

Onderzoeksverslag 'Kwijtscheldingen onder studenten'

OMBUDSMAN
METROPOOL AMSTERDAM



Ombudsman Metropool Amsterdam
Onderzoeker: Max van Geuns
Begeleiders: Liset van Oeveren en Dick Betlem
Onderzoekperiode: juni tot en met december 2018
Publicatiedatum: 31 december 2018

Inhoudsopgave

1.	Introductie	3
2.	Resultaten	4
3.	Conclusie	5
4.	Discussie	8
5.	Aanbevelingen	12

Bijlagen:

- 1. Afsluitteksten afgeronde klachten**
- 2. Overzicht klachten per indiener**
- 3. Deelnemers interviews**
- 4. Brief met vragen bij deelonderzoek geautomatiseerde kwijtschelding**
- 5. Gemeenten bij deelonderzoek geautomatiseerde kwijtschelding**

1 Introductie

Op basis van mijn journalistieke productie voor *Red Pers* van 6 juni 2018 over het aanvragen van kwijtschelding voor de gemeentebelastingen en waterschapsbelasting in de Gemeente Amsterdam en het daaraan voorafgaande werk, constateerde ik dat er signalen zijn van klachten onder studenten over de werkwijze en systematiek van de afdeling Kwijtschelding bij Belastingen, gemeente Amsterdam (Belastingen).

Zonder mijzelf te laten beïnvloeden door mijn journalistieke voorwerk, stelde ik daarom als onderzoeker in opdracht van de Ombudsman Metropool Amsterdam een onderzoek in, nadat ombudsman Arre Zuurmond mij hiervoor heeft gevraagd. Ik heb dit onderzoek verricht onder begeleiding van senior onderzoeker Dick Betlem en onderzoeker Liset van Oeveren. Het onderzoek zou oorspronkelijk tot en met oktober 2018 duren, maar werd verlengd tot en met december 2018. Dit slotverslag gaat mee met de halfjaarrapportage van de ombudsman aan de gemeenteraad.

Het voornaamste deel van mijn onderzoek bestond uit het in behandeling nemen van alle klachten die studenten indienen bij de ombudsman over verzoeken tot kwijtschelding van gemeentelijke belastingen. Dit zijn zowel klachten die ik 'meenam' uit het vooronderzoek voor mijn journalistieke productie als nieuwe klachten die bij de ombudsman zijn binnengekomen. Bij het behandelen van de klachten ging ik systematisch te werk: ik rapporteerde hoe volgens betrokkenen hun verzoek tot kwijtschelding is behandeld, paste wederhoor toe en legde vragen voor aan Belastingen, om zo te achterhalen of de weergave van de feiten gedeeld werd en wat de verklaring voor het geconstateerde verloop was. Op deze manier zou ik uiteindelijk in ieder geval acht en maximaal twintig casussen grondig onderzoeken. Ik ben op zoek gegaan naar de rode draden in de casuïstiek om hierover vervolgens opnieuw te rapporteren en vragen te stellen aan Belastingen over de juistheid van en de verklaringen voor de gesignaleerde klachten en incidenten en eventueel geconstateerde structurele problemen, tekortkomingen en inefficiënties.

Om een idee te krijgen van de werkwijze van en de systematiek achter het team Kwijtschelding bij Belastingen, heb ik daarnaast een verzoek ingediend om medewerkers te mogen interviewen. Hiervoor heb ik vier medewerkers van het team Kwijtschelding zelf geïnterviewd, twee medewerkers van het klantcontactcenter en twee medewerkers van de postkamer. Hierbij heb ik onder andere gekeken naar hun achtergrond en werkwijze en ik heb ze gevraagd hoe zij omgaan met hun (eventuele) discretionaire bevoegdheden.

Tenslotte heb ik een klein deelonderzoek verricht naar hoe het (geautomatiseerd) kwijtschelden van gemeentebelastingen elders in het land geregeld is. Deze resultaten heb ik ook verwerkt in dit verslag, ter eventuele inspiratie voor de Gemeente Amsterdam.

Al deze gegevens zou ik aan het einde van mijn onderzoek verwerken, om op basis hiervan aanbevelingen op te kunnen stellen voor Belastingen en andere betrokken instanties.

2 Resultaten

Voor mijn onderzoek heb ik uiteindelijk negentien klachten in behandeling gehad, waarvan er vijf nog in behandeling waren tijdens de afronding van dit onderzoeksverslag. Het betreft zestien vrouwen en drie mannen. Onder de veertien afgeronde klachten hebben uiteindelijk vijf personen (deels) kwijtschelding ontvangen. Eén persoon reageerde meermaals niet op mails en deze zaak werd daarom afgerond, bij een buitenlands persoon zijn de aanslagen op 'oninbaar' gezet gezien haar woonsituatie in het buitenland. Alle overige verzoeken tot kwijtschelding onder de afgeronde zaken werden afgewezen. In bijlage 1 zijn alle afsluitteksten te vinden.

Zowel bij de afgehandelde zaken als bij de zaken die nog in behandeling waren komen veel klachten meermaals terug. Het gaat hier om de volgende punten, die ieder minstens twee tot wel vijftien keer voorkomen in de negentien zaken (aflopend van de meest tot minst voorkomende klachten): (1) een behandeltermijn van langer dan zes maanden van het verzoek tot kwijtschelding; (2) medewerkers van Belastingen en/of Waternet aan de telefoon met verschillende en/of foutieve informatie; (3) het opnieuw moeten opsturen van eerder opgestuurde of kwijtgeraakte informatie of documenten; (4) de communicatie of taal per telefoon en mail die frustrert door de toon of houding ervan; (5) het ontvangen van invorderingen van Belastingen en/of Waternet, terwijl het verzoek tot kwijtschelding nog loopt; (6) het gebruik van aantoonbaar onjuiste cijfers en/of informatie bij het berekenen van het vermogen of inkomen bij de toetsing; (7) onduidelijkheid en/of onbegrip bij de verzoeker over het toetsingsmoment van het verzoek tot kwijtschelding; (8) onduidelijkheid of onvolledigheid over welke bewijsdocumenten er aangeleverd moeten worden; (9) onbegrip wegens de afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek door een te hoog spaarsaldo of inkomen voor studie of stage; (10) onduidelijkheid of onbegrip over waarom bepaalde documenten worden opgevraagd; (11) ontbrekende gegevens in het systeem of een dossier over de afhandeling van het verzoek; en (12) onterechte toezeggingen aan de telefoon over dat de indiening van een verzoek compleet en juist is. Met name de eerste vier klachten komen ieder minstens tien keer voor onder de negentien klachten (meer dan de helft). Dit lijken dus structurele problemen te zijn. Voor een exact overzicht van welke klacht hoe vaak voorkwam onder de zaken, zie bijlage 2.

3 Conclusie

Samengevat kan gesteld worden dat alle klachten ofwel zijn ingediend vanwege de procedure van het verzoek tot kwijtschelding (vooral 'hoe' het verzoek is behandeld), of vanwege de uitspraak van het verzoek tot kwijtschelding (vooral 'waarom' de uitspraak is, zoals die is), of een combinatie van beide. De weg naar de uitspraak toe is echter in vrijwel alle zaken een *bumpy road*; de afhandeling van het verzoek duurt in veel gevallen meer dan een half jaar (tot soms wel verschillende jaren na het desbetreffende belastingjaar), documenten en informatie raken kwijt of worden niet goed verstuurd of doorgevoerd, verschillende medewerkers verstrekken verschillende en onjuiste informatie en er heerst over het algemeen veel onbegrip en onduidelijkheid over alle brieven, regels en uitleg. Dit alles ligt soms aan het systeem en aan wat de Leidraad Invordering 2008 voorschrijft, maar vaak is er ook sprake van menselijk handelen (waarbij het soms de vraag is, hoe ver de discretionaire bevoegdheid gaat en zou moeten gaan) en fouten, die voorkomen hadden kunnen en moeten worden.

Lange behandeltermijn

De meest voorkomende klacht is de lange behandeltermijn van een verzoek tot kwijtschelding. Het blijkt geen uitzondering te zijn als Belastingen langer dan een half jaar niets van zich laat horen, soms zelfs zonder een ontvangstbevestiging te sturen. Dit kan ook het gevolg of een symptoom zijn van andere klachten, die hierna zullen volgen. Belastingen is afgelopen jaar overgegaan op een nieuw dossiersysteem, waardoor de grote vertraging verklaard zou moeten worden. Dit zou betekenen dat deze klachten in de nabije toekomst aanzienlijk zullen verminderen.

Medewerkers aan de telefoon

Een andere regelmatig voorkomende klacht gaat over de medewerkers van Belastingen en Waternet, met name in de callcenters. Die zijn volgens de indieners van de klachten vaak niet goed ingelicht over het beleid, aangezien ze niet consistent zijn in wat ze ieder vertellen. Soms vertellen medewerkers dat studenten zich over bepaalde dingen geen zorgen hoeven te maken en dat het in orde wordt gebracht, terwijl dit vervolgens niet gebeurt. Meerdere studenten hebben, om er zeker van te zijn dat hun verzoek tot kwijtschelding in goede orde ontvangen zou worden, medewerkers gevraagd of hun verstuurd mail met documenten volledig was. De betreffende medewerkers hebben dit bevestigd, terwijl dit uiteindelijk toch niet zo bleek te zijn. Anderen beklagden zich er juist over, dat de medewerkers aan de telefoon onvriendelijk en onbehulpzaam waren. Zo heeft een studente aangegeven dat medewerkers aan de telefoon 'kwalijk en onvriendelijk' waren, noemde een andere studente de communicatie 'erbarmelijk' en had een derde studente het over 'een hard zuchtende medewerker met stemverheffing'.

Verloren post

Sommige documenten (zoals uitspraakbrieven of informatieverzoeken) lijken helemaal niet verstuurd te worden door de gemeente of niet aan te komen bij de studenten. Andere brieven lijken niet aan te komen bij of verwerkt te worden door de gemeente. Dit heeft meestal met de postverwerking te maken, maar dat is niet altijd te achterhalen. Sommige brieven die verstuurd hadden moeten worden door Belastingen, zijn niet terug te vinden in het systeem.

Aanvullende informatie

Daarnaast wordt er vaak om aanvullende informatie gevraagd. Soms gaat het hier zelfs om exact dezelfde documenten als voorheen, omdat in het vorige systeem van de gemeente klachten nog niet persoonsgebonden waren (maar dossier-gebonden). Vaak is het echter zo, dat studenten herhaaldelijk om documenten wordt gevraagd, die zij denken aan te leveren (maar wat verkeerde documenten betreft). Het is bijvoorbeeld veelal onduidelijk om welk document het precies gaat, van welke periode het document moet zijn en op welke manier het dient te worden aangeleverd. Screenshots van bankafschriften blijken bijvoorbeeld vaak niet te voldoen, maar studenten weten dit niet op voorhand. Ook is vaak onduidelijk waarom een document moet worden aangeleverd. Het toetsingsmoment (wat het moment van indiening van het kwijtscheldingsverzoek moet zijn) kan verwarrend zijn, omdat dit in sommige gevallen veel later dan het belastingjaar van de aanslag is, en het opvragen van bepaalde documenten wordt vaak door studenten opgevat als een schending van privacy. Zo wil Belastingen in sommige gevallen weten waarvoor bepaalde rekening- en creditcardafschriften zijn geweest en hoe iemand in zijn of haar levensbehoeften voorziet.

Taal in brieven

Wat soms ook te wensen overlaat, is de informatie en communicatiewijze in de brieven van de Gemeente Amsterdam. Zo wordt niet langer bij een aanslag de optie tot het aanvragen van kwijtschelden vermeld en wordt ook niet altijd bij uitspraken van beroepsschriften vermeld dat de burger/student zich kan beklagen bij de Ombudsman Metropool Amsterdam. Tevens staat bij een beschikking wel vermeld hoe de betaling van de afvalstoffenheffing aan de Gemeente Amsterdam moet worden voldaan, maar ontbreekt het bankrekeningnummer en andere betalingsgegevens van Waternet. Voor betaling van de waterschapsbelasting wordt doorverwezen naar hun klantenservice, per mail en telefoonnummer. Een extra moeite voor de burger/student dus, na al een hele kwijtscheldingsprocedure te hebben doorlopen.

Onduidelijkheid studiefinanciering

Een klacht die specifiek bij deze groep (studenten) voorkomt heeft te maken met de studiefinanciering. Veel studenten lenen bij via DUO of een andere vorm van studiefinanciering. De regels voor de inkomens- en vermogensnorm zijn hierbij onduidelijk of worden ervaren als onredelijk. Indien een student geld leent voor zijn of haar studie, wordt dit geld vrijgesteld van het inkomen. Het wordt eveneens vrijgesteld van het vermogen, tenzij hij of zij vermogen uit ander inkomen heeft. Dat moet ook aantoonbaar zijn. Dit betekent dus dat een student die maximaal leent om dat op te sparen (bijvoorbeeld om coschappen, een stage of een buitenlandsemester te financieren) maar verder geen enkel inkomen heeft volledig wordt vrijgesteld, maar een student die leent en daarnaast inkomen heeft (in de vorm van ouderlijke bijdrage of uit een bijbaantje) en dat geld opspaat om dezelfde reden niet. Daarnaast moet een opgespaarde lening ook eigenlijk binnen een termijn van drie maanden ook weer zijn uitgegeven (dit is zo bij zogeheten doelbetalingen). Dergelijke regels maken het lastig om uitzonderlijke gevallen (bijvoorbeeld studenten die door onbetaalde coschappen of stages wel moeten lenen om te kunnen rondkomen) te ontzien. Dit roept ook vragen op over de discretionaire bevoegdheid van de medewerkers van de afdeling Kwijtschelding bij Belastingen.

Onbegrip over toetsingsmoment

Wat eveneens vooral studenten betreft onder de indieners van verzoeken tot kwijtschelding, is het zeer wisselende inkomen en vermogen binnen één studie- of kalenderjaar. Studenten hebben wisselende bij- of zomerbaantjes, worden beloond of gekort door middel van ouderlijke bijdrages, moeten stages of coschappen doen en passen hun studielening aan op verwachte periodes van lager inkomen en noodzakelijke uitgaven. Dit maakt dat het vastgestelde toetsingsmoment bij het kwijtscheldingsverzoek, dat volgens de leidraad gelijk moet zijn aan het moment van indiening van het verzoek (maar in sommige gevallen om verschillende redenen toch op een andere datum valt), veelal onbegrip veroorzaakt. Vaak is het immers zo dat een vastgesteld inkomen of vermogen tijdens het toetsingsmoment fors hoger ligt dan het gemiddelde over het hele jaar, vaak ook met een goede reden (bijvoorbeeld om de rest van het jaar rond te kunnen komen). Om deze reden worden sommige verzoeken afgewezen, terwijl ten tijde van de uitspraak niet meer sprake is van hetzelfde (en vaak zeer tijdelijke) hoge inkomen en vermogen. In het ergste geval is het zelfs zo dat de aanslag door Waternet pas twee jaar na het belastingjaar zelf wordt opgelegd, waardoor een kwijtscheldingsaanvraag ingediend in het belastingjaar zelf als onwettig wordt gezien (omdat een verzoek pas kan worden ingediend na het opleggen van de aanslag). Dit roept vragen op over hoe lang na het belastingjaar een aanslag mag worden opgelegd (nu drie jaar).

Communicatie Waternet

Waar ook veel mis lijkt te gaan, is de communicatie tussen Belastingen en Waternet. De gemeente Amsterdam neemt alle kwijtscheldingen in ontvangst, ook die voor Waternet. Laatstgenoemde int echter de waterschapsbelasting en is ook verantwoordelijk voor het versturen van invorderingen. Door de communicatie tussen Belastingen en Waternet, die soms te wensen overlaat, komen verzoeken tot kwijtschelding en uitspraken niet goed of te laat door, waardoor studenten invorderingen op de mat krijgen die zij niet horen te ontvangen. Deze studenten weten weinig af de verhouding tussen de gemeente Amsterdam en Waternet, laat staan dat het twee verschillende organisaties zijn (aangezien studenten zowel voor de aanslag van de gemeentebelastingen als voor de aanslag van de waterschapsbelasting kwijtschelding aanvragen bij de gemeente Amsterdam), en reageren vol onbegrip en frustratie op deze brieven.

Foute berekeningen

Tenslotte worden er simpelweg slordige foutjes gemaakt met cijfers en berekeningen, die waarschijnlijk niet aan een proces of systeem te verwijten zijn, maar aan onjuist menselijk handelen. Dat is natuurlijk geen schande als het incidenteel gebeurt (fouten maken is immers menselijk), maar bij sommige klachten komt het meermaals terug. Dit gaat onder andere om het verwisselen van bedragen, het onjuist vertalen van documenten, het opleggen van te hoge rekeningen, het verkeerd (of niet) doorvoeren van zaken in het systeem en het opvragen van de verkeerde documenten. Gezien er niet altijd een berekening wordt meegestuurd bij het uiteindelijke besluit, kunnen studenten niet controleren of de beslissing juist is gemaakt en op basis van welke gegevens.

4 Discussie

Op basis van de bovengenoemde bevindingen kan een aantal aanbevelingen worden gedaan richting verschillende instanties. Deze bevindingen zijn gebaseerd op slechts negentien klachten (ook al zullen de meest voorkomende klachten daadwerkelijk structurele problemen zijn). Daarom was de volgende fase in het onderzoek, het afnemen van interviews met medewerkers van de verschillende instanties, noodzakelijk voor het vaststellen van de werkwijze en eventuele problemen en oplossingen. De tien geïnterviewde personen en hun functieomschrijvingen zijn te vinden in bijlage 3. Tenslotte is er nog een deelonderzoek verricht naar kwijtschelding bij andere gemeenten in Nederland. De brief met vragen die naar hen is uitgestuurd is terug te vinden in bijlage 4. De gemeenten die hebben geantwoord zijn te vinden in bijlage 5. Op basis van de klachten, de interviews en het deelonderzoek zullen aanbevelingen worden gedaan aan Belastingen, Waternet, het Inlichtingenbureau en de landelijke beleidsmakers.

Interview Klantcontactcenter

Uit het interview met het Klantcontactcenter kwam allereerst naar voren dat deze afdeling vrij groot is, met ongeveer tachtig *agents*. Zij maken gebruik van een Kennisbank, een soort *Q&A-database*, om vragen aan de telefoon te beantwoorden. Als hier zaken verkeerd in staan, rapporteren ze dit en wordt het gewijzigd. De weekstart is dan ook altijd samen met de mensen van de Kennisbank. De groep *agents* is steeds groter geworden en de opleidingen zijn ook veranderd. Deels worden *agents* bij het center zelf opgeleid, maar deels ook bij Belastingen.

Lastiger aan het werk vinden de *agents* dat studenten die eerder gaan bellen ook sneller en beter lijken te worden geholpen dan studenten die minder of helemaal niet bellen. Sommigen laten niets weten of bellen slechts voor een betaalregeling, terwijl zij gewoon in aanmerking komen voor een kwijtscheldingsregeling. Bovendien geven ook de *agents* zelf toe dat 'kwijtschelding' voor zowel medewerkers als klanten een soort 'black box' is. In de woorden van een medewerker: "Je stuurt allemaal dingen op, maar je hebt geen idee wat daarmee in de tussentijd gebeurt." Dit is ook te wijten aan de ingewikkelde terminologie, die soms onontkoombaar schijnt te zijn. Wat toch gedaan kan worden aan de communicatie? "Het beleid simpeler en duidelijker maken. Als het ingewikkeld beleid is merk je ook dat de kwaliteit van het geven van informatie ingewikkelder wordt."

Agents kunnen ook gebruik maken van een feedback-knop. Dat komt terecht bij de centrale redactie. Die lossen problemen of misverstanden dan zelf op, of ze zetten het door naar Belastingen. "Dat betekent de facto wel dat je altijd een beetje achterloopt, maar je bent zo actueel als het maar kan," aldus een medewerker.

Een nadrukkelijk nadeel is tenslotte dat *agents* zelf geen kwijtschelders zijn. Als studenten informeren of een document juist is opgestuurd, kunnen ze wel zien dat er iets is binnengekomen, maar of dat het nodige document is en of dat document inhoudelijk klopt weten ze niet.

Interview Postkamer

Het interview met de twee medewerkers van de postkamer werd in de postkamer zelf afgenomen. De foto links spreekt boekdelen: veruit de grootste stapel brieven is voor de afdeling Kwijtschelding. Op het moment van het interview is er sprake van een 'piekmomentje' waarbij 300

tot 400 verzoeken per dag binnenkomen. Ook daarbij lukt het de twee tot drie medewerkers om alles binnen 24 uur door te zetten naar 'boven'. Daarbij lijkt weinig mis te gaan.



Een medewerker waarschuwt wel voor een ander probleem: na een maand worden de fysieke documenten vernietigd. In de tussentijd komen alle stapels in grote kasten terecht, met op iedere stapel de vernietigingsdatum (zie foto rechts). Als men 'boven' op de afdeling Kwijtschelding dus een maand of langer achterloopt en een document blijkt niet correct te zijn in gescand, dan kunnen ze in de Postkamer deze originele documenten niet langer achterhalen. "Bij bezwaren zijn er echt achterstanden van maanden geweest. Dan hebben wij alles al in gescand, wij lopen nooit achter. Maar als zij boven niet gelijklopen met ons, kunnen wij dat hier niet zien."

Beter zou het volgens de Postkamer zijn als alles via de mail verstuurd wordt. Daarvan komen er ook 200 tot 300 per dag binnen, maar dat gaat sneller en is minder rompslomp, aldus een medewerker. "Mails worden namelijk gearchiveerd, we kunnen onderzoeken of ze zijn gestuurd en als we dan niks kunnen vinden, kunnen we altijd nog vragen om de ontvangstbevestiging. Die gaat er namelijk automatisch uit bij ontvangst. Dat is dus altijd te controleren."

Interview Afdeling Kwijtschelding Belastingen

Net als bij het Klantcontactcenter werken er aardig wat mensen op de afdeling Kwijtschelding, waaronder maar liefst de helft stagiair is. Doorgaans is de verdeling ongeveer twintig om twintig. Veel gaat via de mail, maar ze krijgen ook telefoontjes door van het Klantcontactcenter als zij niet weten wat studenten precies moeten opsturen. "Vooral studenten sturen vaak alleen bankafschriften en daar kunnen wij niet mee werken," legt een medewerker uit.

Stagiairs kunnen zelf alleen verzoeken afwijzen; bij toekenningen kijkt een fiatteur als laatste checkpoint of alles in orde is. Het vierogen-principe geldt dus alleen voor de toewijzingen van kwijtscheldingen. Een medewerker geeft de volgende verklaring: "De overheid loopt bij afwijzingen geen financieel risico. En de burger heeft altijd de kans om te reclameren en om in beroep te gaan tegen een afwijzing."

Als lastig punt wordt aangegeven dat vooral in het verleden afwijzingen werden gedaan op basis van onvolledige gegevens, wat ervoor zorgde dat het dossier onoverzichtelijk werd. Daarnaast geeft een medewerker aan dat er weleens lastige telefoontjes van burgers zijn: “Sommige burgers begrijpen dingen gewoon niet. Ze denken dan dat ze sowieso recht hebben op kwijtschelding, bijvoorbeeld omdat ze alleen AOW hebben. Dat soort dingen gaan er niet helemaal in.”

Dan de vraag over discretionaire bevoegdheid. Volgens een medewerker zetten de regels hen in een strak harnas. In beroepen kom je het volgens een andere medewerker misschien meer tegen, “of iets verwijtbaar is en of je het moet meerekenen of niet.” Maar ook volgens hem moeten ze heel secuur zijn en is die ruimte niet groot. “Heel schrijnende gevallen, die worden nog wel apart bekeken.” Volgens een derde medewerker proberen ze weleens van de regels af te wijken. “Maar dan worden we teruggefloten.”

De medewerkers zijn het er dus over eens, dat bepaalde regels anders moeten. Zo moet de vermogensgrens omhoog, maar dat plan strandde tot dusver altijd in Den Haag. Een van de medewerkers oefent als voorzitter van de landelijke expertgroep kwijtschelding binnen de Landelijke Vereniging Lokale Belastingen (LVLB) met de Unie van Waterschappen en de Vereniging Nederlandse Gemeenten druk uit op het Ministerie. “Voor de ombudsman ligt er nu een schone taak om via de politiek te regelen dat we meer kunnen doen voor alle Nederlanders die op een sociaal minimum zitten.”

Een medewerker vertelt vervolgens over zijn werk als stagebegeleider. Om te voorkomen dat zij als nieuwelingen fouten maken, moeten ze eerst in een testomgeving werken voordat ze echt aan de slag gaan. Daarnaast kunnen de stagiairs veel van elkaar leren op de werkvloer en zijn er altijd begeleiders beschikbaar als aanspreekpunt.

