

Jaarverslag ombudsman Groningen 2022

Noordelijk Belastingkantoor

2022

Jaarverslag ombudsman Groningen 2022

Noordelijk Belastingkantoor

Geachte leden van het bestuur van het Noordelijk Belastingkantoor,

Terugkijkend op 2022 kan ik vaststellen dat het aandeel klachten over het Noordelijk Belastingkantoor (NBK) in het totaal van ons bureau klein¹ is geweest. De ombudsman heeft in 2022 9 dossiers afgehandeld, waarvan er een overkwam uit 2021. De daling van het aantal in behandeling genomen dossiers is in absolute zin niet groot, maar qua aandeel wel. Toch waren er iets meer mensen die de ombudsman benaderden met een kwestie over het NBK. Daarvan zijn er wat meer verwezen naar de organisatie zelf, maar vooral meer naar de bezwaar- en beroepsprocedure. In beide gevallen is de ombudsman niet bevoegd om de zaak in behandeling te nemen, maar hebben we deze mensen wel de juiste weg kunnen wijzen.

Een belangrijk inhoudelijk signaal dat ons bereikte was van mensen met een klein inkomen, die sparen voor onvoorziene uitgaven en vervolgens geen kwijtschelding krijgen omdat ze te veel vermogen hebben. Dat wordt toch wel als onbegrijpelijk en ook onbillijk ervaren, mede omdat de sociale dienst aandringt op sparen voor onvoorziene uitgaven. Gelukkig kreeg de man

die aan het [sparen](#) was voor een gebit(srenovatie) door zijn klacht toch een gedeeltelijke kwijtschelding, namelijk van de gemeentelijke belastingen omdat hij individuele inkomenstoelage bleek te krijgen. Dat werd pas duidelijk voor het NBK door het klachtonderzoek door de ombudsman. In de onderzoeken die de ombudsman heeft gedaan, is verder duidelijk geworden dat het NBK bij de vaststelling van het vermogen rekening houdt met de energietoelage, met de meer-kostenvergoeding voor langdurig zieken en gehandicapten en ook met de schadevergoeding vanwege aardbevingsschade. Betrokkenen moeten daar echter wel op wijzen als een deel van het banktegoed uit deze bedragen bestaat.

Gelukkig hebben college en raad van de gemeente Groningen inmiddels een aantal maatregelen getroffen waardoor meer mensen in aanmerking komen voor kwijtschelding. Zo is het toegestane vermogen bij de kwijtscheldingstoetsing verhoogd, met terugwerkende kracht tot 1 januari 2022.

Op grond van het college-akkoord 2022 – 2026 hebben mensen die 2 jaar op een minimum

Burgercontacten / Dossiers	2022	2021
Totaal eerste contacten	34	26
Contacten van inwoners gem. Groningen	30	24
Contacten van niet-inwoners gem. Groningen	4	2
Wijze van afhandeling van de contacten		
Info over/verwijzing naar NBK	6	3
Verwijzing naar klachtenfunctionaris	5	5
Verwijzing naar bezwaar/beroep	8	3
Verwijzing naar overige	5	-
Geen follow up	1	-
Totaal aantal verwijzingen	25	11
Onderzoeken afgehandeld	9	11
Onderzoeken in behandeling	-	2
Totaal aantal dossiers ombudsman	9	13

¹ 9 van 102 afgehandelde dossiers betreffen het NBK

hebben geleefd recht op individuele inkomens-toeslag (was 5 jaar). Met een toegekende individuele inkomens-toeslag krijgen mensen automatisch kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen, zonder dat er een vermogenstoetsing plaatsvindt.

En de kwijtschelding van de gemeentelijke afvalstoffenheffing is 100% geworden (was 57%).

Opmerkelijk was de kwestie waarin bleek dat het NBK was gestopt met voormeldingen van de WOZ-waarde via de Berichtenbox van Overheid.nl. Een vrouw meldde dat zij hier vooraf niet over was geïnformeerd. Een zogenaamde voormelding wijst woningbezitters erop dat zij hun WOZ-waarde al kunnen controleren voordat de aanslag wordt verstuurd.

De redenering van het NBK in deze kwestie was opmerkelijk. Het NBK was gestopt met het versturen van deze meldingen omdat dit traject inmiddels goed is ingeburgerd bij de inwoners van de gemeente Groningen. Eerder had de vrouw al van het NBK vernomen dat een reden was dat niet iedere belastingplichtige de notificatie via de e-mail heeft aanstaan. Het NBK liet de ombudsman weten ervoor te kiezen om communicatiekanalen te (blijven) gebruiken die voor iedereen toegankelijk zijn (Twitter, Facebook, website, kranten en bladen). Maar niet iedereen heeft Twitter of Facebook of heeft de meldingen hiervoor aanstaan. Waarom deze kanalen nog wel gebruikt blijven en de Berichtenbox niet, werd niet duidelijk. Ook werd niet duidelijk waarom de service bij ontvangers van meldingen van de Berichtenbox wel voldoende was ingeburgerd en bij de gebruikers van de andere kanalen niet. Gelukkig gaf het NBK wel aan het gebruik van de Berichtenbox te gaan heroverwegen. Zoals het NBK ook zelf aangaf, is het bij communicatie belangrijk om verschillende kanalen (communicatiemix) te gebruiken zodat de groep ontvangers zo groot mogelijk kan zijn.

Vanuit het perspectief van de ombudsman is het belangrijk om vooraf te melden dat er een wijziging gaat plaatsvinden, zodat mensen

kunnen anticiperen. Dat is van belang voor het vertrouwen in de overheid. Vandaar dat hiervoor een aanbeveling is gedaan, waarop vanuit het NBK in positieve zin is gereageerd.

Verder blijkt uit een andere zaak dat het belangrijk is om ook de communicatie tussen NBK en de gemeente optimaal te hebben en te houden.

Voor de korte samenvattingen van de behandelde zaken verwijs ik u naar het overzicht hierachter.

Dit is mijn laatste jaarverslag als ombudsman voor het Noordelijk Belastingkantoor. Evenals vorig jaar hecht ik eraan te vermelden dat de contacten over de gemelde kwesties steeds heel goed en plezierig zijn verlopen.

Marijke Hermans
ombudsman Groningen

1 maart 2023

Aanbevelingen

Bij het oordeel over een klacht kan de ombudsman ook aanbevelingen¹ doen. Die zijn erop gericht om de klacht te verhelpen, de gevolgen ervan te beperken of herhaling te voorkomen. Door betrokkenen kan een aanbeveling als een steun in de rug worden ervaren, zelfs als die niet wordt overgenomen. De ombudsman heeft in 2022 de volgende 3 aanbevelingen aan het NBK gedaan *(met cursief en in blauw de reactie van het NBK)*.

1. Mocht het NBK meer informele berichten versturen via de Berichtenbox van MijnOverheid en het NBK zou overwegen om daarmee te stoppen, dan doet de ombudsman vanuit het oogpunt van herstel en behoud van vertrouwen de aanbeveling om gebruikers van de Berichtenbox daar vooraf over te informeren. 22.7.002

- De aanbeveling is intern besproken. Onze communicatieadviseur heeft bij andere samenwerkingsverbanden geïnformeerd in hoeverre men daar de "voormeldingen" aan de klant voorlegt en op welke wijze de communicatie daaromtrent plaatsvindt. Dit levert wisselende geluiden op. We zijn van mening dat proactief communiceren (dus met inbegrip van informeren via MijnOverheid) het beste bij onze visie past. Toch dient er vooraf nog een zorgvuldige afweging te worden gemaakt. De aanbeveling wordt meegenomen in de besluitvorming over de aanpak voor de komende ronde. Dit zal dus begin Q4 2022 worden.

2. Van de onduidelijke informatieverstrekking vanuit de gemeente en het NBK en het ten onrechte niet doorsturen van de ingebrekestelling door de gemeente mag verzoeker naar het oordeel van de ombudsman niet de dupe worden. Deze doet dan ook aan het NBK (en de gemeente) de aanbeveling om

(eventueel gezamenlijk) in deze coulance te betrachten. 22.7.003

- Het NBK biedt excuses aan. In samenwerking met de gemeente is er een brief verzonden. Uit coulance wordt de dwangsom (276 euro) bij niet tijdig beslissen alsnog toegekend. De gemeente stuurt daarnaast nog een bloemetje met excuus.

3. De ombudsman doet het NBK de aanbeveling om in vervolg bij het besluit op beroep de berekening van het toegestane vermogen en het totale vermogen toe te voegen als er volgens het NBK sprake is van te veel vermogen. 22.7.006
- Het NBK gaat voortaan de berekening van het vermogen standaard in de brief opnemen. Ook de informatie op de website is naar aanleiding van dit klachtonderzoek aangepast.

¹ Artikel 9:27 lid 3 Algemene wet bestuursrecht

Overzicht behandelde zaken

Sparen wordt 'afgestraft' 21.7.010

Trefwoorden: kwijtschelding, vermogen

Een man beklaagt zich erover dat hij geen kwijtschelding van de lokale belastingen krijgt. Volgens het NBK heeft hij te veel geld op zijn bank- en spaarrekening staan. De man vindt dat er geen rekening mee wordt gehouden dat een deel van het geld zijn maandelijkse inkomen betreft zoals zijn uitkering, huur- en zorgtoeslagen. Daarnaast staat de individuele inkomens-toeslag van 400 euro op zijn rekening. Die krijgt hij van de gemeente omdat hij al jarenlang op een minimumniveau leeft. Het lijkt de man niet correct dat de gemeente dit via de belastingen weer van hem afpakt. Ook heeft de man een bedrag teruggekregen aan energiekosten. De reden is dat hij het voorgaande jaar zeer sober heeft geleefd omdat hij spaart voor een nieuw gebit. Van de sociale dienst moet hij namelijk sparen voor (on)voorziene uitgaven en de man heeft dringend een nieuw gebit nodig. Dat lukt echter niet als het NBK dit bedrag int voor de lokale belastingen. Als de ombudsman om een toelichting vraagt, legt het NBK uit dat de man maximaal € 1.444,86 op zijn rekening(en) had mogen hebben. Dat is zo vastgelegd in de wet en uitvoeringsregels. De man had ruim € 800,- meer op zijn rekening staan.

Voor een inwoner van de gemeente Groningen heeft het ontvangen van een individuele inkomens-toeslag voor de waterschapsbelastingen andere gevolgen dan voor de gemeentelijke belastingen. Als het NBK op de hoogte was geweest van de individuele inkomens-toeslag was het bedrag van € 400,- bij het toegestaan vermogen opgeteld. Maar ook dan was het bedrag op de rekening nog te hoog geweest om voor kwijtschelding van de waterschapsheffing in aanmerking te komen. Dat is anders voor de gemeentelijke belastingen. Als iemand individuele inkomens-toeslag krijgt, wordt er niet meer gekeken naar het vermogen en krijgt men hiervoor automatisch kwijtschelding. Pas met het klachtenonderzoek hoorde het NBK van de individuele inkomens-toeslag. In dat kader heeft de klacht zeker zin gehad. De man krijgt alsnog kwijtschelding voor de gemeentelijke belastingen 2021. En voor het komende jaar (2022) krijgt de man automatisch kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen.

Compensatie gewenst 22.7.001

Trefwoorden: kwijtschelding, bejegening

Een man is niet tevreden met de afhandeling van zijn klacht door het NBK. Hij meldt zich daarom bij de ombudsman. Hij heeft in februari 2021 kwijtschelding aangevraagd. In april stuurt hij desgevraagd nadere stukken. Omdat het daarna stil blijft, neemt hij in oktober weer contact op met het NBK. Hij spreekt achtereenvolgens met een aantal medewerkers, waarvan sommige gesprekken niet plezierig verlopen. Ook wordt er, terwijl de telefoon niet in de wachtstand staat,

negatief over hem gesproken. De 4e medewerker die hij spreekt, legt hem uit dat hij vanwege een te hoog banksaldo niet voor kwijtschelding in aanmerking komt en adviseert hem over het proces een klacht in te dienen. Dat doet hij en verzoekt het NBK daarbij om compensatie. Vervolgens krijgt hij te horen dat er wel wat gerommeld kan worden met de cijfers zodat hij alsnog kwijtschelding kan krijgen en dat dan als compensatie kan zien. De man is er echter niet

van gediend als er gerommeld wordt met cijfers, zowel niet in positieve als in negatieve zin voor hem.

Als de ombudsman de informatie heeft bestudeerd, vraagt zij om nadere gegevens en onderbouwing aan de man. Zo zegt hij een geluidsopname te hebben van het voorstel. Daarbij legt de ombudsman uit dat zij niet kan zorgen dat het NBK hem een compensa-

tie geeft. Dat is en blijft aan het NBK zelf. Wel kan de ombudsman onderzoeken of het NBK netjes reageert op zijn verzoek om compensatie. Daarover is de man teleurgesteld en hij neemt in beraad of hij nadere gegevens zal toesturen. Omdat de ombudsman een aantal weken later nog niets van de man heeft gehoord, sluit zij onverrichterzake het dossier.

Service Berichtenbox gestopt 22.7.002

Trefwoorden: informatieverstrekking, communicatie, WOZ-waarde

Een vrouw beklaagt zich erover dat het NBK is gestopt met voormeldingen van de WOZ-waarde via de Berichtenbox, zonder haar hierover vooraf te informeren. Een voormelding wijst woningbezitters erop dat zij hun WOZ-waarde al kunnen controleren voordat de aanslag wordt verstuurd. Het NBK legde haar eerder uit dat het is gestopt met het versturen van deze meldingen via de Berichtenbox, omdat niet iedere belastingplichtige de notificatie via de e-mail heeft aanstaan. Dat er mensen zijn die geen toegang hebben tot de andere kanalen waarop de voormelding nog wel gedaan wordt, is kennelijk geen overweging voor het NBK om de Berichtenbox te blijven gebruiken, aldus de vrouw. De vrouw maakt zich ook zorgen dat zij in de toekomst relevante informatie van het NBK gaat missen door deze manier van werken. De ombudsman legt de klacht voor aan het NBK en krijgt als reactie dat het traject 'Controleer uw WOZ-waarde' (voormeldingen) een dienstverlenend karakter heeft en geen formele status. Dit traject loopt al jaren. Daarom gaat het NBK ervan uit dat het controlemoment van de WOZ-waarde voldoende is ingeburgerd bij de inwoners van Groningen.

Het NBK kiest ervoor de andere communicatiekanalen te (blijven) gebruiken omdat die voor iedereen toegankelijk zijn (website, Twitter, Facebook, kranten en bladen). Er is over deze verandering niet gecommuniceerd omdat er

altijd al sprake was van een mix van kanalen, aldus het NBK.

Betrouwbaarheid

De ombudsman vindt dat het NBK niet betrouwbaar heeft gehandeld. Omdat het NBK al een aantal jaren voormeldingen gaf via de Berichtenbox, mochten betrokkenen die hiervan gebruik maken erop vertrouwen dat dit wordt gecontinueerd. Tenzij zij bericht krijgen dat het anders gaat. Dat het in dit geval om dienstverlening zou gaan en geen verplichte handeling betreft, maakt dit naar het oordeel van de ombudsman niet anders. Ook is het volgens de ombudsman niet duidelijk waarom bij Berichtenbox-gebruikers het controlemoment voor de WOZ-waarde voldoende ingeburgerd zou zijn, en bij de gebruikers van de andere kanalen niet.

Toekomst

Mooi is dat het NBK overweegt het gebruik van de Berichtenbox te heroverwegen. De ombudsman adviseert de vrouw om de website van het NBK aan het einde van het jaar in de gaten te houden. Wat betreft de zorgen van de vrouw over het missen van toekomstige berichten, stelt het NBK haar gerust. Formele berichten zoals bijvoorbeeld aanslagen of de WOZ-beschikking, zullen volgens het NBK op de vertrouwde manier (digitaal) kenbaar gemaakt

blijven worden. Het NBK legt echter niet uit wat precies het verschil is tussen formele en informele berichten. Het is niet duidelijk of het NBK meer informele berichten verstuurt via de Berichtenbox. Mocht dat het geval zijn, en zou

het NBK overwegen om daarmee stoppen, dan doet de ombudsman de aanbeveling om gebruikers van de Berichtenbox daar voortaan vooraf over te informeren.

Te formele houding 22.7.003

Trefwoorden: reactietermijn

Een man klaagt zich over het uitblijven van een reactie op zijn bezwaarschrift en zijn 2e ingebrekestelling van januari. Zijn bezwaarschrift is van augustus 2021. Omdat de man niets hoort, stuurt hij de gemeente half september een ingebrekestelling. De gemeente stuurt hem vervolgens een ontvangstbevestiging, waaruit blijkt dat het bezwaarschrift bij de verkeerde afdeling ligt. Het onderwerp betreft namelijk precariorecht en behoort door het NBK te worden behandeld. Met excuses heeft de gemeente vervolgens het bezwaar en de ingebrekestelling ter behandeling doorgestuurd naar het NBK onder vermelding 'De vervolgcorrespondentie verloopt via het NBK'.

Direct daarna laat het NBK aan de man weten dat zij het bezwaar zullen behandelen. Daarvoor hebben zij tot uiterlijk 31 december 2021 de tijd. Met de ingebrekestelling is de man dus te vroeg. Omdat de man op 7 januari 2022 nog steeds geen beslissing op zijn bezwaarschrift heeft ontvangen, stuurt hij opnieuw een ingebrekestelling naar de gemeente. Ondanks zijn 2e ingebrekestelling blijft een reactie op zijn bezwaarschrift uit. De man wendt zich daarom tot de ombudsman.

Bezwaarschrift

Op 3 maart 2022 legt de ombudsman de klacht van de man voor aan het NBK. Die stuurt op 29 maart de uitspraak op bezwaar naar de man. Daarin stelt het NBK dat de man te laat was met zijn bezwaarschrift. Het bezwaarschrift is om deze reden niet-ontvankelijk verklaard.

De 2e ingebrekestelling heeft het NBK nooit ontvangen, ook niet via de gemeente. De ombudsman oordeelt dat het NBK niet voortvarend heeft gehandeld door niet binnen de termijn (voor 1 januari) te beslissen. Dat de man eventueel te laat was met zijn bezwaarschrift had het NBK veel korter na de ontvangst ervan in september maar zeker binnen de wettelijke termijn (tot 1 januari) kunnen vaststellen. Omdat het NBK geen verklaring geeft over de reden van de termijnoverschrijding vindt de ombudsman dat het NBK onbehoorlijk heeft gehandeld.

(2e) Ingebrekestelling

Het NBK geeft aan dat de man zijn ingebrekestelling naar het onjuiste adres heeft gestuurd en zij hiervoor niet verantwoordelijk is. Dit verwijt van het NBK is naar het oordeel van de ombudsman niet behoorlijk. Uit de verstuurde brieven blijkt dat de gemeente en het NBK de man hierover niet volledig en duidelijk hebben geïnformeerd. Dat de gemeente de ingebrekestelling wel heeft ontvangen, blijkt uit het automatisch antwoord dat de man heeft gekregen. De gemeente heeft de ingebrekestelling vanwege een (intern) misverstand echter niet doorgestuurd en dat is niet correct.

In de beslissing op het bezwaarschrift van 29 maart meldt het NBK dat als die nu in kennis zou worden gesteld van de (2e) ingebrekestelling die zonder gevolgen blijft omdat de uitspraak inmiddels is gedaan. Daar is de ombudsman het niet mee eens. Het NBK had in ieder geval kennis van de (2e) ingebrekestelling op 3 maart, toen de

ombudsman de klacht van de man voorlegde bij het NBK. Vanaf dat moment had het NBK nog 14 dagen te tijd om alsnog een beslissing op het bezwaar te nemen. Omdat het NBK de beslissing op bezwaar pas op 29 maart heeft genomen, heeft de man in elk geval vanaf 17 maart (3 + 14) recht op betaling van de zogenaamde dwangsom.

Ten onrechte bekeurd 22.7004

Trefwoorden: parkeren, GPK, handhaving

Een man beklaagt zich erover dat hij als gebruiker van een gehandicaptenparkeerkaart (GPK) geregeld naheffingen (bekeuringen) krijgt. Hij plaatst de kaart achter de voorruit op het dashboard. Zo staat het in de regels. De kaart is op deze wijze echter niet zichtbaar voor de rondrijdende scanauto. De fotoapparatuur van deze auto is afgestemd op het lagere niveau van de kentekenplaten. Pas als hij bezwaar maakt, worden de bekeuringen weer ingetrokken. Dit brengt onnodig werk en overlast mee voor de man.

Na onderzoek concludeert de ombudsman dat er 2 organisaties betrokken zijn bij het opleggen van een naheffingsaanslag, de afdeling Handhaving van de gemeente Groningen en het Noordelijk Belastingkantoor (NBK).

De constatering van een overtreding wordt gedaan door de scanauto van de gemeente. Een verbalisant moet vervolgens checken of er mogelijk een kaart achter de voorruit ligt. Die check blijkt niet altijd plaats te vinden. Daarmee kan een GPK-houder ten onrechte worden beboet en met extra werk worden opgezadeld.

Coulance

Wat daarvan ook zij, de man mag niet de dupe worden van de onduidelijke informatieverstrekking vanuit de gemeente en het NBK en het ten onrechte niet doorsturen van de ingebrekestelling. De ombudsman doet aan het NBK (en de gemeente) de aanbeveling om (eventueel gezamenlijk) coulant te zijn.

In de bezwaarprocedure bij het NBK kan de fout dan worden hersteld. Maar het maken van deze fout is te voorkomen als de procedure door de gemeente netjes wordt gevolgd. Dat de gemeente de procedure niet heeft gevolgd, vindt de ombudsman niet behoorlijk.

Het NBK heeft voor de man nog wel het advies om de kaart dicht bij de voorruit, op het dashboard te leggen. Daarmee wordt de mogelijkheid kleiner dat de kaart door de verbalisant eventueel over het hoofd wordt gezien.

Uit de door de man meegestuurde besluiten valt het de ombudsman op dat er geen motivering wordt gegeven als de naheffingsaanslag (bekeuring) wordt ingetrokken. Daardoor wordt het niet duidelijk wat de reden is dat die wordt ingetrokken.

Hierover meldt het NBK dat dit beter kan en zij dit gaan verbeteren. De ombudsman kan zich hierin vinden, niet alleen omdat het een wettelijke plicht is om besluiten te motiveren, maar ook omdat anderen ervan kunnen leren. Zoals in dit geval de afdeling Handhaving van de gemeente.

Dat kan sneller 22.7.005

Trefwoorden: reactietermijn, bezwaarprocedure

Een man gaat op bezoek bij zijn zoon in de gemeente Groningen. Ondanks de aanmelding van zijn auto op de bezoekerspas van zijn zoon krijgt de man een boete. Daar maakt hij in maart bezwaar tegen. Hij heeft per ongeluk 2 letters van het kenteken omgewisseld. Hij gaat ervan uit dat dit snel kan worden hersteld, maar hij krijgt te horen dat de afhandeling van zijn bezwaarschrift het hele jaar kan duren. Hij kan zich niet voorstellen dat de wet dit toestaat en beklaagt zich bij de ombudsman. De ombudsman vraagt het NBK of de afhandeling van het bezwaarschrift eerder kan plaatsvinden, nu het alleen om een omdraaiing van letters gaat. Enkele dagen later laat het NBK weten dat het bezwaarschrift direct is opgepakt. Dat betekent dat de man op korte termijn, in ieder geval sneller dan aan het einde van het

jaar, bericht zal krijgen over zijn bezwaarschrift. Verkorting van de beslistermijn van het bezwaarschrift is waar het de man om te doen was en het is mooi dat het NBK positief op de interventie van de ombudsman heeft gereageerd.

