Geachte leden van het bestuur van het Noordelijk Belastingkantoor,

Voor u ligt het tweede jaarverslag van de ombudsman Groningen. Zoals u weet is bij de totstandkoming van de gemeenschappelijke regeling de ombudsman Groningen aangewezen als onafhankelijke tweedelijnsklachtbehandelaar voor de inwoners van de gemeente Groningen. Sinds 1 januari 2019 is dit aantal toegenomen tot ongeveer 231.000 mensen.

Het tweede jaar is helaas nog niet het jaar geworden waarvan gezegd kan worden dat de aanloopproblemen, waar ik vorig jaar over schreef, achter de rug waren. In veel zaken die werden aangebracht bleken er fouten te zijn gemaakt, systemen nog niet op orde te zijn, achterstanden te zijn ontstaan of nog niet te zijn ingelopen. Gezien deze constateringen is het eigenlijk opvallend dat er niet meer mensen hun weg naar de ombudsman hebben gezocht en gevonden. Mogelijk dat een goede primaire klachtbehandeling daar veel aan heeft bijgedragen. Want het is goed om te constateren dat er nu wel informatie te vinden is op de website over de klachtenregeling en klachtmogelijkheid. Vorig jaar noemden we in het jaarverslag nog de zoektocht die toen nog nodig was om een klacht te kunnen indienen. Dat is gelukkig verbeterd hoewel deze informatie nog enigszins verstopt is. Je komt er namelijk alleen als je de zoekterm ‘klacht’ invoert.

Toch zagen we een stijging van 50% in het aantal mensen dat zich tot de ombudsman heeft gewend met een klacht over het NBK. Van 67 naar 101. In 18 gevallen hebben we verzoekers moeten verwijzen naar de Nationale ombudsman, omdat zij niet woonachtig zijn in de gemeente Groningen. Voor die mensen is de Nationale ombudsman de bevoegde instantie.
In 47 gevallen hebben we verzoekers verwezen naar het NBK zelf of naar de klachtenfunctionarissen omdat de vraag of klacht eerst daar onder de aandacht moest worden gebracht[1]. De ombudsman heeft de resterende 36 kwesties in onderzoek genomen. Dit is 80% meer dan in 2018 (20 dossiers) en dat jaar liet al een flinke stijging zien ten opzichte van 2017 (7 dossiers) toen het opleggen en innen van de gemeentelijke belastingen nog in handen van de gemeente was. Het complete overzicht met de cijfers staat op de laatste bladzijde.

Enkele thema’s die we vorig jaar hebben genoemd, zoals voortvarendheid en heldere communicatie, komen verderop in dit jaarverslag opnieuw aan de orde. Ondanks de herhaling zijn deze onderwerpen belangrijk genoeg om daar de aandacht op te vestigen. Uiteraard vanuit het perspectief van de behandelde zaken. Het gehele overzicht van behandelde zaken is als bijlage bijgevoegd. Als ik in de voetnoot verwijs naar nummers, dan kunt u deze op volgorde vinden in het overzicht. Op pagina 4 en 5 ziet u de toezeggingen van het NBK en de aanbevelingen die de ombudsman in 2019 heeft gedaan. Op de aanbevelingen heb ik een reactie ontvangen. Ten aanzien van de toezeggingen roep ik u op tot nakoming ervan.

Marijke Hermans
ombudsman Groningen

11 maart 2020

OMBUDSMAN groningen

[1] In eerste instantie moeten de burgers namelijk hun klacht kenbaar maken bij het NBK zelf (kenbaarheidsvereiste). Als men niet tevreden is met de klachtafhandeling of binnen de afhandelingstermijn van 6 weken geen reactie krijgt op de klacht of geen contact kan leggen met het NBK, kunnen inwoners van de gemeente zich wenden tot de ombudsman Groningen.

Wat is inhoudelijk opgevallen?

In de allereerste plaats wil ik hier noemen dat de bereikbaarheid van het NBK nog lang niet optimaal was en soms zelfs flink te wensen overliet. Ik meldde dat vorig jaar ook. Zeker in het eerste deel van het jaar kregen we die geluiden nog veel te horen.

Verder viel op dat mensen veel geduld moesten opbrengen voordat ze een reactie kregen van het NBK[2]. Een van de behoorlijkheidseisen waar een ombudsman aan toetst is voortvarendheid.

Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke -korte-termijn.

Een voorbeeld waarin een Groninger erg lang moest wachten was de zaak van de Airbnb houder. Die hoorde pas na 10 maanden dat hij tegen de hoogte van de tarieven geen bezwaar kon maken[3]. In een andere zaak krijgt een man pas na 6 maanden een ontvangstbevestiging op zijn bezwaarschrift[4]. Daarvan heb ik aangegeven dat met deze werkwijze wordt voorbijgegaan aan het nut van een ontvangstbevestiging. Het NBK heeft toegezegd zijn leven op dat punt te zullen verbeteren.

Vorig jaar schreef ik al over de onwenselijke gevolgen van vertraging in de behandeling. Ik wil daar opnieuw op wijzen omdat deze gevolgen toch geheel of grotendeels bij de betreffende burger terechtkomen. Zoals onzekerheid over de juiste betaling, onduidelijkheid over het ingediende beroep tegen de afgewezen kwijtschelding, maar ook stapeling van termijnbedragen of angst voor de controleur

[2] Zie ook 19.7.006; 19.7.007; 19.7.008; 19.7.009; 19.7.013; 19.7.014; 17.7.016; 19.7.017; 19.7.018; 19.7.021; 19.9.023
[3] 19.7.001
[4] 19.7.002

Bang voor controle 19.7.004

Een vrouw heeft sinds oktober 2018 een hond. Zij wil dit graag tijdig doorgeven aan het NBK, in verband met de verschuldigde hondenbelasting. Op 30 oktober 2018 heeft haar bewindvoerder daarom voor haar een aanmeldformulier aangevraagd via een contactformulier op de website van het NBK. Omdat de vrouw geen aanmeldformulier ontvangt, dient de bewindvoerder hierover op 27 november een klacht in bij het NBK. Hierop wordt eveneens niet gereageerd. De vrouw kan haar hond dus niet tijdig bij het NBK aanmelden en dit zorgt bij haar voor erg veel spanning. Zij is bang dat er een controleur langskomt en dat zij een boete krijgt. Het NBK is telefonisch niet te bereiken en daarom bezoekt een begeleidster van de vrouw het spreekuur van de ombudsman. […]

Adresverwisseling 19.7.015

Een vrouw heeft sinds het overlijden van haar moeder in 2012, samen met haar zus een garagebox in bezit die eerst van hun moeder was. De WOZ-aanslag 2018 voor deze garagebox is opeens geadresseerd aan het adres van de overleden moeder. Alle jaren daarvoor is deze aanslag aan de vrouw, op haar eigen adres toegezonden. De vrouw heeft tweemaal met het NBK gebeld. De wachttijden zijn erg lang en er wordt geen reële wachttijd aangegeven. In de telefoongesprekken is het daarnaast moeilijk uit te leggen wat de bedoeling is. […] De vrouw ontvangt de aanslag uiteindelijk wel, in een handgeschreven enveloppe. Op de WOZ-aanslag die in de enveloppe zit, staat echter nog steeds het adres van haar overleden moeder. De vrouw verwacht dan ook dat ze in 2019 weer hetzelfde probleem zal hebben. Zij heeft 2 keer telefonisch en 2 keer via de e-mail contact gezocht met het NBK. Op haar e-mails heeft zij, op een ontvangstbevestiging na, geen enkele reactie gekregen. […]

Ik weet niet hoe 19.7.010

Een man probeert al een jaar een afspraak met het NBK te maken over betaling in termijnen van de aanslag gemeentelijke belastingen 2018. Dit lukt echter niet. Op het door hem ingevulde contactformulier komt geen reactie en telefonisch is het NBK niet te bereiken. Het enige dat hij van het NBK krijgt, zijn meer brieven en betalingsherinneringen. Uiteindelijk krijgt hij zelfs een dwangbevel. Terwijl de man een betalingsregeling met het NBK wil treffen.

Geen geld terug na toezegging 19.7.011

Een man geeft op 13 juni 2018 digitaal aan het NBK door dat zijn hond is overleden. Hierop ontvangt hij een automatische ontvangstbevestiging. Omdat verder bericht uitblijft, stuurt de man in december 2018 nogmaals een melding. In januari 2019 is hij vervolgens op bezoek geweest bij het NBK. Toen bleek met beide meldingen nog niets te zijn gebeurd. Toegezegd wordt dat dezelfde dag telefonisch contact met de man zal worden opgenomen. Dit gebeurt echter niet. […]
Vervolgens moest de man nog bijna 2 maanden wachten voordat hij het teveel betaalde bedrag terug heeft. Hiermee handelt het NBK naar het oordeel van de ombudsman niet voortvarend. Het NBK heeft excuses aangeboden voor deze gang van zaken.

hondenbelasting. De belastingplichtigen hebben er allemaal belang bij dat ze zo snel mogelijk duidelijkheid krijgen.

Een ander punt van aandacht is het voorkomen van fouten. In diverse zaken erkende het NBK dat er een fout was gemaakt[5]. In 16 zaken heeft het NBK excuses aangeboden. Fouten maken hoort bij werken, maar de veelheid van fouten baart mij wel zorgen. Zo was door een vergissing een bedrag niet opgenomen in de betaallijst, zijn stukken die een man aan 2 verschillende adressen van het NBK stuurde niet aangekomen en stukken die hij per e-mail verstuurde niet gekoppeld aan zijn dossier. Ook liet het NBK in een andere zaak weten dat er om een onduidelijke reden een tegenboeking op de verleende kwijtschelding was gedaan. Daardoor stond opeens het kwijtgescholden bedrag open, waarvoor ten onrechte een aanmaning en dwangbevel zijn uitgevaardigd. Ook had het NBK het adres waar de WOZ-aanslag voor de garagebox naar toe wordt gestuurd in 2018 om onverklaarbare redenen gewijzigd in dat van de al enkele jaren overleden moeder. En werden onjuiste rekeningnummers gebruikt voor een terugboeking. Er is, kortom, genoeg te verbeteren. Ik ga ervan uit dat de informatie uit de behandelde klachtzaken daarbij van nut kan zijn en ter inspiratie kan dienen voor snelle en goede verbeteringen.

Dat er soms behoefte is aan een gesprek en dat dit ook nuttig kan zijn, blijkt uit diverse behandelde zaken. Proactief zou dit instrument misschien vaker kunnen worden ingezet. Persoonlijk contact kan mijns inziens vaak eerder en sneller tot duidelijkheid leiden.

Een groot deel van de klachtzaken (40%) had te maken met kwijtschelding. Waaronder de aanvraag, het verzoek van het NBK om nadere informatie, het beroep tegen de afwijzing en de lange afhandelingstermijn.

[5] 19.7.002; 19.7.003; 19.7.005; 19.7.006; 19.7.008; 19.7.013; 19.7.015; 19.7.018; 19.7.022; 19.7.025

Incasso loopt niet naar behoren 19.7.002

[…]
Dit betekent dat hij het gehele bedrag toch aan het NBK moet betalen terwijl er nog maar één betalingstermijn resteert. De man moet daarnaast ook nog een bedrag aan afvalstoffenheffing en ingezetenenomslag betalen. Daar wordt door het NBK volgens de man geen rekening mee gehouden. De man vraagt om een gesprek met het NBK.
Tijdens dit gesprek toont de medewerker van het NBK volgens de man geen inleving en was er naar zijn idee geen oog voor zijn situatie. Voor de man is de maat vol en hij meldt zich bij de ombudsman. Uit het onderzoek van de ombudsman komt naar voren dat normaliter bij het indienen van een bezwaar alleen de incasso wordt opgeschort van de bedragen, waartegen bezwaar is gemaakt. In het geval van de man is in het systeem van het NBK ten onrechte het totale aan het NBK te betalen bedrag op uitstel gezet. Het NBK meldt de ombudsman inmiddels bezig te zijn met aanpassing van de procedure.

Verduidelijking gewenst 19.7.024

Na een eerder klachtonderzoek door de ombudsman (19.7.008) laat een man weten dat hij vragen heeft over het vervolg. Tijdens zijn bezoek aan de ombudsman vertelt hij dat er na 7 maanden nog niet is beslist op zijn beroepschrift. De man begrijpt niet waarom het zo lang moet duren. Maar wat vervelender is, hij heeft inmiddels ook een aanslag voor de gemeentelijke en waterschapsbelastingen 2019 ontvangen. Die wordt echter niet automatisch geïncasseerd. Als de man hierover met het NBK belt, krijgt hij te horen dat dit komt omdat zijn beroepschrift met betrekking tot de aanslagen 2017 en 2018 nog in behandeling is. Dit vindt de man heel vervelend, omdat het kan leiden tot stapeling van betalingen als zijn beroep onverhoopt ongegrond wordt verklaard. […]

Het laatste stukje informatie 19.7.017

Een man vertelt dat hij al in maart 2018 kwijtschelding heeft aangevraagd voor de gemeentelijke en waterschapsbelastingen 2018. Een beslissing blijft echter uit omdat het NBK steeds om gegevens vraagt. De man stelt dat hij die al meerdere keren bij het NBK heeft ingeleverd. Hij begrijpt niet wat het NBK nog meer wil hebben. Om die reden heeft hij enkele keren om een gesprek gevraagd, maar dat komt er maar niet. Wel krijgt hij in april 2019 een betalingsherinnering en een paar dagen later een nieuw verzoek om aanvullende informatie. De man begrijpt het allemaal niet meer en wendt zich tot de ombudsman.

Als de ombudsman een onderzoek instelt, blijkt het NBK de man in het afgelopen jaar 3 keer om informatie over een specifiek rekeningnummer te hebben gevraagd. Het NBK is zich er echter van bewust dat sommige burgers problemen kunnen ondervinden bij het begrijpen van hun brieven. Verder kan het NBK in zijn systeem niet terugvinden dat de man om een gesprek zou hebben gevraagd, maar gaat ervan uit dat dit is gebeurd. Dat hierop niet is gereageerd is niet netjes en om die reden biedt het NBK zijn excuses aan.

Aangezien de situatie voor de man nog niet helemaal helder is, vraagt hij de ombudsman om alsnog een gesprek bij het NBK voor hem te regelen. In dat gesprek wordt de noodzakelijke duidelijkheid gegeven en aan de hand van de ontbrekende informatie kan het NBK de man alsnog kwijtschelding verlenen over 2018. Daarmee is de zaak na 1 jaar en 4 maanden opgelost.

Ook is het begrijpelijkerwijs niet voor iedereen duidelijk dat het beleid verschilt tussen de verschillende instanties (waterschap, gemeente) of op grond van andere regelingen. Zo bleek in een onderzoek[6] dat er bij het aanvragen van de Stadjerspas en de meerkostenregeling alleen gekeken wordt naar het inkomen. Om te bepalen of iemand voor kwijtschelding in aanmerking komt, kijkt het NBK echter ook naar het vermogen.
Het is van belang om te beseffen dat kwijtscheldingsaanvragen vooral gedaan zullen worden door belastingplichtigen met een laag inkomen. Snelle duidelijkheid waarmee spreiding over zoveel mogelijk termijnen kan worden bereikt als toch betaald moet worden, is dan zeer wenselijk. Daarbij kan een belangrijke suggestie zijn om heel helder aan te geven welke informatie er precies wordt opgevraagd als de oorspronkelijke kwijtscheldingsaanvraag niet volledig is. Net als vorig jaar bleek dat in een aantal gevallen[7] niet duidelijk te zijn.

