordering zal worden overgegaan als ze niet betaalt. Voor een derde keer gaat verzoekster met de stukken (kopie naheffingsaanslag, GA-vergunning en GPK) naar Stadstoezicht. Stadstoezicht faxt deze, zonder begeleidend schrijven, door naar DBGA. DBGA stuurt een en ander, zo blijkt later, weer door naar Cition.

Cition neemt deze stukken als bezwaar in behandeling en verklaart het bezwaar medio juli niet-ontvankelijk omdat het te laat is ingediend. Cition heeft de stukken behorend bij het derde bezoek aan Dienst Stadstoezicht namelijk pas op 22 juni ontvangen van DBGA, wat buiten de bezwaarperiode van 6 weken valt. Desondanks behandelt Cition het bezwaar ambtshalve, maar hierbij vindt Cition geen redenen om aan verzoeksters bezwaren tegemoet te komen.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandeling van een verzoek om vernietiging van een naheffingsaanslag.

reactie van Cition

Verzoekster is naar aanleiding van de naheffingsaanslag die op 13 februari werd uitgeschreven op 14 februari bij het servicepunt aan de Daniël Goedkoopstraat langsgeweest. De medewerkers van het servicepunt zijn werkzaam voor Dienst Stadstoezicht, maar verrichten ook werkzaamheden voor Cition. Tijdens dit bezoek is verzoeksters GA-vergunning gedigitaliseerd. Naar aanleiding daarvan heeft de medewerker tevens contact opgenomen met een teamleider van Cition om de naheffingsaanslag in te trekken. De medewerker kan zich de precieze gang van zaken en wie hij heeft gesproken niet meer herinneren. Wel verklaart de medewerker dat hij alleen in februari

¹ Hiermee mag op iedere gehandicaptenparkeerplaats in Europa worden geparkeerd.

² Hiermee mag op reguliere 'fiscale' parkeerplaatsen in Amsterdam worden geparkeerd.

contact heeft gehad met Cition. Voorts heeft hij verklaard dat hij DBGA in mei heeft gefaxt op verzoek van verzoekster, omdat zij inmiddels een dwangbevel en een aankondiging beslaglegging had ontvangen.

Op 22 juni ontvangt Cition van DBGA een kopie van de naheffingsaanslag en het dwangbevel. Cition behandelt de stukken als een bezwaarschrift en verklaart het bezwaar niet-ontvankelijk. Hierbij is Cition alleen uitgegaan van de digitale vergunning die op 14 februari was afgegeven en werd over het hoofd gezien dat verzoekster voor die tijd een papieren GA-vergunning had.

Cition concludeert dat een aantal zaken niet juist is opgepakt. Ten eerste is het verzoek van de medewerker van het servicepunt aan Cition om de aanslag in te trekken niet uitgevoerd. Van dit verzoek zijn geen stukken (meer) te vinden en de medewerker kan zich door het tijdsverloop niet meer herinneren tot wie hij zich heeft gericht. Daarnaast is bij de eerste behandeling van het bezwaar een onjuiste beoordeling van de feiten gemaakt, waardoor de naheffingsaanslag ten onrechte niet is teruggedraaid. Hiervoor heeft Cition verzoekster alsnog excuses aangeboden. De naheffingsaanslag is eind augustus alsnog teruggedraaid.

reactie van Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam

Op 4 maart stuurt DBGA verzoekster een duplicaat naheffingsaanslag toe. Op 31 maart volgt een aanmaning en op 20 april een dwangbevel. Wanneer hier geen betaling op volgt, stuurt DBGA op 27 april een laatste waarschuwing naar verzoekster.

Op 12 mei ontvangt DBGA een bezwaarschrift van Dienst Stadstoezicht tegen de naheffingsaanslag en op 16 juni stuurt DBGA dit door naar Cition.³ Vanaf dat moment schort DBGA de invordering op. De opschorting wordt beëindigd op 25 juli, nadat Cition het bezwaarschrift niet-ontvankelijk verklaart. Vervolgens verneemt DBGA op 25 augustus dat Cition de uitspraak heeft herzien, waarna DBGA de naheffingsaanslag vernietigt. Hiermee komen ook de invorderingskosten te vervallen.

