

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Onduidelijke invorderingsprocedure

Gemeente Amsterdam

Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam

31 mei 2010
RAI051733

Samenvatting

Een man heeft een schuld bij de Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam. De man treft in oktober 2008 een betalingsregeling om de schuld af te lossen. Ondanks de betalingsregeling gaat de Dienst Belastingen korte tijd later toch over tot loonbeslag. De man wendt zich hierop tot de ombudsman.

De ombudsman stelt een onderzoek in. Uit het onderzoek blijkt dat de dienst in 2007 al een loonvordering had gedaan bij de uitkeringsinstantie. De instantie had daar in eerste instantie niet op gereageerd. Vervolgens ging de uitkeringsinstantie een jaar later toch over tot het doen van betalingen aan de Dienst Belastingen. Dit was kort nadat de betalingsregeling was getroffen.

De ombudsman stelt vast dat de invordering van de schuld in het ongerede is geraakt; doordat de dienst niet registreert wie de betalingen doet en op welke vorderingsbedragen die bedragen worden afgelost, is de invorderingsprocedure voor de dienst onoverzichtelijk geworden. Dát heeft ertoe geleid dat de Dienst Belastingen in 2009 opnieuw een loonvordering bij de uitkeringsinstantie heeft gedaan terwijl die uitkeringsinstantie al betalingen deed.

Daarnaast hebben tekortschietende afspraken over de termijn en de manier waarop de uitkeringsinstanties moeten reageren op een openstaande loonvordering, bijgedragen aan het in het ongerede raken van de invordering.

De dienst heeft in strijd met het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen gehandeld. De ombudsman doet twee aanbevelingen ter verbetering van de werkwijze.

Oordeel

De onderzochte gedragingen zijn onbehoorlijk.

Aanbevelingen

De ombudsman verzoekt de wethouder Financiën te bevorderen dat er duidelijke afspraken met uitkeringsinstanties worden gemaakt over de termijn waarbinnen en de manier waarop de uitkeringsinstantie moet reageren op een loonvordering.

De ombudsman verzoekt de wethouder Financiën te bevorderen dat de dienst in haar systeem duidelijk registreert, wie betalingen doet op openstaande aanslagen en op welke aanslagen deze in mindering worden gebracht.

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 2 juni 2009 schriftelijk ingediend en betreft *De Gemeente Amsterdam, Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam*.

Bevindingen

aanleiding¹

Verzoeker heeft een schuld bij de Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam (hierna: de dienst). Hoewel hij op 7 oktober 2008 een betalingsregeling met de dienst treft, vindt er op 15 oktober 2008 beslag op zijn inkomen van het UWV plaats. In brieven van 2 april en 2 mei 2009 beklagt verzoeker zich hierover bij de dienst. Hij verwijst naar de begin oktober 2008 getroffen betalingsregeling en het feit dat er tegelijkertijd beslag op zijn inkomen is gelegd. In zijn brief van 2 mei 2009 wijst hij erop dat de dienst kennelijk niet goed geïnformeerd is over de stand van zaken rond invordering. Hij verzoekt de dienst tevens om terugstorting van het in mei 2009 uit te betalen vakantiegeld op zijn rekening. Reactie van de dienst blijft uit. Verzoeker wendt zich daarop tot de ombudsman.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de invorderingswijze van een openstaande schuld;
- de behandeling van een klacht daarover.

reactie van de Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam

De dienst deelt de ombudsman het volgende mee.

de invorderingswijze van een openstaande schuld

In 2007 bedroeg de openstaande belastingschuld van verzoeker ruim € 1876,00². Al in juni 2007 heeft de dienst een loonvordering (opdracht tot loonbeslag) ingediend bij UWV voor deze openstaande schuld. Omdat het UWV daarop niet reageerde, heeft de dienst de loonvordering op 20 juli 2007 ingetrokken. Daarover heeft de dienst het UWV schriftelijk geïnformeerd.

Over de uitvoering van loonvorderingen heeft de dienst geen vaste afspraken met het UWV: Als het UWV niet binnen een redelijke termijn van drie weken reageert op een loonvordering, dan stuurt de dienst een rappel. Als ook daarop niet wordt gereageerd, beslist de dienst wat er verder gaat gebeuren. De dienst kan de loonvordering intrekken of de deurwaarder vragen de vordering aan het UWV te betekenen. In dit geval is de loonvordering ingetrokken.

Op verzoek van verzoeker heeft de dienst begin oktober 2008 een betalingsregeling getroffen³ en verdere invorderingsmaatregelen opgeschort. Afspraak was dat verzoeker maandelijks € 209,-

¹ In een bijlage treft men een chronologisch overzicht aan van de feitelijke gebeurtenissen betrekking hebbend op de invordering van verzoekers schuld bij de dienst.

² Deze schuld had betrekking op de combi-aanslagen 2004, 2005, en 2006, een aanslag parkeerbelasting 2004, aanslagen onroerende zaakbelasting gebruikersdeel 2001, 2002, 2003 en de ingezetenenomslag 2000.

³ De aanslagen die opgenomen waren in de betalingsregeling met verzoeker zijn dezelfde aanslagen, waarvoor de dienst in 2007 een loonvordering bij UWV had ingediend, met uitzondering van de ingezetenenomslag. Die was inmiddels al betaald.

zou betalen, ingaande per oktober 2008. Omdat verzoeker vervolgens geen enkele betaling deed, heeft de dienst op 15 december 2008 de opschorting ongedaan gemaakt en de invordering voortgezet. De dienst heeft verzoeker daarover schriftelijk geïnformeerd. Toen verzoeker daarop niet reageerde, heeft de dienst (zie hieronder) andermaal een loonvordering bij het UWV ingediend.

In oktober 2008 – ongeveer gelijktijdig met het treffen van een betalingsregeling van verzoeker met de dienst - is het UWV ondanks dat het verzoek tot loonvordering ruim een jaar eerder was ingetrokken toch gestart met betalingen aan de dienst⁴. De dienst registreert in haar automatiseringssysteem niet van wie de betalingen afkomstig zijn.

Nu het UWV ruim een jaar na intrekking van de loonvordering alsnog betalingen heeft gedaan, is verzoekers invorderingsdossier verwarrend geworden. Het UWV heeft de dienst niet voorafgaand aan de betalingen laten weten dat alsnog uitvoering werd gegeven aan de loonvordering van juni 2007. Hierover bestaan geen afspraken met uitkeringsinstanties, omdat het uitvoeren van een loonvordering hetzij wordt nagekomen, hetzij wordt afgewezen onder opgave van redenen. De betalingen zijn voor de dienst niet herkenbaar als betaling op de oude vorderingen geregistreerd. Dit is mede de reden dat de dienst, ondanks dat er maandelijkse betalingen zijn binnengekomen, toch op 23 april 2009 een nieuwe loonvordering bij het UWV heeft ingediend. Die nieuwe loonvordering had deels betrekking op combi-aanslagen die ook al waren opgenomen in de loonvordering van 2007 en waarop het UWV al betalingen verrichtte.

de behandeling van een klacht daarover

De dienst is van mening dat de beide brieven geen klachten betreffen, maar dat het om verzoeken tot terugbetaling van vakantiegeld gaat, aangezien verzoeker in de veronderstelling was dat hij een betalingsregeling overeengekomen was met de dienst. Dat deze brieven niet beantwoord zijn is onjuist. Daarvoor biedt de dienst excuses aan.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeker en de dienst gestuurd teneinde een nadere reactie mogelijk te maken. Van verzoeker en de dienst is geen reactie ontvangen, die aanleiding was voor een aanvulling van het verslag.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen⁵.

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden⁶. In dit onderzoek toetst hij de gedra-

⁴ Het UWV heeft in november en december 2008 € 185,11 overgemaakt en in de maanden januari tot en met april 2009 elke maand € 213,11.

⁵ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

⁶ artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

gingen aan het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen en aan het vereiste van fair play.

Overwegingen

De invorderingswijze van een openstaande schuld

Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen houdt in dat bestuursorganen hun administratieve beheer en organisatorisch functioneren inrichten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert. Dat betekent dat werkprocessen zo zijn ingericht dat ze ten dienste komen aan de klant. Ook een invorderingsprocedure moet zodanig zijn ingericht dat een correcte en inzichtelijke afwikkeling daarvan gegarandeerd wordt. Dat vereist dat er bij aflossingen duidelijk geregistreerd wordt op welke vordering / aanslag er afgelost wordt en van wie de betaling afkomstig is.