Tegen het einde schuiven twee senior medewerkers nog aan om wat te vertellen over hun training van de stagiairs en *agents*. Dat zijn namelijk vaak mensen zonder achtergrond op gebied van Belastingen. Ze geven toe dat de groep stagiairs een risicovolle groep is. “Daarom wijzen wij hen ook alleen bepaalde werkstromen toe, de verkorte kwijtscheldingsverzoeken. Dat gaat dus alleen om het uitsturen van brieven waarin wordt verzocht om extra informatie. Instructies voor die brieven zijn geheel uitgewerkt door ons. Ze kopiëren enkel de tekstblokken in de brief die horen bij de belemmering die gevonden is. Heel soms gaat dat weleens fout, dan wordt iets verkeerd gekopieerd of wordt het verkeerde tekstblok bij de verkeerde belemmering gebruikt.”

Dat kopieer-en-plakwerk doen de stagiairs ongeveer twee maanden lang om in te komen, daarna leren ze door middel van een tussentijdse training hoe ze een verzoek zelf moeten beoordelen. Elk verzoek wordt na behandeling altijd gecontroleerd door een fiatteur, tot gezegd wordt dat ze klaar zijn om zelf verzoeken af te wijzen. Dat gebeurt na ongeveer vier maanden.

Tenslotte wordt gevraagd, hoe ver de discretionaire bevoegdheid gaat. Voor een van de twee senior medewerkers kan ze die alleen toepassen als ze positief kan antwoorden op haar controlevraag: “Kan ik dit verantwoorden bij het management, bij een interne controle?” Volgens de andere medewerker zit er vooral ruimte tussen het afwijzen van de kwijtschelding en het invorderen van de aanslag. Zo kan na een kwijtschelding ook de aanslag nog op ‘oninbaar’ worden gezet, of iemand kan uitstel van betaling krijgen. Het blijft volgens hem toch zuur dat ze bij het kwijtscheldingsverzoek beslag moeten leggen op de kleine buffer die mensen met een sociaal minimum hebben, vanwege de lage vermogensgrens. “Dat deden we een tijdje minder streng,

maar bij de controle van Auditdienst ACAM werd dat afgekeurd omdat de rechtmatigheid ervan niet onderbouwd kon worden.”

Deelonderzoek kwijtschelding andere gemeenten

Als deelonderzoek heb ik een vragenlijst over het proces van (geautomatiseerd) kwijtschelden rondgestuurd naar een aantal gemeenten en belastingsamenwerkingen in Nederland (zie bijlagen 4 en 5). In totaal hebben 17 instanties gereageerd. Op Zoetermeer, Zaanstad, Groningen en Almere na zitten alle 20 grootste gemeenten van Nederland erbij. Allemaal maken ze gebruik van jaarlijkse toetsing via het Inlichtingenbureau (IB), de meesten sinds kort ook maandelijks. Volgens de gemeente 's-Hertogenbosch verloopt het proces sindsdien soepeler, omdat geen vragenformulieren en bijlagen meer nodig zijn. Het nadeel is volgens hen wel een langere looptijd, omdat de aanvraag minimaal een maand bij het IB ligt. Degenen die afgewezen worden moeten dus langer wachten en daarna alsnog alles invullen en opsturen. Ook zijn bij toewijzingen niet alle onderliggende gegevens opvraagbaar bij het IB; nog een nadeel volgens Den Bosch.

Een opvallend verschil tussen de gemeenten is hoe ze omgaan met situaties zoals mensen in de bijstand, AOW'ers en studenten. Sommigen zeggen strikt de leidraad en wetgeving te volgen, anderen noemen het belang van maatwerk en hebben aanvullende regelgeving. Zo wordt ieder banksaldo dat is ontstaan uit een DUO-lening of smartengeld vrijgesteld door de Gemeente Eindhoven. Rotterdam houdt aan dat het bedrag dat is opgespaard uit de lening niet hoger mag zijn dan twaalf keer het maandelijks geleende bedrag. In Amersfoort wordt vermogen uit studieleningen, smartengeld en vakantiegeld altijd door middel van maatwerk beoordeeld: er wordt gekeken welke invloed dit heeft op de inkomsten en uitgaven en welke invloed dit heeft op het gehele jaar kijkende naar het uitgavenpatroon.

Ook over de discretionaire bevoegdheid zijn er duidelijke verschillen tussen de gemeenten. Veel gemeenten verwijzen naar de landelijke wet- en regelgeving, maar sommigen zetten daar wel een kritische kanttekening bij. Zo zegt de Belastingamenwerking Utrecht niet altijd achter hun eigen uitspraken te staan: “Door verouderde wetgeving komen wij met enige regelmaat zeer schrijnende gevallen tegen.” Den Bosch heeft een document met ‘eigen’ beleidsregels voor als de Leidraad Invordering geen of onvoldoende antwoord geeft.

De laatste vraag was of gemeenten nog verzoeken hebben richting de landelijke politiek. Hierbij viel op dat sommige gemeenten het met Amsterdam eens zijn over de harmonisering van de vermogensgrens (GR Cosensus, Belastingamenwerking Utrecht en de gemeente Leeuwarden), maar anderen hiertegen zijn vanwege de ‘armoedegeval’ die zou volgen (GR Lococensus-Tricijn en de gemeente Eindhoven). Daarnaast verlangen het Gemeentelijk Belastingkantoor Twente, Tribuut Belastingcentrum en de gemeente Amersfoort om sneller en vaker te toetsen bij het IB. Tenslotte is de regelgeving omtrent de vaststelling van het inkomen en vermogen van studenten door de veranderingen in de studiefinanciering volgens de gemeente Rotterdam verouderd.

5 Aanbevelingen

Op basis van alle klachten, de interviews en het deelonderzoek kunnen de volgende aanbevelingen worden gedaan aan Belastingen en andere betrokken instanties:

Commentaar van de dienst Belastingen op 3/10/2019 in het rood.

1 Het versnellen en versoepelen van het kwijtscheldingsproces

- Het verkorten van de tijd waarbinnen door Belastingen gereageerd wordt op kwijtscheldingsverzoeken (zoals de wettelijke beslistermijn van zes weken bij een bezwaarschrift) en studenten meer tijd geven om te kunnen reageren op uitspraken.
 - Aanslagen van Waternet en Belastingen altijd opleggen in het lopende belastingjaar, in plaats van tot drie jaar te mogen wachten (of kwijtscheldingsverzoeken altijd beoordelen op basis van het belastingjaar waarin de aanslag diende opgelegd te worden).
 - Zolang er achterstanden zijn met het verwerken van de kwijtscheldingsverzoeken: geen originele documenten die bij brieven binnenkomen in de postkamer vernietigen (zodat die altijd terug te vinden zijn).
 - Ervoor zorgen dat er vaker en sneller getoetst kan en gaat worden bij het IB, zodat men niet een maand daarop hoeft te wachten bij een kwijtscheldingsverzoek (soms weet men bij voorbaat al dat toetsing bij het IB niets zal opleveren).
 - Duidelijke en eenvoudige communicatie toepassen in brieven en op de website van de gemeente Amsterdam; zo mogen er geen fouten meer worden gemaakt met het opvragen van aanvullende documenten, zouden de juiste bankrekeninggegevens van Waternet onderaan afwijzingen moeten staan, etc.
 - De regels met betrekking tot DUO-leningen en de vermogens- en inkomensgrens voor studenten zo simpel en duidelijk mogelijk maken, zodat ze geen valse hoop krijgen.
-
- Het probleem betreffende de lange behandeltermijn is inmiddels opgelost. De gemiddelde behandeltermijn (datum in behandeling tot datum fiat) is 60 dagen. We communiceerden en communiceren een gemiddelde doorlooptijd van 4 maanden. Dit is om Amsterdammers een indicatie te geven. Streven is en blijft uiteraard om een verzoek zo snel mogelijk af te handelen (waarbij de minimale doorlooptijd overigens 8 weken bedraagt).
 - In samenwerking met Dienstverleningen zijn de brieven aangepast waardoor het duidelijker wordt voor de belastingschuldige wat zij moeten opsturen. Ook het nieuwe systeem is zo ingericht, dat na het beoordelen van het Inlichtingen bureau de uitval automatisch goed in de brief wordt verwerkt en wordt verzonden. Daarna heeft Belastingen nog de mogelijkheid om een rappel te sturen wanneer een belastingschuldige niet alle stukken heeft aangeleverd. Deze ontwikkeling is een groot voordeel voor de belastingschuldige. Lopende activiteit. In samenwerking met Dienstverleningen worden alle brieven aangepast
 - Wat betreft het probleem met Waternet is dit opgelost. Oorzaak ICT technisch lastig uit te leggen. Wel wordt nog wekelijks gewerkt om de communicatie tussen Belastingen en Waternet te verbeteren

2 Het bevorderen van de hulp door medewerkers

- Ervoor zorgen dat alle medewerkers van Belastingen en het Klantcontactcenter op één lijn zitten wat betreft de uitleg en houding tegenover burgers/studenten.

- Ervoor waken dat medewerkers van Belastingen en het Klantcontactcenter geen valse beloften doen aan burgers/studenten, waardoor zij op het verkeerde been worden gezet.
 - Slordige berekenings- of vertaalfouten door de afdeling Kwijtschelding voorkomen, bijvoorbeeld door het vierogen-principe ook toe te passen op afwijzingen.
 - Nog strenger zijn over het toekennen van bevoegdheden aan stagiairs (of hen wellicht zelfs geen beslissingen laten nemen) en daarnaast investeren in meer en betere *agents* bij Belastingen.
- Medewerkers van het CCA krijgen jaarlijks bijscholing met betrekking tot de kwijtscheldingsregeling. Ook heeft hier het nieuwe ICT te maken met het hoge aantal telefonie en aantal klachten. Doordat het ICT systeem nog niet op orde was, was de communicatie tussen Waternet, Belastingen en het CCA vrij moeilijk. Probleem verholpen

3 Beter omgaan met documenten en informatie van studenten

- Voorkomen dat documenten onnodig worden opgevraagd bij studenten door Belastingen, bijvoorbeeld als ze elders te achterhalen zijn of als ze onnodig blijken voor het verzoek.
- Duidelijker zijn in verzoeken om aanvullende documenten van Belastingen over welke documenten nodig zijn voor het verzoek, hoe deze aangeleverd dienen te worden en waarom deze nodig zijn.
- Door Belastingen bij de burger erop aandringen dat de verzoeken en aanvullende documenten ook digitaal en via de mail kunnen worden ingezonden, aangezien hierbij minder mis kan gaan.

4 Procedures en wetgeving systematisch veranderen

- Bevorderen dat op nationaal niveau de vermogensgrens bij toetsing voor een verzoek tot kwijtschelding verhoogd wordt, zodat het hebben van een buffer voor onverwachte kosten niet ontmoedigd wordt door de overheid.
 - Aandringen op het verruimen van de discretionaire bevoegdheid in de politiek, zodat medewerkers van de afdeling kwijtschelding altijd zorgeloos maatwerk kunnen leveren wanneer de situatie daarom vraagt (zeker in de beroepsfase).
 - Op landelijk niveau aansturen op het vernieuwen van de verouderde wetgeving omtrent de vaststelling van het vermogen en inkomen van studenten op basis van de recente veranderingen in de studiefinanciering.
 - Het toetsingsmoment door de afdeling Kwijtschelding over het hele belastingjaar nemen, zodat verschillen in inkomen en vermogen eerlijk gemeten worden (en geen toevalstreffers zijn).
 - Het mogelijk maken door Waternet van het kwijtschelden van waterschapsbelasting voor ondernemers (die bijvoorbeeld helemaal geen inkomen verdienen met hun onderneming).
- Het toetsingsmoment is wettelijk vastgesteld. Hier kan Belastingen niks aan veranderen.

5 Mogelijk direct doorvoerbare cultuurveranderingen

- Door middel van meer maatwerk en discretionaire ruimte bij de afdeling Kwijtschelding *coulance* toepassen voor studenten die voor hun coschappen, stageperiode en/of buitenlandsemester geld opsparen (omdat ze in die periode geen inkomen hebben).
- Vaker maatwerk toepassen door de afdeling Kwijtschelding in uitzonderlijke situaties, zoals bij de AOW, studiefinanciering, smartengeld of vakantiegeld.

- De omgekeerde toets hanteren (pas nadat alle mogelijke effecten van een besluit helder zijn juridisch toetsen) door de afdeling Kwijtschelding zodat maatwerk mogelijk wordt zonder dat het tot willekeur leidt.
- Het belang van de burger vooropstellen bij Belastingen en alle betrokken instanties, in plaats van het belang om geld te ontvangen.

Bijlage 1: afsluitteksten afgeronde klachten

■ KIM 2018-0005834

Een studente weet inmiddels dat zij door het hoge spaarsaldo op haar rekening geen recht heeft op kwijtschelding voor de gemeentelijke belastingen. Daarom moet zij het inmiddels hoge bedrag voorsnog betalen. Zij wijst er echter op dat haar hoge spaarsaldo al bij haar eerste aanlevering van documenten, die zij in februari 2016 al heeft verstuurd, te zien was. Haar verzoek had volgens haar dus toen al afgewezen kunnen worden (en de aanslagen betaald), in plaats van 2 jaar later, waardoor de schuld zo hoog is opgelopen (en het daardoor overkomt alsof de voor een student hoge schuld, zeker naast de nog grotere studieschuld, met terugwerkende kracht moet worden betaald). Bovendien zijn op 12 maart 2018 opnieuw gegevens over het inkomen, vermogen en de zorguitgave verzocht van de medebewoner waarmee de studente een gezamenlijke huishouding voert, en per abuis ook van de tweede medebewoner. Dit laatste is bevestigd door Belastingen, blijkt uit een toelichting. Dat zou kunnen komen doordat de behandelaar zich heeft vergist in de werkwijze die geldt vanaf 1 januari 2018 m.b.t. de kostendelersnorm wet (die is niet van toepassing op een verzoek dat voor 1 januari 2018 is binnengekomen). Uiteindelijk is gebleken dat het hoge spaarsaldo voor Belastingen niet duidelijk was bij het eerdere poststuk, maar pas op een later moment, waardoor de uitspraak pas later kwam.

■ KIM 2018-0006075

Een studente dient een klacht in over de traagheid en fouten van Belastingen bij de behandeling van haar verzoek tot kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen. Ze wacht tot twee keer toe bijna een jaar op reacties, krijgt geen bericht over het buiten werking stellen van haar verzoek en krijgt aan de telefoon inconsistente informatie door van verschillende medewerkers. Uiteindelijk krijgt ze bij de herziening een berekening die volgens haar niet klopt, omdat ze haar zorgtoeslag direct overmaakt naar haar vader en de totale huurkosten hoger zouden uitvallen. Omdat zorgtoeslag echter niet wordt gezien als inkomen, maar ouderlijke bijdrage in de vorm van huur- en/of zorgkosten wel, klopt deze berekening wel en komt haar inkomen boven de kwijtscheldingsnorm uit. Belastingen biedt voorsnog excuses aan voor de lange behandeltermijn, al moet dit via de ombudsman gebeuren.

■ KIM 2018-0006375

Een vrouw beklaagt zich erover dat zij bij uitspraak van juli 2014 van de directeur Belastingen Amsterdam haar kwijtscheldingsverzoek werd toegewezen en dat die bij uitspraak op een administratief beroep in juni 2018 weer werd ingetrokken. Het blijkt in het eerste geval te gaan om toekenning van een kwijtscheldingsverzoek voor de gemeentelijke afvalstoffenheffing. In het tweede geval gaat het om de handhaving van de afwijzing van een kwijtscheldingsverzoek van een aanslag waterschapsbelasting van het Hoogheemraadschap. Mevrouw heeft in 2014 en 2015 een kwijtscheldingsverzoek ingediend voor de gecombineerde aanslag, waar alleen de afvalstoffenheffing is opgelegd. De waterschapsbelasting is pas twee jaar later opgelegd, terwijl mevrouw dacht dat zij hiervoor al kwijtschelding had ontvangen (aangezien zij wel toekenning kreeg voor de afvalstoffenheffing, maar niets meer hoorde over de waterschapsbelasting).

Uiteindelijk is haar verzoek vier jaar na dato afgewezen vanwege een te hoog spaarsaldo (ten tijde van het latere kwijtscheldingsverzoek, dat pas in behandeling is genomen na het late opleggen van de aanslagen door Waternet). Echter heeft mevrouw volgens de ombudsman goed geanticipeerd op haar brengplicht van Belastingen (ze zou de aanslagen van Waternet immers wel in de betreffende jaren mogen verwachten en dus ook in die jaren kwijtschelding mogen aanvragen). Uiteindelijk is Belastingen het niet hiermee eens (omdat kwijtschelding pas kan worden aangevraagd na het opleggen van de aanslag), maar mevrouw heeft toch kwijtschelding gekregen van Waternet door zelf te bellen. Dit bleek achteraf onterecht (vanwege dezelfde redenering als door Belastingen wordt aangedragen), maar de toekenning van de kwijtschelding blijft staan.

■ **KIM 2018-0006489**

Op 12 februari 2016 heeft een dame bij Belastingen een verzoek voor kwijtschelding van de gecombineerde aanslag over belastingjaar 2015 ingediend. Haar verzoek is afgewezen vanwege het ontbreken van documenten. Deze zijn door de aanvrager aangevuld, waarna zij begin 2017 opnieuw contact op heeft genomen omdat hierover geen uitspraak was. De kwijtschelding 2015 bleek inmiddels te moeten worden samengevoegd met die van 2016, dus opnieuw diende zij alles opnieuw aan te leveren. Hoewel zij voor verzending telefonisch navraag heeft gedaan of haar aanvraag volledig was, bleek dit wederom niet het geval en werd haar verzoek afgewezen. In juni 2017 heeft zij opnieuw een aanvraag ingediend, inmiddels samengevoegd met de kwijtschelding voor 2017. Haar verzoek werd afgewezen op basis van het saldo op haar bankrekening eind december 2016 en het saldo van haar huisgenoot eind februari 2017. Deze banksaldo's waren volgens de aanvrager niet representatief voor hun gemiddelde situatie. Naar aanleiding hiervan heeft zij een beroepschrift ingediend. De afdeling kwijtscheldingen zou haar terugbellen, wat niet is gebeurd. Eind januari 2018 ontving de aanvrager wederom bericht van ontbrekende documenten, waarover zij 1 februari telefonisch contact heeft gehad. In april 2018 is haar beroepschrift afgewezen vanwege geen (tijdige) reactie of onvolledige gegevens. In overleg werd afgesproken opnieuw een kwijtscheldingsverzoek in behandeling te nemen. Deze bleek opnieuw niet in behandeling te zijn genomen. Mevrouw besluit een klacht in te dienen bij de ombudsman. Na een herziening, waarbij het gemiddelde salaris van haar en haar huisgenoot is berekend over de jaren 2017 en 2018, is het beroep toegekend.

■ **KIM 2018-0006492**

Een studente heeft een verzoek tot kwijtschelding voor de afvalstoffenheffing ingediend. Zij kreeg bericht dat de aanvraag is afgewezen omdat er een document miste, dat volgens de studente wel al toegevoegd was. Zij heeft hier bezwaar tegen ingediend. Desondanks kreeg zij een aanmaning. Toen zij met de Gemeente belde, was het de dienst onduidelijk wat er met het bezwaar was gebeurd. Ondanks de toegewezen kwijtschelding over een eerder belastingjaar kreeg zij vervolgens alsnog een aanmaning voor de waterschapsbelasting van dat jaar, omdat ze niet wist dat deze niet automatisch wordt meegenomen in de aanvraag voor kwijtschelding van de afvalstoffenheffing. Vervolgens heeft de studente uitstel van betaling gekregen. Daarna ontving zij een dwangbevel voor dezelfde rekening, omdat het verzoek tot kwijtschelding nog niet in het systeem van Waternet stond. De studente dient daarom een klacht in bij de ombudsman. Na directe interventie is het verzoek tot kwijtschelding vooralsnog geheel toegewezen, maar op dezelfde uitspraakbrief is niet het volledige bedrag kwijtgescholden. Dit bleek een conversiefout in het systeem van de gemeente, dus het openstaande bedrag is uiteindelijk alsnog op nul gebracht.

■ **KIM 2018-0006493**

Een studente dient in 2015 een verzoek tot kwijtschelding in voor de gecombineerde aanslag voor belastingjaar 2015 bij Belastingen. Deze werd in 2016 afgewezen vanwege het ontbreken van informatie. Om vervolgens zeker te weten dat ze alle aanvullende informatie aanleverde, heeft ze haar mail met aan de telefoon een medewerker van Belastingen doorgelopen. Deze aanvraag is echter opnieuw afgewezen vanwege het ontbreken van aanvullende informatie. Vervolgens heeft ze voor de derde keer alle bestanden verzameld, dit doorgelopen met medewerkers en ingediend. Deze keer werd het afgewezen op basis van het volgende: ze had alle bestanden ingediend van de belastingjaren waarover ze kwijtschelding aanvroeg en niet van het belastingjaar waarin ze kwijtschelding aanvroeg. Dit was bij haar eerder niet bekendgemaakt. Intussen heeft de studente meermaals telefonisch contact gehad met Belastingen, waarbij medewerkers zich volgens de studente kwalijk en onvriendelijk hebben uitgelaten. Zij werd hierbij meermaals doorverwezen en onjuist of onvolledig ingelicht. De aanvraag voor kwijtschelding over belastingjaar 2015 voor afvalstoffenheffing en combinatie heffing zijn hierna geheel toegewezen. De kwijtschelding over belastingjaren 2016 en 2017 nog niet, terwijl in de financiële situatie van de studente naar eigen zeggen niets is veranderd. De studente heeft het gevoel, alsof de gemeente haar probeert te laten betalen. Ze is ten einde raad en dient daarom een klacht in bij de ombudsman. Dit mocht niet baten, vanwege het niet opgeven van inkomsten (haar werd verteld dat een studielening niet opgegeven hoeft te worden) en hoog spaarsaldo (door diezelfde studielening, maar wat zij niet meer heeft kunnen aantonen).

■ **KIM 2018-0006494**

Een studente had in de tijd dat studenten nog meer vermogen mochten hebben voor kwijtschelding een spaarrekening om te studeren (inmiddels erdoorheen). Dat geld was gespaard geld van opa's en oma's om studie, huur, en dergelijke te betalen. Nu zijn die regels aangescherpt, en ook al is het geld erdoorheen en heeft ze nu geen vermogen meer, "nemen ze ook het verleden mee in de procedure" (volgens de studente heeft "een hard zuchtende medewerker met stemverheffing" van de gemeente haar dit duidelijk gemaakt aan de telefoon). Dit is volgens de studente onzin, omdat ze geen belasting kan betalen met spaargeld dat er nu niet meer is en dat is opgegaan aan studeren. In 2016 is de studente verhuisd naar een huis dat haar ouders gekocht hebben, waardoor zij officieel geen huur betaalde. De studente moet de huur echter terugbetalen aan haar ouders. De studente heeft geen inkomen en vorig jaar heeft ze een heel jaar een fulltime onbetaalde stage gelopen. Ze heeft hiernaast niet kunnen werken. Ze heeft meermaals aanvullende informatie moeten opsturen, maar komt er niet uit met de gemeente. De studente besluit daarom een klacht in te dienen bij de ombudsman. Uiteindelijk wordt haar eerste verzoek om kwijtschelding afgewezen vanwege het te hoge vermogen en haar tweede verzoek door verwijtbaar verdrag, in verband met een creditcard afschrift voor een nieuwe telefoon. Met dit geld had ze volgens de dienst de openstaande aanslagen kunnen betalen.

■ **KIM 2018-0006496**

Een internationale student vraagt in 2016 met hulp van Nederlandse vrienden kwijtschelding aan voor een gecombineerde aanslag bij Belastingen. Van de uitspraak begreep hij als internationale student weinig, maar na bellen met Waternet werd hem verteld dat hij geen kwijtschelding kreeg omdat hij in 'waardepapieren' zou handelen. De student is er honderd procent zeker van dat dit niet waar is. De student heeft naar eigen zeggen meer dan tien keer met de gemeente gebeld en kreeg verschillende reacties. Sommige medewerkers waren erg behulpzaam en zeiden dat ze het voor hem zouden regelen, maar een dame kon zelfs 'zien' dat hij in waardepapieren handelde, vanaf zijn Oostenrijkse rekening. Dit was volgens de student niet waar, maar mede omdat de dame gebrekkig Engels sprak, wilde ze hier niet over in discussie gaan. Een andere medewerker adviseerde de student 'gewoon te betalen' omdat dit het simpelste was, maar wilde geen reden geven voor het feit dat hij dit moest doen (en de student zag dit nog altijd als onrechtvaardig). Later zou een andere medewerker de aanvraag met voorrang gaan behandelen. Hierna heeft hij opnieuw een brief gekregen met een dwangbevel. De student besluit een klacht in te dienen bij de ombudsman, die heeft verzocht alle invorderingen per direct stop te zetten. Hierna heeft hij echter op 10 juli opnieuw een aanmaning van Waternet ontvangen, dit keer over belastingjaar 2018. Na directe interventie van de ombudsman worden alle invorderingen daadwerkelijk stopgezet en wordt een nieuw verzoek ingediend voor 2016. Uiteindelijk blijkt dat de student inderdaad niet in waardepapieren handelde: dit was vermoedelijk een vertalingsfout van het Duitse 'belegnummer' (documentnummer) naar 'beleggingsnummer' op het rekeningafschrift van de student. Voor de latere aanslagen ontvangt meneer geen kwijtschelding, omdat hij inmiddels genoeg spaarsaldo heeft om deze te betalen.

■ **KIM 2018-0006592**

Een studente vroeg in 2017 kwijtschelding aan voor de gecombineerde aanslag bij Belastingen. Die werd afgewezen. Toen heeft ze een bezwaarschrift ingediend en kreeg ze alsnog een extra aanslag, zonder uitspraak over het bezwaarschrift. Waarop zij belde naar Belastingen; zij beweerden dat ze het bezwaarschrift te laat had gestuurd, wat volgens de studente niet zo was. Na het telefoongesprek zou Belastingen het bezwaarschrift alsnog in verwerking nemen en hoefde de studente de aanslag niet te betalen tot na de uitspraak. Daarna heeft zij echter nooit meer een uitspraak over dat bezwaarschrift mogen ontvangen. Hierover laat de dienst veel later weten dat de uitspraakbrief en het verzoek om informatie niet teruggevonden kunnen worden in het systeem, daardoor bestaat de kans dat deze ook niet verzonden of ontvangen zijn. Dit jaar heeft de studente opnieuw een aanvraag tot kwijtschelding ingediend, over belastingjaar 2018. Via haar DigID zag ze vervolgens dat haar aanslagen van vorig jaar gewoon nog open stonden, terwijl ze daar niks meer over had gehoord. Bij het indienen van haar klacht bij de ombudsman was de studente in afwachting van de uitspraak over haar verzoek tot kwijtschelding, die volgens de studente waarschijnlijk niet doorgaat door 'vermogen' van geleend geld via Stichting Maçonniek Studiefonds, waar zij haar coschappen (waarin ze 60 uur per week onbetaald werkt) moet betalen (collegegeld en huur). Omdat het hoge bedrag al langer dan drie maanden op haar rekening staat (de kwijtscheldingsregeling stelt een doelbetaling tot drie maanden na uitbetaling vrij van het vermogen), wordt het inderdaad gezien als vrij opneembaar vermogen en kan ze de belastingen niet kwijtschelden. Erger vindt ze echter de manier waarop Belastingen communiceert, die omschrijft zij als 'erbarmelijk', nadat ze meermaals telefonisch is doorverwezen van en naar verschillende medewerkers van de gemeente en Waternet.

■ **KIM 2018-0006759**

Een studente heeft al sinds 2016 kwijtscheldingsverzoeken uitstaan. In eerste instantie werden deze niet toegekend, omdat er nog iemand op haar adres zou wonen. Stadsloket kon deze persoon echter niet zien in het systeem terwijl Belastingen dat wel kon. Daardoor bleef Belastingen de studente doorsturen naar het stadsloket om deze persoon van dit adres te verwijderen, maar kon stadsloket niets doen. Op een gegeven moment had ze een mail gekregen dat haar verzoek tot kwijtschelding opnieuw in behandeling zou worden genomen, kwam ze na een vakantie thuis en vond ze een dwangbevel omdat ze zo lang niet zou hebben betaald. Uiteindelijk, na veel mailen en een jaar lang meerdere keren verzoeken moeten indienen, is de persoon verwijderd van haar adres, zijn de kosten die bovenop het bedrag waren gekomen weggehaald en kon zij opnieuw kwijtschelding aanvragen voor de belastingjaren 2016 en 2017. Zij heeft hier in augustus 2018 echter nog steeds niets van gehoord (na als laatste opnieuw aanvullende gegevens op te hebben gestuurd, waarvoor ze op 25 januari 2018 een ontvangstbevestiging ontving), terwijl ze de kwijtschelding van 2018 binnenkort ook weer moet indienen. De studente besluit dat ze er genoeg van heeft en dient een klacht in bij de ombudsman. Hierna heeft de dienst het verzoek met voorrang afgedaan en is de kwijtschelding voor belastingjaren 2016 en 2017 volledig toegekend. Opvallend is wel dat de gemeente eerst stelt dat er eerder geen verzoek was ingediend tot september 2017, waarna alsnog is toegegeven dat op 2 juni 2017 de gevraagde gegevens wel degelijk zijn ingediend. De dienst biedt via de ombudsman excuses aan voor het ongemak.

■ **KIM 2018-0006763**

Een voormalig student is nu al drie jaar bezig met een kwijtscheldingsverzoek gemeentebelastingen 2015. Hij had in 2015 een jaarinkomen onder de norm, geen noemenswaardige bezittingen en was daarnaast student zonder medebewoners/huisgenoten. Op basis van die gegevens had de kwijtschelding toegekend moeten worden. In de tussentijd zijn meermaals gegevens door hem niet ontvangen, door de dienst Belastingen niet ontvangen en is er meermaals gevraagd om extra gegevens. Iedere keer gaf de gemeente aan dat het verzoek was afgewezen omdat ze de gegevens niet ontvangen hadden. Inmiddels heeft hij alle persoonlijke gegevens gestuurd uit 2015, 2016, 2017 en onlangs zelfs 2018. De man vraagt zich af waarom de gemeente nu opeens gegevens uit 2018 nodig heeft om een kwijtschelding uit 2015 te behandelen. Hij heeft er geen vertrouwen meer in dit de kwijtschelding nu wél correct uitgevoerd wordt en begint het gevoel te krijgen dat het zo moeilijk mogelijk gemaakt wordt. Daarnaast vindt hij het een schending van zijn privacy dat hij nu al vier jaar lang al zijn persoonlijke gegevens op moet sturen. Naar zijn inzien zou er niets meer in de weg moeten staan voor de afronding van deze zaak. Hij is er na drie jaar klaar mee en dient een klacht in bij de ombudsman. Hierna reageert hij helaas niet meer op meerdere mails. Daarom is de klacht afgehandeld zonder verdere stappen te nemen.

■ **KIM 2018-0006947**

Een studente is sinds maart 2018 bezig met haar kwijtschelding van de afvalstoffenheffing en waterschapsbelasting, terwijl ze de afgelopen twee jaar zonder problemen goedkeuring kreeg. Ze heeft tot drie keer aan toe opnieuw gegevens moeten opsturen, omdat deze niet op de juiste manier werden aangeleverd (eerste keer onleesbaar document en tweede keer screenshot). Halverwege juli kreeg ze een aanmaning van Waternet. Telefonisch werd toen door de gemeente verteld dat ze zich geen zorgen hoefde te maken en dat de gegevens compleet waren en verwerkt zouden worden. Op 21 augustus kreeg de studente een afwijzing per post, omdat ze geen tijdige

reactie zouden hebben ontvangen. Telefonisch werd aan de studente door een mevrouw van de gemeente verteld dat de gegevens van haar spaarrekening niet op de juiste manier waren verstuurd. Ze zou het voor de studente oplossen als ze de gegevens per mail zou ontvangen, dan zou zij voor de studente een beroep indienen. Vervolgens werd haar verzoek op 28 augustus afgewezen, omdat zij een bedrag van 800 euro had opgenomen van haar spaarrekening. De studente was net jarig geweest en zou binnenkort stoppen met werken, daarom had ze op dit moment het spaarsaldo. Volgens de gemeente kon dit echter gebruikt worden, om de belastingaanslag te betalen. De studente heeft daarnaast geen brief gehad over dat haar gegevens niet klopten en ze kan zich niet voorstellen dat ze boven de norm zit en de belasting dus moet betalen. De studente besluit een klacht in te dienen bij de ombudsman. Echter bestaat er geen vrijstellingsregeling voor verjaardag geld of voor spaargeld om later uit te geven als inkomen en moet ze de aanslag met haar toenmalige vermogen vooralsnog betalen. Dit voelt wrang, omdat het toetsingsmoment is opgeschoven naar het moment van het beroep (vanwege het onjuist aanleveren van documenten) en in die periode het vermogen hoger is geworden. De dienst suggereert dat de studente verder gaat solliciteren of gebruik maakt van de studiefinanciering om rond te komen.