Tot slot deelt DBGA mee alleen bekend te zijn met de stukken die de dienst op 12 mei heeft ontvangen. Ook via Cition heeft DBGA geen verzoek bereikt om de zaak op te schorten in afwachting van de uitkomst van het bezwaar.

reactie van Dienst Stadstoezicht

De dienst heeft navraag gedaan bij twee leidinggevendenden van Dienst Stadstoezicht van het servicepunt aan de Daniël Goedkoopstraat. Niet kan worden vastgesteld dat verzoekster zich driemaal tot het servicepunt heeft gewend. In het algemeen deelt de dienst mee dat het niet gebruikelijk is dat medewerkers stukken naar Cition of DBGA doorfaxen. Wanneer een verzoek om intrekking van een naheffingsaanslag aan het loket wordt gedaan, neemt de dienst in de regel contact op met de teamleider handhaving van Cition. In geen geval worden stukken doorgefaxt naar Cition, zo delen de leidinggevendenden mee. Wanneer een naheffingsaanslag niet kan worden ingetrokken, adviseert het servicepunt de burger om in bezwaar te gaan.

³ De brief is hoogstwaarschijnlijk niet eerder doorgestuurd vanwege een fout bij het sorteren van de post. Doorgaans worden stukken die voor Cition zijn bestemd direct doorgestuurd. In dit geval is pas bij het inhoudelijk beoordelen van de brief aan het licht gekomen dat eigenlijk sprake is van een bezwaarschrift tegen de naheffingsaanslag.

Tijdslijn

2011

13 februari	Verzoekster gebruikt haar GA vergunning om op de Herengracht te parkeren en krijgt een naheffingsaanslag opgelegd.
14 februari	Verzoekster begeeft zich naar het Servicepunt aan de Daniël Goedkoopstraat. De medewerker verzoekt Cition de naheffingsaanslag in te trekken.
4 maart	DBGA verstuurt een herinnering en verzoekster begeeft zich opnieuw naar het servicepunt.
31 maart	DBGA verstuurt een aanmaning.
20 april	DBGA verstuurt dwangbevel.
27 april	DBGA verstuurt een laatste waarschuwing
5 mei	DBGA kondigt aan dat de dienst tot beslaglegging kan overgaan; enkele dagen later begeeft verzoekster zich opnieuw naar het servicepunt. De medewerker stuurt stukken (kopie naheffingsaanslag, GA-vergunning en GPK) naar DBGA.
12 mei	DBGA ontvangt de stukken.
16 juni	DBGA stuurt stukken door naar Cition en schort de invordering op.
22 juni	Cition ontvangt de stukken van DBGA en neemt ze als bezwaar in behandeling.
13 juli	Cition verklaart het bezwaar niet-ontvankelijk vanwege termijnoverschrijding.
25 juli	DBGA beëindigt de opschorting van de invordering.
9 augustus	verzoekster wendt zich tot Gemeentelijke Ombudsman.
25 augustus	Cition verklaart het bezwaar alsnog gegrond; DBGA vernietigt de naheffingsaanslag (met de invorderingskosten).

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekster en naar DBGA, Cition en Dienst Stadstoezicht gestuurd om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven. Verzoekster en Dienst Stadstoezicht hebben hiervan geen gebruik gemaakt. DBGA heeft een nadere vraag beantwoord, die in het bovenstaande is verwerkt, en de reactie van Cition heeft tot een feitelijke aanpassing geleid.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen⁴.

⁴ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden⁵. In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van goede organisatie.

Overwegingen

Het vereiste van goede organisatie brengt mee dat het bestuursorgaan ervoor zorgt dat zijn organisatie en administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. De gemeente werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld. Dit brengt ook mee dat de situatie op een voor de burger zo min mogelijk belastende wijze wordt rechtgezet. Zo nodig zoeken de betrokken organisaties hierover met elkaar contact.

In deze zaak ziet verzoekster zich genoodzaakt het servicepunt meerdere malen te bezoeken omdat de naheffingsaanslag niet na het eerste bezoek wordt ingetrokken. Verder vindt geen afstemming plaats over het aanhouden van de invordering en stuurt DBGA het bezwaarschrift laat door. Tot slot heeft de eerste behandeling van het bezwaar door Cition ten onrechte niet geleid tot het herstellen van de fout. Voldoen aan het vereiste had betekend dat de naheffingsaanslag spoedig werd ingetrokken, zonder dat verzoekster met mogelijke invordering werd geconfronteerd. Nu dit niet is gebeurd, komt de ombudsman tot het volgende oordeel.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van goede organisatie.

⁵ artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht