

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

De aangeslagen hond

Gemeente Amsterdam

Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam

19 juli 2012

RA121002

Samenvatting

De hond van een vrouw loopt in 2009 weg en ze geeft dit telefonisch door aan de Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam (DGBA) in verband met de hondenbelasting. In de loop van 2010 komt de vrouw erachter dat DGBA haar voor 2010 heeft aangeslagen voor hondenbelasting. Hierop dient ze een bezwaarschrift in. In november 2011 merkt de vrouw dat DGBA beslag heeft gelegd op haar loon. DGBA heeft niet naar haar bezwaarschrift gekeken omdat dit te laat is ontvangen, aldus de vrouw. Zij kan zich niet vinden in deze gang van zaken en ze benadert de ombudsman. Deze vraagt de dienst om opheldering en houdt een hoorzitting. Vast staat dat DGBA de vrouw op 31 januari 2010 een aanslag hondenbelasting heeft opgelegd. Haar bezwaarschrift, waarin ze aangeeft dat haar hond in 2009 is weggelopen, ontvangt de dienst op 19 augustus 2010. Gebleken is dat de dienst tot zes maanden na het verlies van een hond ook zonder bewijs hiervan de aanslag vernietigt. Daarmee geeft de dienst de burger een periode om het verlies van het huisdier te verwerken. Na die tijd verlaagt DGBA de aanslag slechts voor het resterende deel van het jaar. Het bezwaarschrift van de vrouw is na zes maanden ontvangen. Na interventie van de ombudsman, bleek de adressering van de eerste aanslag aan de vrouw niet te kloppen. DGBA vermindert de aanslag daarop alsnog. In het algemeen acht de ombudsman de werkwijze, waarbij rekening wordt gehouden met de emoties van betrokkenen gepast.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in overeenstemming met het vereiste van redelijkheid.

Amsterdam, 19 juli 2012



Ulco van de Pol
Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 29 november 2011 schriftelijk ingediend en betreft *de gemeente Amsterdam, Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam*.

Bevindingen

aanleiding

De hond van verzoekster loopt in 2009 weg. Verzoekster stelt dat ze dit telefonisch heeft laten weten aan de Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam (DBGA) in verband met de hondenbelasting. In de loop van 2010 komt verzoekster erachter dat DBGA haar voor 2010 heeft aangeslagen voor hondenbelasting. Zij neemt weer contact op met de dienst. Ze krijgt het advies een bezwaarschrift in te dienen. Dat doet ze. Daarna hoort verzoekster niets meer en ze gaat er vanuit dat alles is geregeld.

In november 2011 merkt verzoekster dat DBGA voor € 110,- beslag heeft gelegd op haar loon. Ze heeft hierover geen bericht ontvangen. Verzoekster neemt meteen contact op met de dienst. Volgens de medewerker van DBGA heeft de dienst niet naar haar bezwaarschrift gekeken omdat dit te laat is ontvangen, aldus verzoekster. Verzoekster kan zich niet vinden in deze gang van zaken en ze benadert de ombudsman. Deze vraagt de dienst om opheldering.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandeling van een bezwaarschrift tegen een aanslag hondenbelasting.

reactie DBGA

Desgevraagd laat de dienst weten dat DBGA een termijn van een half jaar na dagtekening van de aanslag hanteert, waarbinnen het gestelde in een ingediend bezwaarschrift voor waar wordt aangenomen. Als een bezwaarschrift na deze termijn binnenkomt, vraagt de dienst om een bewijsstuk van de verdwijning of het overlijden van de hond. In een situatie van een weggelopen hond is een dergelijk bewijs moeilijk te leveren. Indien bewijs uitblijft, wordt er alleen een vermindering verleend voor de periode vanaf de datum van afmelding van de hond. Deze termijn hanteert de dienst, omdat de dienst bij een late afmelding niet in de gelegenheid is geweest om een controle uit te voeren over de voorliggende periode.

