

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Bon betaald, toch aanmaning

Gemeente Amsterdam

Cition

Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam

Stadsdeel West

28 november 2013

RA132000

Samenvatting

Een man krijgt een naheffingsaanslag opgelegd die hij kort daarop aan het loket van Cition betaalt. Desondanks ontvangt de man achtereenvolgens een acceptgiro en twee aanmaningen met kostenverhoging. Ondanks dat de man meerdere malen zijn verhaal doet bij de Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam (DBGA), ontvangt hij een dwangbevel en later een aankondiging van mogelijke beslaglegging. De kosten zijn dan flink opgelopen. Hierop gaat de man langs bij DBGA, waarbij hij onder andere het betaalbewijs laat zien. Hij hoort verder niets meer, totdat hij bericht ontvangt dat de deurwaarder op het punt staat om langs te komen. De man neemt opnieuw contact op met DBGA maar wordt naar Cition verwezen. Hij wendt zich tot de ombudsman.

De ombudsman doet navraag en verneemt dat Cition de invordering al had overgedragen aan DBGA toen de man de aanslag aan het loket betaalde. Omdat de medewerker naliet DBGA over de betaling te informeren, zette DBGA de invordering door. DBGA laat weten dat de stukken die de man heeft langsgebracht zijn opgevat als een bezwaar tegen de naheffingsaanslag zelf. Daarom zijn de stukken doorgestuurd naar Cition. Cition heeft de stukken echter niet ontvangen en heeft DBGA daarom niet verzocht om de invordering stop te zetten. DBGA heeft dat evenmin uit eigen beweging gedaan. Hierdoor hebben Cition en DBGA in strijd met het vereiste van goede organisatie gehandeld.

De ombudsman stelt vast dat Cition en DBGA op verschillende momenten hebben nagelaten om, al dan niet in overleg met elkaar, duidelijkheid te creëren over de situatie van de man. In het oog springt ook dat DBGA de stukken simpelweg doorstuurt naar Cition, terwijl de man juist onder de aandacht brengt dat DBGA verkeerd handelt. DBGA gaat geheel aan de klacht voorbij met als gevolg dat de invordering ten onrechte wordt voortgezet. Al met al heeft betrokkene veel tijd en energie moet steken in het rechtzetten van de zaak. Dat dit probleem zich in de toekomst opnieuw zal voordoen is, nu Cition de mogelijkheid om bij het servicepunt te betalen heeft afgeschaft, niet waarschijnlijk.

Amsterdam, 28 november 2013

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Arre Zuurmond', with a long, sweeping horizontal stroke underneath.

Arre Zuurmond
Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 12 juni 2013 schriftelijk ingediend en betreft de *gemeente Amsterdam: Cition en Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam*.

Bevindingen

aanleiding

Cition legt verzoeker op 2 februari 2013 een naheffingsaanslag op. Verzoeker voldoet, nog voordat hij de acceptgiro heeft ontvangen, de aanslag twee dagen later aan het loket van Cition op het stadsdeelkantoor van West. Zo'n twee weken later ontvangt hij desondanks een acceptgiro met het verzoek de aanslag te voldoen. Bij telefonische navraag laten DBGA en Cition weten dat verzoeker de brief als niet verzonden kan beschouwen. Weer een paar weken later ontvangt verzoeker opnieuw een brief, nu met aanmaningskosten. Verzoeker neemt opnieuw contact op; twee medewerkers van DBGA (van wie verzoeker alleen de voornaam weet te noemen) vertellen hem dat alles is geregeld. Opnieuw ontvangt verzoeker een aanmaning met verhoging van de kosten. Verzoeker neemt contact op met Cition en deze medewerker verzekert hem dat het geregeld is.

Op 4 april ontvangt verzoeker een dwangbevel en op 18 april een aankondiging dat DBGA tot beslaglegging kan overgaan. De kosten zijn dan opgelopen tot € 105,90,-. Verzoeker gaat de volgende dag langs bij DBGA en laat het betaalbewijs zien. Tevens dient hij dan een klacht in. Een reactie hierop blijft uit. Vervolgens ontvangt verzoeker op 11 juni een brief van DBGA met het verzoek contact op te nemen. Indien hij dat niet doet, zal de deurwaarder langskomen. Verzoeker neemt contact op met DBGA, maar krijgt te horen dat hij bij Cition moet zijn.

Dan wendt verzoeker zich tot de ombudsman. Op 12 juni stuurt DBGA verzoeker een korte mail, waarin DBGA laat weten dat Cition de betaling van 4 februari heeft ontvangen en als verwerkt heeft geregistreerd. De dienst biedt geen excuses aan en reageert verder niet op de klacht.

klachtomschrijving

Het gevraagde onderzoek had betrekking op:

- de invordering van een reeds betaalde naheffingsaanslag.

reactie van Cition

Cition draagt de invordering van opgelegde naheffingsaanslagen over aan DBGA. Het komt af en toe voor dat het servicepunt een betaling accepteert, terwijl de invordering al is overgedragen aan DBGA. Zo ook in dit geval. Na betaling heeft Cition nagelaten DBGA te laten weten dat de aanslag was betaald en dat de invordering moest worden gestopt. Hierdoor is de invordering bij DBGA doorgelopen. Naar aanleiding van deze zaak heeft Cition de instructies op dit gebied nogmaals onder de aandacht van de medewerkers van het servicepunt gebracht.

reactie van DBGA

DBGA en 14020 zijn niet bekend met de twee medewerkers met wie verzoeker naar aanleiding van de eerste aanmaning spreekt. Het is dan ook niet na te gaan of de toezegging is gedaan dat alles zou worden teruggedraaid. DBGA is wel bekend met een aantekening die een medewerker op 19 februari heeft gemaakt na telefonisch contact met verzoeker. Uit de aantekeningen blijkt niet dat een dergelijke toezegging is gedaan.

DBGA heeft de stukken - onder andere het betaalbewijs en de klacht - die verzoeker in april heeft langsgesleurd opgevat als bezwaarschrift tegen de naheffingsaanslag. Daarom heeft DBGA de stukken op 24 april doorgestuurd naar Cition. DBGA heeft de invorderingsprocedure niet opgeschort. Gebleken is dat Cition de stukken niet heeft ontvangen. Cition heeft DBGA dan ook niet verzocht de invordering op te schorten en daarom bleef verzoeker berichten van DBGA ontvangen. Inmiddels is de zaak opgelost. DBGA is van mening dat de dienst zelf meer had kunnen ondernemen naar aanleiding van verzoekers telefoontjes en bezoek aan het kantoor. DBGA betreurt de gang van zaken.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeker, Cition en naar DBGA gestuurd teneinde een nadere reactie mogelijk te maken. Van deze gelegenheid is gebruik gemaakt door Cition. Cition heeft laten weten dat betaling van naheffingsaanslagen aan het servicepunt sinds kort niet meer mogelijk is en dat acceptgiro's sneller zullen worden verzonden. In beginsel zal de acceptgiro binnen 48 uur zijn ontvangen. Situaties als de onderhavige zullen in de toekomst niet meer moeten voorkomen.

Beoordeling

Behoorlijkheid

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen¹. Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden². Uit dit onderzoek is gebleken dat Cition en DBGA in strijd met het vereiste van goede organisatie hebben gehandeld.

Het vereiste van goede organisatie brengt mee dat de overheid ervoor zorgt dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening de burger ten goede komen. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld. Dit brengt ook mee dat de gemeente een actieve houding aanneemt bij het voorkomen van (herhaalde) fouten en problemen. Gebleken is, dat Cition en DBGA hebben nagelaten om adequaat te reageren op verzoekers berichten dat hij de naheffingsaanslag al had voldaan. Voorts staat vast, dat DBGA in verzoekers klacht geen aanleiding heeft gezien om de zaak even te bespreken met Cition, maar blijft dreigen met beslaglegging. Voldoen aan het vereiste had betekend dat Cition en DBGA alerter hadden gereageerd op de betaling en op verzoekers vele berichten. Terecht constateert DBGA dan ook dat bij bezoek aan kantoor een actievere houding van de medewerkers op zijn plaats was geweest.

Overwegingen

De ombudsman stelt vast dat Cition en DBGA op verschillende momenten hebben nagelaten om, al dan niet in overleg met elkaar, duidelijkheid te creëren over verzoekers situatie. In het oog springt ook dat DBGA de stukken simpelweg doorstuurt naar Cition, terwijl verzoeker juist onder de aandacht brengt dat DBGA verkeerd handelt. DBGA gaat geheel aan de klacht voorbij met als gevolg dat de invordering ten onrechte wordt voortgezet. Al met al heeft verzoeker veel tijd en energie moet steken in het rechtzetten van de zaak. Dat dit probleem zich in de toekomst opnieuw zal voordoen is, nu Cition de mogelijkheid om bij het servicepunt te betalen heeft afgeschaft, niet waarschijnlijk.

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht