

# Jaarverslag ombudsman Groningen 2023

Noordelijk Belastingkantoor

20  
23

# Jaarverslag ombudsman Groningen 2023

Noordelijk Belastingkantoor

Geachte leden van het bestuur van het Noordelijk Belastingkantoor,

Ook dit jaar kunnen we constateren dat het aandeel klachten of signalen over het Noordelijk Belastingkantoor (NBK) klein is geweest. Het aantal eerste contacten (20) is in 2023 zelfs gedaald met 14 personen ten opzichte van vorig jaar (34).

Een aantal klachten gaat over onduidelijkheden rond de (automatische) kwijtschelding. Daar waren begin van het jaar misverstanden over die later zijn rechtgetrokken waardoor mensen met een individuele inkomenstoeslag van de gemeente Groningen weer in aanmerking kwamen voor automatische kwijtschelding. Eind 2023 heeft de gemeenteraad de voorwaarden voor automatische kwijtschelding aangescherpt met als gevolg dat die in 2024 ook in geval van een individuele inkomenstoeslag niet meer geldt.

In de tabel op pagina 4 en in het jaaroverzicht kunt u lezen wat de casuïstiek is van 2023.

De ombudsman heeft het NBK dit jaar geen aanbevelingen gedaan.

### ***Tot slot***

Het is een bijzonder jaarverslag omdat het een bijzonder jaar is geweest voor bureau ombudsman.

Halverwege 2023 is ombudsman Marijke Hermans na ruim negen jaar met pensioen gegaan en heeft de plaatsvervangend ombudsman, Joans Pendjol, op verschillende momenten de honneurs waargenomen. Ikzelf ben half november beëdigd en halverwege december begonnen. Dat maakt dat gedurende 2023 onder verschillende verantwoordelijkheden is gehandeld, maar altijd vanuit het belang van goede en betrouwbare dienstverlening aan onze inwoners.

Anja Janssen  
*ombudsman Groningen*

1 april 2024



# Cijfers en feiten

## 1. Nieuwe verzoeken

| Burgercontacten / Dossiers                 | 2023 | 2022 |
|--------------------------------------------|------|------|
| Totaal eerste verzoeken                    | 20   | 34   |
| Contacten van inwoners gem. Groningen      | 20   | 30   |
| Contacten van niet-inwoners gem. Groningen | 0    | 4    |
| Wijze van afhandeling van de verzoeken     |      |      |
| Info over/verwijzing naar NBK              | 6    | 6    |
| Verwijzing naar klachtenfunctionaris       | 2    | 5    |
| Verwijzing naar bezwaar/beroep             | 1    | 8    |
| Verwijzing naar overige                    | 3    | 5    |
| Totaal aantal verwijzingen                 | 12   | 25   |
|                                            |      |      |
| Geen follow up                             | 1    | 1    |
|                                            |      |      |
| Onderzoeken afgehandeld                    | 8    | 9    |
| Onderzoeken in behandeling                 | 1    | 0    |
| Totaal aantal dossiers ombudsman           | 9    | 9    |

# Overzicht behandelde zaken

## **Kwijtscheldingsaanvraag stressvol 23.7.001**

*Trefwoorden: kwijtschelding, bejegening*

Een man voelt zich door het NBK als een 'klein kind' behandeld. Hij heeft kwijtschelding aangevraagd voor de belastingen 2022. Na een lang proces waarin het NBK verschillende malen vraagt om informatie die hij niet heeft of waar hij lastig aan kan komen, krijgt hij uiteindelijk kwijtschelding. Gedeeltelijke kwijtschelding. Hij moet nog wel een bedrag van € 109,59 betalen. Dat moet binnen 7 dagen want anders zullen er extra kosten in rekening worden gebracht. Die korte termijn en het dreigen met extra kosten schieten bij de man in het verkeerde keelgat.

Als de ombudsman de kwestie voorlegt aan het NBK laat die weten dat de door hen gehanteerde betalingstermijn van 7 dagen niet volgens de eigen regels is. Dat moet 14 dagen zijn. Er blijkt sprake te zijn van een software-probleem dat naar aanleiding van de klacht van de man inmiddels is gecorrigeerd. Door een fout was er geen sprake van goede informatieverstrekking. Voor de toekomst is de fout hersteld en dat is netjes.

De klachtenfunctionaris van het NBK geeft ook aan dat hij de organisatie heeft gevraagd of na een afwijzing van kwijtschelding de tekst wat vriendelijker geformuleerd kan worden. Dat heeft

de instemming van de ombudsman die de vraag uitbreidt naar situaties van gedeeltelijke kwijtschelding. In beide situaties gaat het in beginsel niet om onwillige belastingbetalers, maar om belastingbetalers die vanwege hun kwijtscheldingsverzoek uitstel van betaling hebben gekregen.

Tijdens zijn bezoek aan de ombudsman zegt de man hij vanwege het uitgebreide aanvraagformulier, de hoeveelheid informatie die hij moet geven en de druk die dit met zich meebrengt ervan afziet om voor 2023 weer kwijtschelding aan te vragen.

Het NBK legt uit dat het vermogen (de banktegoeden) naast het inkomen onderdeel is van de toets voor het recht op kwijtschelding. Het NBK moet dit goed toetsen en moet hiervoor dan ook alle informatie over de ontvangen inkomsten en het aanwezige vermogen opvragen. Doordat het NBK zijn verzoek opnieuw heeft ingeboekt in december 2022, is er een nieuwe toets gedaan. Het saldo was nu onder het nieuwe toegestane vermogen (nieuwe vermogensgrens per 1 januari 2023). Op basis hiervan krijgt de man ook kwijtschelding voor 2023.

## **Plots geen automatische kwijtschelding meer 23.7.002**

*Trefwoorden: kwijtschelding, bejegening*

Een man ontvangt tot 2023 automatisch kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen nadat hij van de gemeente de individuele inkomens toeslag heeft ontvangen. Hoewel hij nog steeds een individuele inkomens toeslag krijgt, ontvangt hij in 2023 niet automatisch de kwijtschelding. En dit zonder enig bericht van het NBK. Hij begrijpt niet waarom en gaat naar de ombudsman.

### ***Gewijzigde verordening***

Bij de ombudsman laat hij een brief zien van het NBK waarin staat dat er een nieuwe verordening is en hierin is de regel over de individuele inkomens toeslag komen te vervallen. Daarmee is volgens het NBK geen reden meer om (automatisch) kwijtschelding te verlenen. De ombudsman constateert dat dit punt inderdaad is aangepast in de nieuwe

'Kwijtscheldingsverordening gemeentelijke belastingen 2023'. Zij informeert de wethouder over de wijziging en de gevolgen ervan. Deze laat weten het uit te gaan zoeken.

### ***Verschillend geïnterpreteerd***

Ook start de ombudsman een klachtonderzoek bij het NBK. Uit de informatie van de gemeente en het NBK blijkt dat die van mening verschillen over de uitleg van de oorspronkelijke regeling. Volgens de gemeente hield deze in dat iedereen die een individuele inkomenstoeslag ontving, recht had op een volledige kwijtschelding. Het NBK legt de oude regeling anders uit. Namelijk dat er eerst op basis van het inkomen en vermogen recht op kwijtschelding werd vastgesteld en daarna pas gekeken werd of iemand individuele inkomenstoeslag ontving. In de praktijk voerde het NBK de regeling tot 1 januari 2023 echter uit zoals de gemeente deze bedoelde. Het ontving zelfs elk jaar van de gemeente een lijst met personen die een individuele inkomenstoeslag kregen. Op basis daarvan werd automatisch volledige kwijtschelding verleend.

### ***Nieuwe oude situatie***

Vanaf 1 januari 2023 ontving het NBK de lijst niet meer van de gemeente, omdat het onderdeel over de individuele inkomenstoeslag was vervallen in de nieuwe verordening. De gemeente stelt dat het met de aanpassing van de verordening niet de bedoeling was dat het NBK in de praktijk anders te werk zou gaan. Zij vindt nog steeds dat iedereen die een individuele inkomenstoeslag ontvangt, automatisch volledige kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen moet krijgen.

Het NBK laat vervolgens weten dat het kwijtscheldingsbeleid zoals dat vóór 2023 werd uitgevoerd weer zal worden toegepast. Dit betekent dat de man én alle andere personen die individuele inkomenstoeslag ontvangen, weer volledige kwijtschelding krijgen. De klacht blijkt dus erg zinvol te zijn geweest. De gemeente is van plan om voor 2024 een nieuwe verordening vast te stellen. De ombudsman blijft dit met belangstelling volgen.

## **Op waarde schatten duurt te lang 23.7.003**

*Trefwoorden: handel-/reactietermijn, behandeling bezwaar*

Een vrouw klaagt dat zij geen beslissing heeft gekregen op haar bezwaar tegen de aanslag onroerendezaakbelasting (OZB) over het jaar 2022. Daarnaast is haar in het kader van dat bezwaar een hertaxatie van de woning toegezegd die een jaar later nog niet heeft plaatsgevonden. Ze gaat naar de ombudsman.

### ***Hertaxatie***

Lopende het onderzoek van de ombudsman vindt eindelijk toch de hertaxatie plaats. De waarde van de woning komt lager uit dan in de aanslag voor 2022 staat. Dit roept de vraag op hoe het zit met de aanslag van 2023. Deze heeft de vrouw ook al ontvangen en daar is de waarde

nog hoger dan in 2022.

De hertaxatie wordt ook voor 2023 meegenomen laat het NBK weten. De ombudsman stelt vast dat het erg lang heeft geduurd voordat de hertaxatie er kwam.

### ***Uitblijven van reactie op bezwaarschrift***

Het bezwaarschrift van de vrouw is een jaar na indienen nog steeds niet behandeld. Het NBK erkent dat er al een beslissing had moeten worden genomen. Het NBK biedt excuses aan voor de gang van zaken. Het zal zich intern beraden op mogelijkheden om de tijdige afhandeling van bezwaren beter in de gaten te houden om herhaling te voorkomen. Ook hier

is het oordeel van de ombudsman dat er niet voortvarend gehandeld is.

### **Beslissing op bezwaar**

Uit de beslissing op het bezwaarschrift volgt dat de oppervlakte van de woning naar beneden is vastgesteld en dat er inderdaad onvoldoende rekening is gehouden met de staat waarin de woning zich bevindt. Besloten

is om de WOZ-waarde voor zowel 2022 én 2023 te verminderen. De gecorrigeerde aanslag bevat echter geen berekening van het nieuwe te betalen bedrag. De vrouw vraagt zich af of er rekening is gehouden met al betaalde voorschotten. Via de ombudsman volgt er een verduidelijking van de berekening. Hieruit blijkt dat de betaalde voorschotten zijn meegenomen.

### **Urgente vraag, geen contact 23.7004**

*Trefwoorden: behandel-/reactietermijn, behandeling bezwaar*

Een man klaagt dat hij telefonisch niet in contact kan komen met het NBK. Na 3 kwartier in de wacht te staan, moest hij ophangen vanwege een andere afspraak. Eerder had hij al eens een uur lang in de wachtrij gestaan.

Hij wil het NBK spreken omdat het hem niet lukt om de benodigde bankafschriften van zijn partner in te leveren, zij is namelijk ernstig ziek. De bankafschriften zijn nodig om kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen aan te vragen. Door de ziekte van zijn vrouw en gestegen lasten heeft de man meer kosten dan inkomsten. Hij moet nu 1350 euro betalen, geld dat hij niet heeft. Omdat het NBK niet bereikbaar is, benadert hij de ombudsman.

Vanwege de urgentie benadert de ombudsman het NBK met het verzoek contact op te nemen met de man. Nadat de man gebeld is door het NBK, koppelt het NBK het volgende terug aan de ombudsman.

Het NBK beschikte over verouderde gegevens waaruit bleek dat het stel de afgelopen jaren over te veel banktegoed beschikte om voor kwijtschelding in aanmerking te komen. Om de gegevens te actualiseren werd om bankafschriften van de partner gevraagd, door haar ziekte kon de man hier echter niet bij. Er is nu afgesproken met de man dat het NBK een nieuw verzoek inboekt. Als het goed is, krijgt het NBK dan vanwege het latere tijdstip vanzelf actuelere bankgegevens. Die zullen dan gebruikt worden bij de beoordeling van de aanvraag voor kwijtschelding.

Het geeft de man lucht dat de vraag naar bankafschriften van de partner niet meer aan de orde is. Mocht de man na de nieuwe beoordeling onverhoopt toch geen kwijtschelding krijgen, dan kan hij daartegen beroep instellen. Voor de ombudsman is in die procedure geen rol weggelegd.

### **Belastingaanslag op andere naam 23.7.005**

*Trefwoorden: belastingaanslag, privacy*

Een man klaagt over de werkwijze van het NBK. Hij zit met een aantal vragen en opmerkingen, maar krijgt geen antwoord.

#### ***Aanslag op naam van echtgenote***

Na een verhuizing ontvangen hij en zijn vrouw de belastingaanslag op naam van de vrouw. Het echtpaar wil dit niet. De vrouw maakt bezwaar tegen de aanslag. Het NBK laat in de beslissing op het bezwaar weten dat de aanslag klopt. Waarom de aanslag op naam van de vrouw staat, legt het NBK echter niet uit. Wel vertelt het NBK dat de aanslag volgend jaar op naam van de man kan worden gesteld. Het is het echtpaar niet duidelijk waarom dat niet meteen kan. Bij de beslissing op het bezwaar ontvangt de vrouw ook een machtigingskaart voor een betaling in termijnen. Ook deze wil de man op zijn naam hebben. Hij betaalt de eerste termijn vanaf een ander bankrekeningnummer en vraagt zich af of de betaling wel goed is aangekomen.

#### ***Aanwijzingsbesluit***

De ombudsman neemt de klacht in onderzoek. Het NBK laat weten dat in de wet geregeld is wie de aanslag op naam krijgt. Dit ligt vast in het zogenaamde 'Aanwijzingsbesluit belastingplichtigen'. Bij gelijktijdige inschrijving op hetzelfde adres (zoals bij de verhuizing het geval was) gaat

de aanslag naar de oudste persoon. Dat is in dit geval de vrouw. Er is een mogelijkheid om van het aanwijzingsbesluit af te wijken, maar dat kan pas per het volgende belastingjaar. De ombudsman constateert dat de belastingaanslag op basis van het aanwijzingsbesluit terecht aan de vrouw gericht is.

#### ***Motivering***

De ombudsman vindt wel dat het NBK in de beslissing op het bezwaar beter uit had moeten leggen waarom de aanslag niet op naam van de man stond. Het NBK zegt hierover dat het de indruk had dat de man dit in een telefonisch gesprek over het bezwaar wel begreep. Toch had het NBK er beter aan gedaan om de uitleg nog eens schriftelijk te geven in de beslissing op het bezwaar. De man had immers in eerdere contacten duidelijk aangegeven het niet eens te zijn met de uitleg.

De aanslag wordt volgend jaar wel op de naam van de man gezet. Hiermee laat het NBK zien dat er naar de man is geluisterd. Verder blijkt de betaling van de eerste termijn in goede orde te zijn ontvangen. Het echtpaar ontvangt voor de overige betalingen een nieuwe machtigingskaart op naam van de man. Dit lijkt de ombudsman voor het lopende jaar een mooie oplossing.

### **Twee procedures door elkaar 23.7.006**

*Trefwoorden: kwijtschelding, betalingsregeling, informatieverstrekking*

Een man is niet te spreken over de gang van zaken bij het NBK. Hij heeft telefonisch een betalingsregeling met het NBK getroffen. Nadat hij 2x het maandbedrag heeft betaald, krijgt hij een brief waarin staat dat hij de aanslag binnen 7 dagen moet betalen. De man voelt zich enorm onder druk gezet. Hij gaat met de brieven naar het NBK. Daar krijgt hij te horen dat de gestelde