Ten overvloede merkt de ombudsman op dat de Gemeentewet de gebruikelijke beslistermijn van de Algemene wet bestuursrecht terzijde schuift. De afhandeling van bezwaarschriften die zijn ingediend tegen de heffing van gemeentelijke belastingen mag langer duren. Dat is te lezen in artikel 236, lid 2 van de Gemeentewet. Daarin staat dat er uitspraak moet worden gedaan in het kalenderjaar waarin het bezwaarschrift is ontvangen.

Inzicht in berekening ontbrak 22.7.006

Trefwoorden: motivering, kwijtschelding

Een vrouw beklaagt zich over de informatievoorziening door het NBK. Ze heeft nergens kunnen lezen hoeveel vermogen ze maximaal mag hebben om voor kwijtschelding in aanmerking te komen. Blijkbaar is het geringe bedrag dat ze op haar betaal- en spaarrekeningen bij elkaar opgeteld heeft (totaal 3100 euro) te veel, hoewel het in haar ogen niet veel is om als buffertje achter de hand te hebben. Uit de berekening van het NBK naar aanleiding van haar beroep ziet ze dat ze maximaal 1476 euro mocht hebben. Maar hoe het NBK tot die conclusie komt is haar niet duidelijk en daarom benadert ze de ombudsman. De ombudsman vraagt bij het NBK om uitleg over de berekening. Uit de uitleg volgt dat er wordt uitgegaan van het normbedrag van de Participatiewet (bijstandsuitkering). Daarbij wordt opgeteld het verschil tussen de kale huur en de normhuur. Ook wordt daarbij opgeteld de zorg-

premie minus de normpremie. In een schema ziet het er als volgt uit:

Normbedrag uitkering (Participatiewet)		X
Rekenhuur (= kale huur)	A	
Normhuur	B	
Verschil	A – B =	C
Zorgpremie	D	
Normpremie	E	
Verschil	D – E =	F
Totaal toegestaan vermogen		X + C + F

De meegestuurde berekening geeft naar het oordeel van de ombudsman alsnog voldoende inzicht in de berekening van het toegestaan vermogen.

Deze informatie ontbrak helaas bij het besluit

op het beroepschrift. De motivering van het besluit was op dat punt dan ook gebrekkig. De ombudsman doet het NBK de aanbeveling om in het vervolg bij besluiten op beroepschriften de berekening toe te voegen. Deze aanbeveling neemt het NBK over en ook is de informatie op

de website naar aanleiding hiervan aangepast. Tenslotte, als er energietoeslag is uitbetaald en/of een vergoeding voor meerkosten vanwege een chronische ziekte, dan houdt het NBK daar rekening mee.

Buiten de parkeerzone: 6 boetes 22.7.007

Trefwoorden: motivering, willekeur

Een man klaagt zich over de handelswijze van het NBK bij aan hem opgelegde naheffingsanslagen (verder: boetes). Hij beschikt over een parkeervergunning voor bewoners. In verband met grootschalig onderhoud aan leidingen heeft de wegbeheerder (de gemeente) in de parkeerzone waarvoor hij een vergunning heeft, tijdelijk een parkeerverbod ingesteld. Hierdoor was sprake van verminderende parkeercapaciteit. De man moest daarom uitwijken. Omdat hij zonder te betalen, heeft geparkeerd buiten de parkeerzone heeft hij 6 boetes gekregen. Waarvan hij uiteindelijk na zijn bezwaar en klacht er 1 heeft moeten betalen. Ook zijn partner heeft in dezelfde periode meerdere malen buiten de vergunde parkeerzone geparkeerd. Zij heeft één boete ontvangen, die zij niet hoefde te betalen. De man vindt de gang van zaken onduidelijk en het lijkt op willekeur. Daarnaast is er volgens de man mogelijk sprake van een juridisch onjuiste situatie omdat er in de verordening van de gemeente wordt verwezen naar regels die niet meer geldig zijn.

In zijn reactie aan de ombudsman laat het NBK weten dat er 3 beslissingen op bezwaar zijn genomen. Eén boete bleef in stand, de andere twee zijn uit coulance ingetrokken. Daarnaast

heeft het NBK 3 andere boetes ambtshalve vernietigd. Bij nader onderzoek blijkt dat net andersom te zijn: 2 boetes zijn vernietigd en de 3 waartegen geen bezwaar is ingediend, zijn ambtshalve ingetrokken. Inhoudelijk maakt dat echter geen verschil, ze hoeven alle 5 niet betaald te worden. Belangrijker voor de man is dat de redenen voor deze beslissingen niet worden gegeven. Het NBK legt uit dat het gaat om boetes voor hetzelfde feit, de boetes dezelfde dagtekening hebben en de man over een vergunning beschikt. Het NBK baseert zich daarbij op rechtspraak. Van de vrouw had de boete echter in stand moeten blijven omdat het bij haar om haar eerste boete ging. Met deze uitleg waaruit blijkt dat er een fout is gemaakt, herstelt het NBK de eerdere gebrekkige motivering.

Het NBK legt aan de ombudsman uit dat in de Parkeerverordening voorschriften zijn opgenomen over parkeervergunningen, maar niet over parkeerbelastingen. Voor het heffen van parkeerbelastingen zijn geen nadere regels gesteld en gelden alleen de voorschriften uit de Verordening parkeerbelastingen 2022. De ombudsman constateert dat de (uitgebreidere technische) toelichting van het NBK meer helderheid geeft over de toepasselijke regelgeving.

Beter uitgelegd 22.7.008

Trefwoorden: kwijtschelding, studiefinanciering, aandelen

Een man klaagt erover dat het Noordelijk Belastingkantoor NBK zijn verzoek om kwijtschelding van gemeentelijke belastingen heeft afgewezen. Het verbaast hem dat het NBK blijft zeggen dat hij voldoende vermogen heeft om de belasting te kunnen betalen. Dit vermogen is echter geheel opgebouwd uit de verkregen lening van de dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) voor het volgen van zijn studie. Hij verwijst naar een rapport van de Nationale ombudsman over een vergelijkbare kwestie waarin sprake was van een banktegoed door de verkregen studiefinanciering. Dat wordt niet als vermogen gezien. De man vertelt dat hij sinds eind 2017 een aandelenrekening heeft bij een bank. Daarop heeft hij een deel van zijn studiefinanciering gezet. Hij ziet het verschil tussen zijn zaak en de andere zaak niet en gaat naar de ombudsman.

De ombudsman laat in de eerste plaats weten dat zij bij de beoordeling van de afwijzing van

het kwijtscheldingsverzoek een beperkte rol heeft. De ombudsman mag namelijk geen nieuw besluit nemen. Wel kan de ombudsman nagaan of het NBK het besluit goed en duidelijk heeft uitgelegd.

Tijdens het klachtonderzoek maakt het NBK duidelijk waarom de aandelenportefeuille anders wordt beoordeeld dan een banktegoed. De opsomming in de wet is namelijk uitputtend en gaat alleen over banktegoeden. Daarom vallen alle andere vormen van vermogen dat is opgebouwd met een (deel van) een studielening daarbuiten. Deze nadere toelichting biedt naar het oordeel van de ombudsman verheldering waarom de situatie van de man anders is dan de kwestie die door de Nationale ombudsman is beoordeeld. Het NBK corrigeert daarmee de eerder gegeven motivering en dat is netjes.