Vast staat dat de invordering van verzoekers schuld in het ongerede is geraakt. Het is zeer aanmerkelijk dat het gebrek aan duidelijke afspraken over de termijn en de manier waarop de uitkeringsinstantie moet reageren op een openstaande loonvordering hier mede debet aan zijn geweest. Daar komt bij dat de dienst niet registreert wie de betaling doet en op welke openstaande aanslag wordt afgelost. Dit heeft geleid tot een tweede loonvordering, die deels betrekking had op aanslagen die al waren meegenomen in de oude loonvordering.

Het bevreemdt overigens wel dat de dienst niet registreert van wie de betalingen afkomstig zijn, nu die dienst kennelijk wél vaststelt dat verzoeker niet betaalde. Nu de registratie te wensen overlaat en de afspraken met uitkeringsinstanties tekort schieten, heeft de dienst in strijd met het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen gehandeld. De ombudsman ziet dan ook aanleiding om een aanbeveling aan zijn rapport te verbinden.

De behandeling van een klacht

Het fairplay-vereiste houdt in dat een bestuursorgaan de burger de mogelijkheid geeft zijn procedurele kansen te benutten. Dat brengt mee dat klachten conform de vereisten van hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht worden behandeld. Een belangrijke voorwaarde hiervoor is, dat het bestuursorgaan de klacht wel als zodanig herkent.

Vast staat dat de dienst verzoekers brieven niet als klacht heeft herkend, maar alleen als een verzoek om terugstorting van vakantiegeld heeft opgemerkt. Vast staat dat verzoeker met zijn signaal over het feit dat er ondanks een getroffen betalingsregeling tegelijkertijd loonbeslag was gelegd en bovendien vermeldde dat de dienst kennelijk niet goed was geïnformeerd zijn onvrede over de gang van zaken aangaf. Dat signaal had de dienst dan ook als klacht moeten oppakken. Als de dienst dat meteen had opgepikt naar aanleiding van de eerste brief, dan had daarmee de invorderingsprocedure vlot getrokken kunnen worden.

Nu de klacht niet als zodanig is herkend en de dienst niets met verzoekers kanttekeningen op de invordering heeft gedaan, is het vereiste geschonden.

Oordeel

De onderzochte gedragingen zijn onbehoorlijk.

Aanbevelingen

De ombudsman verzoekt de wethouder Financiën te bevorderen dat er duidelijke afspraken met uitkeringsinstanties worden gemaakt over de termijn waarbinnen en de manier waarop de uitkeringsinstantie moet reageren op een loonvordering.

De ombudsman verzoekt de wethouder Financiën te bevorderen dat de dienst in haar systeem duidelijk registreert, wie betalingen doet op openstaande aanslagen en op welke aanslagen deze in mindering worden gebracht.

BIJLAGE: chronologisch overzicht invorderingsprocedure

Datum	Feit / Handeling	Opmerkingen
Medio 2007	Verzoeker heeft een schuld bij DBGA van ruim € 1876,-.	
Juni 2007	DBGA dient een loonvordering in bij UWV.	Reactie UWV blijft uit.
20 juli 2007	DBGA trekt loonvordering in.	DBGA gaat verder met invorderingsprocedure.
7 oktober 2008	DBGA treft met verzoeker een betalingsregeling. Opschorting van invorderingsprocedure.	Maandelijks aflossingsbedrag € 209,00. Verzoeker betaalt niet.
15 oktober 2008	UWV gaat alsnog in op loonvordering. UWV start betalingen aan DBGA.	UWV doet in de periode november 2008-april 2009 maandelijks betalingen aan DBGA
Oktober 2008 – april 2009	DBGA registreert de betalingen van UWV niet als aflossing op openstaande vordering.	
15 december 2008	DBGA zet invorderingsprocedure voort vanwege niet nakomen betalingsregeling door verzoeker.	
2 april 2009	Verzoeker klaagt zich schriftelijk bij DBGA over invorderingsprocedure.	
23 april 2009	DBGA dient een tweede loonvordering in bij UWV.	Tweede loonvordering heeft deels betrekking op combi-aanslagen van loonvordering in 2007, waarop het UWV al aflossingen verricht.
2 mei 2009	Verzoeker klaagt zich schriftelijk bij DBGA over invorderingsprocedure.	