

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Aankondiging binnentreden

Gemeente Amsterdam
Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam

20 oktober 2010
RA1057578

Samenvatting

Een man heeft een WAO-uitkering van zo'n € 1.200 totdat hij in 2008 65 jaar wordt. Vanaf dat moment ontvangt hij alleen AOW. De aan hem in 2007, 2008 en 2009 opgelegde combiaanslagen betaalt hij niet. Hij verzoekt de dienst om kwijtschelding. Eind oktober 2009 ontvangt de man een aankondiging van de belastingdeurwaarder dat deze het openstaande bedrag van de combiaanslag komt innen. De man dient een schriftelijk verzoek om kwijtschelding in, maar DBGA schort de invordering niet op. Op 20 januari 2010 ontvangt hij een 'laatste herinnering aankondiging binnentreden'. Wanneer de man de deurwaarder laat zien dat DBGA zijn verzoek om kwijtschelding in behandeling heeft, ziet de deurwaarder van beslaglegging af. De man kan zich niet vinden in de gang van zaken en legt de zaak aan de ombudsman voor.

Uit onderzoek blijkt dat DBGA ook naar aanleiding van zijn schriftelijk kwijtscheldingsverzoek van november 2009 de invordering niet opschort. De man ontvangt herhaaldelijk betalingsbevelen en krijgt bezoek van deurwaarders. Dit is een zeer onplezierige en bedreigende ervaring. Met instemming heeft de ombudsman vernomen dat DBGA de man alsnog kwijtschelding heeft verleend.

Oordeel

DBGA heeft in strijd met het vereiste van voortvarendheid gehandeld.

Datum : 20 oktober 2010
Rapportnummer: RAI057578
Pagina : 2/6

Bezoekadres
Bijlmerplein 395
1102 DK Amsterdam

Postbus 23475
1100 DZ Amsterdam
Telefoon 020 255 4455
Fax 020 255 4910



Gemeente Amsterdam
Dienst Belastingen

Amsterdam, januari 2010

te AMSTERDAM

LAATSTE HERINNERING
AANKONDIGING BINNENTREDEN

VOLGENS ART. 444 WETBOEK BURGERLIJKE RECHTSVORDERING

Aangezien u op mijn laatste waarschuwing nog niet heeft gereageerd maak ik u er voor de laatste maal attent op dat ik mij op

donderdag 21 januari - 08.30u. en 16.00u.

zal begeven naar uw adres om, met de Hulpofficier van Justitie en een sleutelsmid, beslag te leggen op al uw roerende zaken

U kunt dit voorkomen door uiterlijk woensdag 20 januari 2010 op kantoor het verschuldigde belastingbedrag te betalen.
(u kunt niet contant betalen, wel pinnen)

INDIEN UW SCHULD HOGER DAN € 1.000,- IS, DAN ZAL UW INBOEDEL ONMIDDELIJK WORDEN AFGEVOERD !!!!!!!

**Indien niemand aanwezig is, ben ik genoodzaakt mij de toegang tot de woning te verschaffen met behulp van de Hulpofficier van Justitie en de sleutelsmid.
De kosten hiervoor zullen geheel voor uw rekening komen.**

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 26 januari 2010 op het spreekuur ingediend en betreft de gemeente Amsterdam, Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam.

Bevindingen

In Amsterdam legt de Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam (DBGA) jaarlijks alle aanslagen gemeentelijke belastingen voor een belastingplichtige tegelijk op. Het gaat onder meer om de onroerende zaakbelasting, de verontreinigingsheffing en de afvalstoffenheffing. Deze combi-aanslag geeft de burger de mogelijkheid het totaalbedrag gespreid te betalen (acht maandelijkse termijnen, geïnd via automatische incasso). Daarnaast legt Waternet een aanslag Waterschapsbelasting op. De inning van de gemeentelijke belastingen en de Waterschapsbelasting wordt uitgevoerd door DBGA en bij niet betaling is de belastingdeurwaarder belast met de verdere inning. Verzoeken om kwijtschelding voor zowel de gemeentelijke belastingen als de Waterschapsbelasting worden door DBGA afgehandeld.

aanleiding

Verzoeker is geboren in 1943. In 2008 wordt hij 65. Vanaf dat moment ontvangt hij alleen AOW. Daarvoor ontving hij een WAO-uitkering van zo'n € 1.200. In 2007, 2008 en 2009 legt de Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam (DBGA) hem combiaanslagen op die verzoeker niet betaalt.