De aanslag die verzoekster is opgelegd heeft de dagtekening 31 januari 2010. Verzoeksters bezwaarschrift is in augustus 2010, dus buiten de termijn, ontvangen. Uit haar bezwaarschrift en uit het telefoongesprek is niet gebleken dat zij op enig moment verhuisd is als gevolg waarvan de aanslag haar niet heeft bereikt, zodat zij niet tijdig bezwaar kon aantekenen. Dat is pas ontdekt naar aanleiding van het informatieverzoek van de ombudsman. Haar bezwaarschrift is daarom wel aan te merken als tijdig (binnen de termijn van een half jaar). Dat is de reden dat DBGA de aanslag vernietigt. De aanslag is inmiddels betaald. Het bedrag zal met kosten en rente worden terugbetaald aan verzoekster.

hoorzitting

De ombudsman nodigt DBGA en verzoekster uit voor een hoorzitting op 8 maart 2012 om de feiten in deze zaak helder te krijgen en zich te laten informeren over het beleid van de dienst waaronder de bewijslast bij aan aanslag voor hondenbelasting.

Verzoekster is verhinderd en geeft telefonisch commentaar op de reactie van DBGA. Van de dienst zijn de klachtencoördinator, tevens juridische invorderingsmedewerker en de teamleider Heffing en Buitendienst aanwezig. De dienst verstrekt bij de hoorzitting een feitenrelaas. Dit relaas is samen met de informatie uit de hoorzitting en het commentaar van verzoekster, voor zover relevant, verwerkt in dit verslag.

aan- en afmelden hond

DBGA stuurt bij de aanslag hondenbelasting een folder mee. Hierin staat onder meer dat de belastingplichtige een hond schriftelijk moet afmelden bij de dienst als de hond overlijdt, verhuist naar een andere gemeente of overgaat naar een andere eigenaar. Hiervoor zit een antwoordformulier bij de folder. Een belastingplichtige kan een hond afmelden via dit formulier, de website of per brief. De dienst vraagt daarbij de penning zo mogelijk mee te sturen. Het is niet mogelijk om een hond telefonisch af te melden.

Wat betreft verzoekster telefoontje in 2009 aan de dienst om door te geven dat haar hond is weggelopen, geeft de dienst aan dat in het geautomatiseerde systeem van de DBGA geen aantekening is gemaakt van een telefoongesprek in 2009.

beleid voor verminderen met terugwerkende kracht

De belastingplicht stopt pas nadat de dienst een afmelding heeft ontvangen. Een zogenaamde kale melding, dus zonder bewijs, is daarvoor voldoende. De dienst kan in de periode erna controleren of de hond echt weg is. Voor de periode voorafgaand aan de afmelding blijft de belastingplicht in principe in stand. De ervaring van de dienst is echter dat een hondenbezitter een verdwijning niet direct aan de dienst doorgeeft. De eigenaar heeft vaak nog hoop dat de hond terugkomt of heeft enige tijd nodig om de verdwijning te aanvaarden. Vanuit sociaal oogpunt kiest de dienst er daarom voor een soepeler beleid te voeren. Dit gaat als volgt in zijn werk. In het geval dat ten onrechte een aanslag hondenbelasting is opgelegd, bijvoorbeeld vanwege overlijden, kan de belastingplichtige hiertegen een bezwaarschrift indienen. Als het bezwaarschrift binnen een redelijke termijn (de dienst hanteert daarbij een termijn van een half jaar) door de dienst is ontvangen, komt de dienst zonder meer aan het bezwaar tegemoet. Dit betekent in de meeste gevallen dat de gehele aanslag wordt vernietigd.

Als er na het opleggen van de aanslag iets gebeurt met de hond waardoor de aanslag moet worden verminderd, kan hiervoor een verzoekschrift worden ingediend. Hiervoor geldt ook dat, als de hondenbezitter een verdwijning binnen een half jaar doorgeeft, de dienst dit zonder meer aanneemt en de belasting vanaf de datum van de gemelde verdwijning in mindering brengt. Indien de dienst een bezwaarschrift of verzoekschrift na zes maanden ontvangt, vraagt de dienst wel om bewijs van de verdwijning. De dienst begrijpt dat het lastig is om te bewijzen dat een hond is weggelopen. Zoekposters kunnen aannemelijk maken dat een hond al langer weg is. DBGA legt jaarlijks ongeveer 18.000 aanslagen voor hondenbelasting op. In dit verband worden ongeveer 2500 bezwaar- en verzoekschriften ingediend. Het is overigens nog niet eerder voorgekomen dat een hondenbezitter een verdwijning na zes maanden meldt.

aanslag hondenbelasting 2010

Op 7 januari 2010 legt de dienst de aanslag hondenbelasting 2010 op van € 100,18 met als toezendadres straat A, huisnummer 309. De dagtekening van deze aanslag is 31 januari 2010.