■ KIM 2018-0007359

Een moeder dient een klacht in voor haar dochter over haar afgewezen kwijtscheldingsverzoek. Het verzoek is afgewezen vanwege te hoog spaarsaldo. Dit saldo is ontstaan door het opsparen van geld voor een studiereis naar Nepal. Het geld is echter niet alleen ontstaan door studiefinanciering, maar ook door ouderlijke bijdrage. Zij komt dus niet voor kwijtschelding in aanmerking, omdat het gespaarde gedrag volgens Belastingen gereserveerd had moeten worden om de gemeentebelastingen te betalen. Echter heeft Belastingen waarschijnlijk wel tekortgeschoten in het opsturen van brieven naar het verkeerde adres, waardoor de studente moeilijk binnen de gevraagde termijn kon reageren.

■ KIM 2018-0007507

Een internationale studente blijft problemen hebben met het kwijtschelden van haar aanslag in 2016 voor Hoogheemraadschap Amstel. Ze heeft haar verzoek meermaals ingediend, maar de verzoeken worden telkens afgewezen zonder dat verteld wordt waarom. Een medewerker van het waterschap vertelde haar dat ze de aanslag niet hoefde te betalen, omdat zij een studente in DUWO-huisvesting zonder inkomen was. Ze heeft al meermaals al haar bankafschriften en andere documenten ingestuurd naar Belastingen, maar die accepteren ze niet (en zonder reden). Wanneer de studenten naar Belastingen belde, werd niet opgenomen of werd ze telkens doorverwezen naar iemand anders. De studente is hopeloos en besluit een klacht in te dienen bij de ombudsman. Ze zegt al drie keer in beroep te zijn gegaan, maar op geen van deze een antwoord te hebben ontvangen. Volgens Belastingen had ze haar aanvullende documenten 8 dagen te laat ingestuurd, maar dat klopt volgens de studente niet. Daarna zijn de aanslagen door Belastingen kennelijk op 'oninbaar' gezet, maar hier had de studente geen weet van. Ze gaat er uiteindelijk mee akkoord om ook de andere open aanslagen op 'oninbaar' te zetten, omdat ze weer in het buitenland verblijft en niet van plan is om terug te keren (maar ze blijft ervan overtuigd dat ze anders wel recht zou hebben op kwijtschelding).

Bijlage 3: deelnemers interviews

Klantcontactcenter

Barend van Wieringen is een ervaren medewerker die zich ook bezighoudt met het up tot date houden van de Kennisbank waarin alle informatie is opgenomen die aan alle *agents* ter beschikking wordt gesteld. Hij is daarnaast zelf ook signaleringsagent, wat betekent dat hij het doorgeeft aan Thijs Polfliet en Rob Vis als ze ergens tegenaan lopen.

Thijs Polfliet is verbetermanager bij dienstverlening. Hij is verantwoordelijk voor de lopende gang van zaken en heeft een goed beeld van alle telefonische response op uitgestuurde documenten. Hij houdt zich ook bezig met het verbeteren van de documenten die Belastingen verstuurt en hun dienstverlening.

Postkamer

Nils Jense coördineert de postkamer en alle output binnen Belastingen.

Milton Ramdhan is medewerker van de postkamer.

Afdeling Kwijtschelding

Rob Vis is projectmanager incasso en invordering en tevens voorzitter van de expertgroep kwijtschelding van de Landelijke Vereniging van Lokale Belastingen (LVLB). Hij is ook contactpersoon Belastingen voor dienstverlening. Hij houdt zich o.a. bezig met de verbetering en uitbreiding van het proces van geautomatiseerde kwijtschelding via het Inlichtingenbureau. Hij is dus niet onderdeel van het klantcontactcenter, maar achtte het van belang dat hij ook bij dit interview aanwezig was.

Florine Hardenberg behandelt verzoeken om kwijtschelding en verstrekt telefonische informatie. Ze werkt al acht jaar op de afdeling.

Christiaan Hensen behandelt verzoeken om kwijtschelding en verstrekt telefonische informatie. Hij begeleidt naast zijn werk ook de stagiaires die bij Belastingen werkzaam zijn.

Ayman El Bachiri behandelt verzoeken om kwijtschelding en verstrekt telefonische informatie. Hij begeleidt naast zijn werk ook de stagiaires die bij Belastingen werkzaam zijn.

Joanna Tu is senior medewerker en klachtencoördinator op de afdeling Kwijtschelding.

Henk de la Mar is ontvanger en klachtencoördinator bij Belastingen.

Bijlage 4: brief met vragen bij deelonderzoek geautomatiseerde kwijtschelding

Geachte heer/mevrouw,

Ik werk voor de Amsterdamse ombudsman Arre Zuurmond (bij de Ombudsman Metropool Amsterdam) momenteel aan een onderzoek naar kwijtscheldingen van gemeentebelastingen. Op dit moment ben ik hiervoor contact aan het zoeken met andere gemeenten en belastingkantoren in het land, om te onderzoeken hoe kwijtscheldingen van gemeentebelastingen daar geregeld worden en of er elders sprake is van automatische kwijtschelding.

Daarom heb ik hierbij de volgende vragen aan u, met betrekking tot de procedures rondom het kwijtschelden van gemeentelijke Belastingen (afvalstoffenheffing, waterschapsbelasting en eventuele overige gemeentebelastingen):

1. Wordt er bij jullie gedaan aan automatische kwijtschelding?
 - a. Zo ja, op welke manier en in welke mate gebeurt dit dan? Was er vroeger ook al sprake van en zo niet, wat zijn dan de gevolgen geweest van het hanteren hiervan?
 - b. Zo nee, waarom dan niet en is hierin een afweging gemaakt? Is automatische kwijtschelding in de toekomst een mogelijkheid en zo niet, waarom dan niet?
2. Zijn er studenten die kwijtschelding aanvragen die jullie anders behandelen dan bij een reguliere kwijtscheldingsaanvraag, zoals mensen in de bijstand, AOW'ers of studenten?
3. Welke regels hanteren jullie bij een kwijtscheldingsaanvraag met vermogen en inkomen uit studieleningen, smartengeld en vakantiegeld?
4. Hoe ver gaat jullie discretionaire bevoegdheid bij het behandelen van een kwijtscheldingsaanvraag? Staan jullie altijd achter jullie eigen uitspraken en zo niet, waarom dan niet?
5. Zijn er verzoeken of vragen over dit onderwerp richting de nationale overheid en de landelijke wetgeving zo ja, welke zijn dat dan?

Ik begrijp dat dit geen eenvoudige en mogelijk complexe en brede vragen zijn. Toch vraag ik u vriendelijk of u de tijd kunt vinden, om de antwoorden op deze vragen binnen twee weken te vinden (in verband met de looptijd en deadline van het onderzoek). Het beantwoorden van de vragen mag uiteraard zo beknopt mogelijk (mocht ik aanvullende vragen hebben, dan kan ik die altijd nog stellen).

Bij voorbaat veel dank voor uw medewerking aan ons onderzoek.

Met vriendelijke groet,

Max van Geuns
Onderzoeker
OMBUDSMAN METROPOOL AMSTERDAM

Bijlage 5: gemeenten bij deelonderzoek geautomatiseerde kwijtschelding

1. Gemeentelijk Belastingkantoor Twente

Voor gemeenten Borne, Enschede, Hengelo, Almelo, Haaksbergen, Losser, Oldenzaal en Twenterand.

2. GR Cocensus

Voor gemeenten Haarlem, Haarlemmermeer, Hillegom, Beverwijk, Wormerland, Oostzaan, Alkmaar, Bergen, Heerhugowaard, Langedijk en Den Helder.

3. Gemeente 's-Hertogenbosch

4. Gemeente Tilburg

5. Belastingamenwerking Utrecht

Voor gemeenten Bunnik, De Bilt, Houten, Lopik, Nieuwegein, Utrecht, Utrechtse Heuvelrug en Zeist.

6. GB Lococensus-Tricijn

Voor gemeenten Nijkerk, Leusden, Dronten, Zwolle, Bunschoten en Dalfsen.

7. Gemeente Den Haag

8. Gemeente Eindhoven

9. Tribuut Belastingcentrum

Voor gemeenten Apeldoorn, Epe, Lochem, Voorst en Zutphen.

10. Belastingamenwerking West-Brabant

Voor gemeenten Bergen op Zoom, Breda, Dongen, Etten-Leur, Halderberge, Moerdijk, Oosterhout, Roosendaal, Rucphen, Woensdrecht en Zundert.

11. Gemeente Emmen

12. Regionale Belasting Groep

Voor gemeenten Delft, Schiedam en Vlaardingen.

13. Gemeente Nijmegen

14. Gemeente Rotterdam

15. Gemeente Leeuwarden

16. De Connectie

Voor gemeenten Arnhem, Renkum en Rheden.

17. Gemeente Amersfoort