Soms stelt het NBK zich erg formeel op. Het is de vraag of dat altijd nodig is. Bijvoorbeeld bij een man die in augustus kwijtschelding had gekregen voor 2018 en aan wie een maand later om aanvullende gegevens (bankafschriften, kopieën) werd gevraagd voor de kwijtscheldingsaanvraag 2019. Het had het NBK in dit geval gesierd om het kwijtscheldings-verzoek 2019 te beoordelen op basis van de gegevens die het NBK recent had ontvangen in verband met 2018[8].

Tot slot: toezeggingen en aanbevelingen

Het NBK heeft in 2019 de volgende twee toezeggingen gedaan die verder reiken dan het individuele geval.

- Het NBK meldt bezig te zijn om de procedure voor het verlenen van uitstel

[6] 19.7.029
[7] Bijv. 19.7.008; 19.7.032
[8] 19.7.031

Verschil beleid gemeente en waterschap 19.7.030

Een man meldt dat hij een betalingsherinnering van het NBK heeft ontvangen waarin staat dat hij binnen 14 dagen € 146,64 moet betalen. Eerder had de man per brief aan de ombudsman gemeld dat hij geen kwijtschelding heeft ontvangen voor de waterschapsbelasting 2019, terwijl hij die voorgaande jaren wel ontving. […]

Als de ombudsman navraag doet bij het NBK blijkt het volgende. De man krijgt kwijtschelding voor de gemeentelijke belastingen 2019. Dat gebeurt automatisch als iemand al 5 jaar een langdurigheidstoeslag van de gemeente ontvangt. Maar ook als iemand AOW krijgt en al 5 jaar kwijtschelding heeft ontvangen. Een van deze situaties zal op de man van toepassing zijn. Dit is echter gemeentelijk beleid. Daarmee is de kwijtschelding dus niet automatisch van toepassing op de waterschapsbelastingen. […]

En toen bleef het stil 19.7.007

Een vrouw heeft voor het eerst kwijtschelding voor de gemeentelijke belastingen aangevraagd. Hierop ontvangt zij een ontvangstbevestiging van het NBK, maar daarna blijft het stil. De vrouw heeft diverse keren met het NBK gebeld maar krijgt geen contact. Ook op haar e-mails wordt niet gereageerd. Door deze gang van zaken is de vrouw het vertrouwen in het NBK verloren. De vrouw is bang dat zij een aanmaning zal ontvangen. Bovendien is ze bang in financiële problemen te komen als haar kwijtscheldingverzoek wordt afgewezen en zij de aanslag voor 2018 en 2019 bijna gelijktijdig moet betalen. De ombudsman stelt een onderzoek in.
Het NBK meldt de ombudsman dat er door technische en softwareproblemen met de nieuwe belastingapplicatie in de loop van 2018 een grote achterstand is ontstaan in de behandeling van kwijtscheldingsverzoeken. Hierdoor is het niet gelukt om binnen de gestelde termijn van 6 maanden een beslissing op de kwijtscheldingsverzoeken te sturen. Het NBK bleek daarnaast telefonisch niet bereikbaar en op e-mails werd niet gereageerd. Het NBK erkent dat dit allemaal zeer onzorgvuldig en niet netjes is. Zij biedt excuses aan voor deze onbehoorlijke gang van zaken. Tijdens het onderzoek van de ombudsman krijgt de vrouw een afwijzing van haar kwijtscheldingsverzoek toegestuurd. Nu de vertraagde behandeling te wijten is aan het NBK zal die er volgens de ombudsman in elk geval voor moeten zorgen dat de vrouw door een 'dubbele' aanslag niet in de financiële problemen komt. Bij het treffen van een eventuele betalingsregeling zal hiermee dan ook rekening moeten worden gehouden.

Lang in onzekerheid 19.7.008

Een man vraagt kwijtschelding van de belastingen aan. Tien weken later krijgt hij een ontvangstbevestiging waarin staat dat hij binnen 6 maanden een schriftelijk besluit zal ontvangen. Geruime tijd later, het is dan 23 weken na de aanvraag, laat het NBK weten dat aanvraag onvolledig is en dat die daarom buiten behandeling wordt gelaten. Als de man voor kwijtschelding in aanmerking wil komen, moet hij een nieuw formulier opsturen naar het NBK. Op zijn vraag welke informatie het NBK nodig heeft, krijgt hij geen reactie. […]

van betaling bij het indienen van een bezwaar zodanig in te richten dat dit correct verloopt. (19.7.002)

- Het NBK start een onderzoek naar de meest wenselijke rekenmethodiek bij het toetsen van een kwijtscheldings-verzoek van een ondernemer (19.7.035)

De ombudsman heeft twee aanbevelingen gedaan aan het NBK. Te weten:

I Aanbevelingen aan NBK (19.7.016)

1. zorg te dragen dat de informatie op mijnnoordelijkbelastingkantoor.nl volledig en correct is en overeenkomt met de informatie in het systeem van et NBK zelf.
2. de toets of een kwijtscheldingsverzoek volledig is (een volledigheidstoets) binnen een redelijk termijn na ontvangst van dat verzoek te laten plaatsvinden (en niet na 6 maanden zoals ic).
3. om het aanvraagformulier te verduidelijken op het punt van de vraagstelling om bankafschriften en/of prints van internetrekeningen, mocht het NBK dit nog niet in zijn interne beraadslaging hebben meegenomen.

Reactie: Aanbevelingen 1 en 3 zijn overgenomen. Website is gecontroleerd en geactualiseerd. Aanvraagformulier 2020 is volledig aangepast, waarbij uitgegaan is van leesbaarheid en helderheid voor de aanvrager.
Aanbeveling 2 is niet overgenomen, omdat een eerdere globale beoordeling kan leiden tot tweemaal vragen om nadere informatie. Ook dat kan tot irritatie leiden. De gemiddelde looptijd is in de loop van 2019 al wel teruggebracht van 18 naar 13 weken.

II Om het aan de vrouw verschuldigde bedrag alsnog aan haar over te maken (19.7.022)
Het NBK heeft hieraan gehoor gegeven.

Spaargeld vormt belemmering 19.7.029

Een stel heeft voor de waterschaps- en gemeentelijke belastingen 2019 kwijtschelding aangevraagd. Hun verzoek is echter afgewezen. Zij zijn hiertegen in beroep gegaan. Ook dit beroep is afgewezen. Volgens het NBK hebben zij voldoende financiële middelen om de aanslag te kunnen betalen. Het stel is het hier niet mee eens. Hun inkomen is namelijk laag, maar desondanks hebben zij wat gespaard voor moeilijker tijden. Ook hebben zij vanwege hun lage inkomen een Stadjerspas en een tegemoetkoming aannemelijke meerkosten voor chronisch zieken (meerkostenregeling). Ze vinden het oneerlijk dat zij dan niet in aanmerking komen voor kwijtschelding en daarom melden ze zich bij de ombudsman.

Onderzoek van de ombudsman wijst uit dat er bij het aanvragen van de Stadjerspas en de meerkostenregeling alleen gekeken wordt naar het inkomen. Om te bepalen of iemand voor kwijtschelding in aanmerking komt, kijkt het NBK echter ook naar het vermogen. Het vermogen van het stel is op grond van de kwijtscheldingsregels te hoog om in aanmerking te komen voor kwijtschelding. Deze regels mag de ombudsman echter inhoudelijk niet toetsen.

Cijfers en feiten Noordelijk Belastingkantoor

	2018	**2019**
Totaal eerste contacten	67	**101**
contacten van inwoners gem. Groningen	58	**83**
contacten van niet-inwoners gem. Groningen	9	**18**
Wijze van afhandeling van de contacten		
info/verwijzing naar NBK	19	**26**
verwijzing naar klachtenfunctionaris	19	**21**
totaal	38	**47**
Onderzoeken ombudsman	16	**35**
door naar volgend jaar	4	**1**
totaal aantal dossiers	20	**36**