Op 22 januari 2010 vindt een mutatie van de adresgegevens van verzoekster plaats. Met ingang van 21 januari 2010 is het adres volgens de Dienst Persoons-en Geo-informatie (DPG)¹ gewijzigd. De aanslag voor 2010 is dan al naar het oude adres van verzoekster gestuurd. De Dienst Belastingen kan als gevolg van de verhuizing, kort voorafgaande aan de toegezonden aanslag, niet met zekerheid zeggen dat verzoekster de aanslag heeft ontvangen, ondanks het feit dat de dienst de aanslag niet onbestelbaar retour heeft ontvangen.

Op 21 april 2010 stuurt DBGa een kosteloze herinnering aan het nieuwe adres. Hierna volgen een aanmaning, een dwangbevel en een waarschuwing. Bij de dienst zijn geen reacties van verzoekster op deze stukken bekend.

Op 19 augustus 2010 ontvangt de dienst het bezwaarschrift van verzoekster, waarin zij stelt dat haar hond een jaar eerder, in augustus 2009, is weggelopen.

Op 10 september 2010 vermindert DBGa de aanslag conform het beleid met de resterende maanden van 2010 na de ontvangst van het bezwaarschrift en stuurt verzoekster een nieuwe beschikking. Er volgt geen betaling of een andere reactie zoals een beroepschrift tegen deze uitspraak.

In oktober 2011 hervat de dienst de invordering van het resterende bedrag van de aanslag door een vordering op het loon van verzoekster aan de werkgever te sturen. Op 14 november 2011 stuurt DBGa de kennisgeving van de loonvordering naar verzoekster. Op diezelfde datum is zij verhuisd.

Op 8 december 2011 heeft verzoekster telefonisch contact gehad met een medewerker van de afdeling invordering. Die heeft haar telefonisch tekst en uitleg geven over de situatie.

Naar aanleiding van een informatieverzoek van de ombudsman vernietigt DBGa de aanslag alsnog.

reactie verzoekster

Verzoekster stelt dat zij na haar verhuizing in januari 2010 maar één keer post van DBGa over hondenbelasting heeft ontvangen. Daarop heeft ze een bezwaarschrift ingediend. Ze heeft het hier eind 2011 telefonisch over gehad met een medewerker van de dienst. Verzoekster vermoedt dat er post bij de verkeerde verdieping in de brievenbus is gedaan. De woning op de begane grond is een tijdje onbewoond geweest, waardoor er in die periode niemand was die de post voor verzoekster die op de begane grond binnenkwam in haar brievenbus kon doen. Verzoekster vertelt dat ze de aanslag voor afvalstoffenheffing in die periode wel heeft ontvangen.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekster en DBGa gestuurd om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven. De feitelijke aanvullingen en opmerkingen van de dienst heeft de ombudsman verwerkt in zijn bevindingen voor zover relevant.

¹ Vanaf 19 maart 2012: Dienst Basisinformatie

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen ².

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden ³. In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van redelijkheid.

Overwegingen

De overheid weegt verschillende belangen tegen elkaar af voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn. Bij de behandeling van een bezwaarschrift tegen een aanslag hondenbelasting gaat het om de afweging van onder meer de belangen van een hondenbezitter, namelijk geen belasting betalen na het verlies van hond, tegenover de belangen de gemeente te weten het vaststellen van de belastingplicht.

Vast staat dat de Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam verzoekster op 31 januari 2010 een aanslag hondenbelasting heeft opgelegd. Haar bezwaarschrift, waarin ze aangeeft dat haar hond in 2009 is weggelopen, ontvangt de dienst op 19 augustus 2010. Gebleken is dat de dienst tot zes maanden na het verlies van een hond ook zonder bewijs hiervan de aanslag vernietigt. Daarmee geeft de dienst de burger een periode om het verlies van het huisdier te verwerken. Na die tijd verlaagt DBGA de aanslag slechts voor het resterende deel van het jaar. Normaal gesproken kan de dienst zonder voldoende bewijs een aanslag voor hondenbelasting niet met terugwerkende kracht terugdraaien. Het bezwaarschrift van verzoekster is na zes maanden ontvangen.

In het geval van verzoekster bleek, na interventie van de ombudsman, de adressering van de eerste aanslag niet te kloppen. DBGA vermindert de aanslag daarop alsnog. In het algemeen acht de ombudsman de werkwijze met de verwerkingsperiode voor het verlies van een hond gepast.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in overeenstemming met het vereiste van redelijkheid.

² artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

³ artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht