

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Fout op fout bij aanslag kadegelden

Gemeente Zaanstad

Domein Dienstverlening en Veiligheid

Sector Belastingen

20 september 2012

RA121673

Samenvatting

Een man ontvangt in oktober 2011 een aanslag kadegelden. De man bezit geen vaartuig, dus stuurt hij de gemeente diezelfde dag een bezwaarschrift. Hij ontvangt in maart 2012 vervolgens een dwangbevel tot betaling van de aanslag. De man betaalt dezelfde dag de aanslag onder protest tegen de trage afhandeling van zijn bezwaarschrift. Dan stuurt de gemeente de man een brief waarin wordt meegedeeld dat de aanmaning en het dwangbevel hem ten onrechte zijn opgelegd. De kosten zullen worden teruggestort. Het is de gemeente dan pas gebleken dat er een bezwaar aanhangig was. In mei 2012 stuurt de man de gemeente een e-mail waarin hij aangeeft nog steeds geen beslissing op zijn bezwaar te hebben ontvangen. Na interventie van de ombudsman neemt de gemeente in juni 2012, acht maanden later, een beslissing en trekt de gemeente de aanslag in. De beslissing is niet nader gemotiveerd. Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat de aanslag per abuis aan de man is opgelegd, terwijl hij opgelegd had moeten worden aan een naamgenoot. De ombudsman overweegt dat de behandeling van het bezwaarschrift onredelijk lang heeft geduurd. De gemeente heeft bovendien niet slagvaardig opgetreden nu de gegrondheid van het bezwaar gemakkelijk onderzocht kon worden door louter het scheepsregister te raadplegen. Verder staat vast dat de gemeente vanaf het opleggen van de aanslag tot aan het nemen van de beslissing op bezwaar, fout op fout heeft gemaakt. De gemeente heeft de man geen excuses aangeboden voor het ondervonden ongemak. Een en ander getuigt niet van een goede organisatie. Tot slot is de ombudsman gebleken dat de e-mail van mei 2012 aangemerkt had moeten worden als een ingebrekestelling op grond van de Wet dwangsom bij niet tijdig beslissen.

Oordeel

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

Datum : 20 september 2012
Rapportnummer: RA121673
Pagina : 2/6

Aanbeveling

De ombudsman verzoekt het College van Burgemeester en Wethouders na te gaan welke dwangsom verschuldigd is vanaf de ingebrekestelling van 22 mei 2012 en deze te vergoeden.

Amsterdam, 20 september 2012

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ulco van de Pol', written over a horizontal line.

Ulco van de Pol
Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 5 juni 2012 op het spreekuur ingediend en betreft de *gemeente Zaanstad, Domein Dienstverlening en Veiligheid, Sector Belastingen*.

Bevindingen

aanleiding

Verzoeker ontvangt op 15 oktober 2011 een aanslag kadegelden 2011 ad € 247,36 voor een vaartuig genaamd 'Finlandia', afgemeerd in 'vak W'. Diezelfde dag stuurt hij de gemeente een bezwaarschrift. Verzoeker geeft in dat bezwaarschrift aan dat hij geen vaartuig bezit. Tevens is de naam 'Finlandia' hem onbekend. Verder geeft verzoeker aan dat hij niet weet waar 'vak W' is, dus hij kan ook niet gaan kijken wat daar aan de kade ligt. Hij ontvangt op 18 oktober 2012 een ontvangstbevestiging van zijn bezwaarschrift. Op 17 maart 2012 ontvangt verzoeker een dwangbevel tot betaling van de aanslag. Verzoeker betaalt daarom dezelfde dag de aanslag, vermeerderd met de kosten van het dwangbevel ad € 57,-, en stuurt de gemeente tevens een brief waarin hij bezwaar maakt tegen de trage afhandeling van zijn bezwaarschrift en hij de kosten terugvordert. Op 23 maart 2012 ontvangt hij een brief van de gemeente waarin hem wordt meegedeeld dat de aanmaning en het dwangbevel hem ten onrechte zijn opgelegd. De kosten die hieraan verbonden zijn zullen worden teruggestort. De gemeente deelt verzoeker verder mee dat kosten voor de aanslag, voor zover dat nog niet gebeurd is, wel betaald dienen te worden. Op 3 april 2012 ontvangt verzoeker de kosten van het dwangbevel terug van de gemeente. Op 22 mei 2012 stuurt verzoeker de gemeente een e-mail waarin hij aangeeft nog geen beslissing op zijn bezwaar te hebben ontvangen. Hierop ontvangt verzoeker een ontvangstbevestiging met het bericht dat hij binnen vijf dagen een reactie krijgt. Op 5 juni 2012 heeft verzoeker nog geen reactie en geen beslissing op bezwaar ontvangen en hij wendt zich tot de ombudsman.

de behandeling van het bezwaar door de gemeente

Na interventie van de ombudsman neemt de gemeente op 15 juni 2012 een beslissing op het bezwaarschrift. De beslissing luidt dat de gemeente heeft besloten om de aanslag ambtshalve aan te passen. Als overweging die geleid heeft tot de beslissing stelt de gemeente: *"Gebleken is dat de bovengenoemde aanslag ten onrechte aan u is opgelegd."*

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandeling van een bezwaarschrift tegen het opleggen van een aanslag kadegelden.

reactie van de gemeente

De gemeente deelt de ombudsman (onder meer) het volgende mee.

Op 14 oktober 2011 is door de Havendienst ter plaatse geconstateerd dat er een schip aan de betreffende kade lag. De gegevens van het schip zijn door de Havendienst aan de sector Belastingen van de gemeente doorgegeven. Naar aanleiding hiervan is een aanslag kadegelden opgelegd aan verzoeker. Vervolgens is op 20 januari 2012 een aanmaning verstuurd en op 16 maart 2012 een dwangbevel. Er is geen afschrift van de aanmaning beschikbaar.