Verzoeker ontvangt op 6 juni 2009 een betalingsherinnering voor de aanslag waterschapsbelasting 2009, op 31 juli 2009 een aanmaning en op 16 september 2009 een dwangbevel. In die periode laat verzoeker Waternet en DBGA verschillende keren telefonisch weten dat hij alleen AOW ontvangt en daarom voor kwijtschelding in aanmerking komt. Op 8 oktober 2009 schrijft hij DBGA twee brieven. In één brief doet hij zijn beklag over de gang van zaken en in de andere brief doet hij zijn beklag over het feit dat hij als AOW'er niet voor automatische kwijtschelding in aanmerking komt.

Eind oktober 2009 ontvangt verzoeker een aankondiging van de belastingdeurwaarder dat deze hem op 1 november 2009 zal bezoeken om het openstaande bedrag van € 852,55 te innen. Verzoeker besluit een verzoek om kwijtschelding in te dienen voor de jaren 2007, 2008 en 2009. Dat doet hij op 23 november 2009. DBGA verstuurt op 30 november 2009 een automatisch aangemaakte ontvangstbevestiging. De invordering wordt echter niet opgeschort. Op 3 december 2009 ontvangt hij van Waternet een hernieuwd bevel tot betaling. Van DBGA ontvangt hij op 12 december 2009 een verzoek om een kopie van zijn maandspecificatie voor de afhandeling van zijn verzoek om kwijtschelding. Verzoeker geeft op 19 december 2009 gehoor aan dit verzoek.

Dan ontvangt hij van DBGA op 8 januari 2010 drie hernieuwde bevelen tot betaling met betrekking tot de combiaanslagen 2007, 2008 en 2009. Op 12 januari 2010 ontvangt verzoeker nog een ontvangstbevestiging van zijn kwijtscheldingsverzoek voor de jaren 2008 en 2009 (combiaanslagen en Waternet). In deze ontvangstbevestiging staat dat het kwijtscheldingsverzoek betrekking heeft op de jaren 2008 en 2009. Verzoeker stuurt DBGA op 19 januari 2010 een brief waarin hij vraagt waarom in de ontvangstbevestiging niet vermeld staat dat zijn verzoek om kwijtschelding ook betrekking heeft op 2007. In deze brief vraagt hij ook de invordering op te schorten tot op zijn verzoek om kwijtschelding is beslist.

Op 20 januari 2010 ontvangt verzoeker van de belastingdeurwaarder een 'laatste herinnering aankondiging binnentreden' voor 21 januari 2010 (zie bijlage). De deurwaarder komt echter al op 20 januari 2010 langs om polshoogte te nemen. Wanneer verzoeker de deurwaarder laat zien dat DBGA zijn verzoek om kwijtschelding in behandeling heeft, laat de deurwaarder hem weten dat er voldoende aanleiding is om van beslaglegging af te zien. Verzoeker legt de zaak aan de ombudsman voor.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de inning van een vordering na een verzoek om kwijtschelding.

nadere ontwikkelingen

De ombudsman neemt contact op met DBGA. Dat heeft tot gevolg dat DBGA op 28 januari 2010 een uitspraak doet op het kwijtscheldingsverzoek. Verzoeker krijgt conform het beleid geen kwijtschelding voor de aanslagen die hij – langer dan drie maanden geleden – al heeft betaald. Voor de openstaande bedragen krijgt hij wel kwijtschelding. De dienst erkent dat bij de registratie van het verzoek om kwijtschelding de combiaanslagen 2006 en 2007 in eerste instantie abusievelijk niet zijn meegenomen. Daarvoor is geen duidelijke verklaring te geven aldus DBGA maar had wel tot gevolg dat een aantal hernieuwde bevelen tot betaling is betekend. DBGA biedt daarvoor excuses aan.