termijn van 7 dagen niet klopt. Om toch van de belasting af te zijn, sluit hij een lening af en betaalt het nog openstaande bedrag in een keer. Omdat de man de gang van zaken bijzonder vindt, gaat hij naar de ombudsman. Die legt de klacht voor aan het NBK. Het NBK laat weten dat er naast de betalingsregeling ook een kwijtscheldingsverzoek van de man in



behandeling was. In de brief met de uitkomst daarvan stond dat de man het openstaande bedrag binnen 7 dagen moet betalen. Daarbij is er niet gekeken naar de betalingsregeling en dat had wel moeten. In de brief over de kwijtschelding had moeten staan dat aan hem geen kwijtschelding wordt verleend, maar dat hij

de betaalafpraak die hij heeft, kan voortzetten. Toen de man op de 7de dag aan de balie kwam is dit aan hem uitgelegd en zijn hem excuses aangeboden. Aangezien de ombudsman de uitleg kan volgen, sluit ze de zaak. De man meldt dat het hem wel is uitgelegd, maar dat hij geen excuses heeft gehoord.

### **Per ongeluk verzonden brief geeft onzekerheid 23.7.007**

*Trefwoorden: kwijtschelding, betalingsregeling, informatieverstrekking*

Een man die eerder bij de ombudsman kwam heeft met het NBK kunnen afspreken dat hij een nieuw kwijtscheldingsverzoek mag doen. Dat zal nogmaals getoetst worden door het inlichtingenbureau. Als het goed is, deze keer ook met bankgegevens van zijn partner. Eerder kon hij de gegevens van zijn partner niet doorgeven omdat zij ziek is en hij geen toegang tot haar bankgegevens heeft. Het inlichtingenbureau heeft wel toegang tot informatie over haar banksaldo.

Tot zijn verbazing ontvangt hij een bericht waarin staat dat hij de volledige belastingaanslagen van 2021, 2022 en 2023 moet betalen, terwijl er nog geen bericht was over de uitkomst van het nieuwe onderzoek. Hij belt het NBK voor uitleg. Er wordt gezegd dat hij de brief als niet verzonden mag beschouwen. Hij is er echter niet gerust op en vraagt zich ook af waarom het tweede onderzoek zo lang duurt.

De ombudsman doet navraag bij het NBK. Het blijkt dat de brief inderdaad per ongeluk verstuurd is. Een medewerker heeft het uitstel van betaling in afwachting van het tweede onderzoek, over het hoofd gezien. Verder geeft het NBK aan dat het onderzoek nog loopt, omdat het nog steeds niet over de meest recente gegevens beschikt. Het NBK vraagt naar aanleiding van de klacht opnieuw een toetsing aan bij het inlichtingenbureau met de meest recente gegevens.

Waarom het onderzoek zo lang duurt wordt niet duidelijk. Maar wel dat het nog loopt en dat de man er gerust op kan zijn dat er nu geen betaling van hem wordt verwacht.

### **Schadevergoeding toch als vermogen gezien 23.7.008**

*Trefwoorden: kwijtschelding, vermogen, letselschadevergoeding*

Een vrouw krijgt naar aanleiding van een verkeersongeval (letsel)schadevergoeding. Vervolgens komt ze niet in aanmerking voor kwijtschelding van de waterschapsbelasting en de gemeentelijke belasting omdat de schadevergoeding als vermogen wordt gezien. De vrouw vindt dit niet eerlijk en vraagt de ombudsman of dit klopt.

De ombudsman constateert dat de motivering van het afwijzende besluit niet klopt. Het NBK erkent dit, maar blijft erbij dat de vrouw geen

recht heeft op kwijtschelding. Tijdens het onderzoek van de ombudsman legt het NBK dit alsnog inzichtelijk uit. Een flink deel van de schadevergoeding telt niet mee als vermogen omdat dit bedoeld is om in toekomstige (zorg) kosten te kunnen voorzien. Een ander deel van de vergoeding is niet bedoeld voor toekomstige kosten en kan dus worden gebruikt voor de dagelijkse verplichtingen, zoals de belastingen. Aangezien dit deel hoger is dan het voor kwijtschelding toegestane vermogen, heeft de vrouw geen recht op kwijtschelding.