De behandeling van het bezwaarschrift heeft enige tijd geduurd doordat het niet in de juiste werkvoorraad terecht is gekomen. Dit bleek pas op het moment dat verzoeker op 23 maart 2012

telefonisch contact opnam met de gemeente naar aanleiding van het opgelegde dwangbevel. In het computersysteem is toen geconstateerd dat er binnen de termijn een bezwaar was ingediend en dat de aanslag op uitstel gezet had moeten worden. De gemeente heeft dan ook op 23 maart 2012 het dwangbevel en de aanmaningskosten ingetrokken en verzoeker hierover schriftelijk in kennis gesteld. Vervolgens heeft de gemeente in het scheepsregister nagekeken of verzoeker eigenaar of gebruiker van het genoemde schip is. Gebleken is dat dit niet het geval was. De sector Belastingen van de gemeente heeft bij het opleggen van de aanslag abusievelijk verzoeker als eigenaar aan het schip gekoppeld in het computersysteem. Niet verzoeker, maar een naamgenoot van verzoeker is eigenaar van het schip.

De brief van verzoeker van 17 maart 2012 is niet door de gemeente ontvangen. Deze brief kan dan ook niet aangemerkt worden als een ingebrekestelling, benodigd voor een beroep op de Wet dwangsom bij niet tijdig beslissen. De e-mail van verzoeker van 22 mei 2012 is wel ontvangen door de gemeente, maar kan evenmin aangemerkt worden als een ingebrekestelling, omdat verzoeker in die e-mail geen beroep doet op de Wet dwangsom bij niet tijdig beslissen en de gemeente niet in gebreke wordt gesteld.

nadere reactie verzoeker

Verzoeker laat weten nooit telefonisch contact te hebben opgenomen met de gemeente. Hiertoe is hij immers niet in staat door een ernstig gehoorprobleem. Verder deelt verzoeker mee dat hij nooit een aanmaning heeft ontvangen, alleen een dwangbevel. De kosten van de aanslag heeft hij terug ontvangen op 27 juni 2012.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeker en de gemeente gestuurd om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven. Zowel verzoeker als de gemeente hebben hierop gereageerd. De reacties hebben geleid tot enkele feitelijke aanpassingen van de bevindingen. Aanvullend laat de gemeente nog weten dat uit navraag bij het klantcontact centrum is gebleken dat er inderdaad geen telefoongesprek met verzoeker geregistreerd staat.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen¹.

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden². In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van voortvarendheid en het vereiste van goede organisatie .

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

Overwegingen

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat de overheid zo snel en slagvaardig mogelijk werkt. De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn is genoemd, handelt de overheid binnen een redelijke – korte - termijn.

Het vereiste van goede organisatie houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

Vast staat dat de behandeling van het bezwaarschrift acht maanden heeft geduurd. Hiermee is de wettelijke termijn van zes weken ruim overschreden. Van een redelijke behandelingstermijn is geen sprake. Het optreden voor de gemeente getuigt niet van voldoende slagvaardigheid. De gemeente had immers, toen op 23 maart 2012 geconstateerd werd dat er een bezwaarprocedure aanhangig was en de termijn voor behandeling hiervan al ruim was verstreken, het bezwaarschrift direct -en met voorrang- inhoudelijk dienen te beoordelen. Te meer nu de gegrondheid van het bezwaar gemakkelijk onderzocht kon worden door louter het scheepsregister te raadplegen.

Verder staat vast dat de aanslag aan verzoeker is opgelegd als gevolg van een fout in de koppeling van gegevens. De gemeente maakt dan wederom een fout door, na ontvangst van het bezwaarschrift, de invordering van de aanslag niet uit te stellen. Vervolgens is het bezwaarschrift niet opgenomen in de juiste werkvoorraad waardoor de behandeling te lang in beslag heeft genomen. De aanmaning is nooit door verzoeker ontvangen en een afschrift ervan is niet beschikbaar bij de gemeente, wat doet vermoeden dat deze nooit verstuurd is. Op de e-mail van 22 mei 2012 is vervolgens nooit gereageerd, noch is deze aangemerkt als een ingebrekestelling op grond van de Wet dwangsom bij niet tijdig beslissen. In de beslissing op bezwaar is tenslotte niet gemotiveerd wat de reden is dat de aanslag in eerste instantie aan verzoeker is opgelegd en de gemeente heeft bovendien verzuimd verzoeker excuses aan te bieden voor het ondervonden ongemak. Een en ander getuigt niet van een goede organisatie.

Met betrekking tot de e-mail van verzoeker van 22 mei 2012 merkt de ombudsman op dat deze naar zijn mening wel gezien dient te worden als een ingebrekestelling op grond van de Wet dwangsom bij niet tijdig beslissen. De wetgever heeft slechts een aantal vereisten aan de ingebrekestelling gesteld, te weten; een ingebrekestelling moet schriftelijk geschieden en duidelijk moet zijn op welke aanvraag/ bezwaar de ingebrekestelling betrekking heeft. Verder is de ingebrekestelling vormvrij.³

Oordeel

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

³ Handleiding Wet dwangsom aanvraagfase, <www.rijksoverheid.nl>, geraadpleegd 6 september 2012.

Aanbeveling

De ombudsman verzoekt het College van Burgemeester en Wethouders na te gaan welke dwangsom verschuldigd is vanaf de ingebrekestelling van 22 mei 2012 en deze te vergoeden.