reactie Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam

DBGA heeft verschillende keren telefonisch contact met verzoeker gehad waarin hij vertelde over zijn AOW-uitkering. Deze melding op zich was geen aanleiding om automatisch over te gaan tot het verlenen van kwijtschelding. Verder heeft DGBA verzoekers brieven van 8 oktober 2009 ontvangen. Abusievelijk zijn deze brieven, bij de registratie daarvan, direct gearchiveerd. Dit had niet mogen gebeuren. Deze brieven hadden aanleiding moeten zijn om verzoeker een kwijtscheldingsformulier toe te sturen.

DBGA heeft op 25 november 2009 verzoekers aanvraag kwijtschelding ontvangen voor de aanslagjaren 2007 tot en met 2009. Er zijn geen eerdere aanvragen van hem bekend.

Geautomatiseerde kwijtschelding is mogelijk indien men eerder een kwijtscheldingsverzoek heeft ingediend en dit verzoek is toegewezen. Het jaar daarop worden de gegevens van de verzoeker naar het inlichtingenbureau verzonden ter controle van de inkomens- en vermogenspositie van de belastingschuldige. Afhankelijk van de toets door het inlichtingenbureau wordt geautomatiseerd kwijtschelding verleend. Aangezien verzoeker in november 2009 voor het eerst een verzoek om kwijtschelding heeft ingediend, kwam hij niet eerder in aanmerking voor geautomatiseerde kwijtschelding.

Na ontvangst van het verzoek om kwijtschelding is de invordering met betrekking tot de aanslagen 2008 en 2009 met ingang van 12 januari 2010 opgeschort. Ten onrechte is de aanslag 2007 daarbij niet betrokken met als gevolg dat de invordering voor dat jaar na 12 januari 2010 bleef doorlopen. In de Leidraad Invordering van Gemeente Amsterdam is bepaald, dat de invordering van gemeentelijke heffingen direct na ontvangst van het verzoek om kwijtschelding wordt opgeschort. DBGA betreurt het dat de invordering ten onrechte niet is opgeschort.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeker en naar DBGA teneinde een nadere reactie mogelijk te maken. DBGA heeft een nadere reactie gestuurd die in het rapport is verwerkt. Verzoeker heeft niet gereageerd.

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.

Overwegingen

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat een bestuursorgaan slagvaardig en met voldoende snelheid optreedt. Dat brengt onder meer met zich mee dat op signalen van een burger over een door hem ongewenste situatie zodanig wordt gereageerd, dat het probleem van die burger zo praktisch en zo vlot mogelijk wordt verholpen.

Vast staat dat verzoeker DBGA in de tweede helft van 2009 verschillende keren zowel telefonisch als schriftelijk heeft laten weten het niet eens te zijn met de aan hem opgelegde combiaanslagen en kenbaar heeft gemaakt voor kwijtschelding in aanmerking te komen. De telefoontjes noch de brieven waren voor DBGA aanleiding om hem een kwijtscheldingsformulier op te sturen. De ombudsman stelt vast dat er bij DBGA sprake was van een structurele ongevoeligheid voor signalen van verzoeker.

Verzoeker dient in november 2009 alsnog een kwijtscheldingsverzoek in, maar, als gevolg van het feit dat DBGA de invordering niet opschort, krijgt verzoeker herhaaldelijk betalingsbevelen en krijgt hij bezoek van deurwaarders.

De aankondiging om met een Hulpofficier van Justitie en een sleutelsmid op alle roerende zaken beslag te komen leggen, is voor een burger - die ervan uit mag gaan dat zijn verzoek om kwijtschelding in behandeling is - een zeer onplezierige en bedreigende ervaring. Verzoeker had deze ervaring bespaard kunnen blijven als de dienst het kwijtscheldingsverzoek conform de regels had behandeld.

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

Datum : 20 oktober 2010
Rapportnummer: RAI057578
Pagina : 6/6

Oordeel

DBGA heeft in strijd met het vereiste van voortvarendheid gehandeld.