

NBK

Uiteindelijk toch coulant

20.7.001

Trefwoorden: WOZ-waarde, bezwaar, voortvarendheid

Een man is het niet eens met de WOZ-waarde van zijn woning die de gemeente in 2017 heeft vastgesteld. Bij de verkoop eind 2017 blijkt de verkoopwaarde veel lager dan de WOZ-waarde en hij verzoekt de gemeente tot aanpassing. Het duurt echter 15 maanden voordat de man hierop een reactie krijgt. Deze reactie krijgt hij uiteindelijk van het NBK, omdat deze inmiddels (per 1 januari 2018) de belastingzaken van de gemeente heeft overgenomen. In de reactie meldt het NBK dat de man te laat is met zijn bezwaar.

De man vindt dat tijdig bezwaar maken niet mogelijk is als de verkoopdatum van een woning buiten de bezwaartermijn van het WOZ-besluit valt. Hij vindt dan ook dat het NBK zich erg formeel opstelt. Ook is hij van mening dat hem dit veel eerder had kunnen worden gezegd.

Tegen de beslissing van het NBK op het bezwaar is de man in beroep gegaan bij de rechter. De rechter geeft het NBK echter gelijk. Wel heeft het NBK tijdens deze beroepsprocedure de WOZ-waarde aangepast. Naar de mening van de man is deze aanpassing echter onvoldoende en hij gaat naar de ombudsman.

Het NBK erkent dat de behandeling van het bezwaarschrift te lang heeft geduurd en biedt hiervoor zijn excuses aan. De ombudsman stemt hiermee in en stelt verder vast dat de rechter al heeft geoordeeld over het te late bezwaarschrift. Dat is een gegeven. Wel constateert de ombudsman dat het beroepschrift van de man bij de rechter toch zin heeft gehad. Naar aanleiding hiervan heeft het NBK namelijk alsnog de WOZ-waarde vermindert. Niet alleen over 2017, maar ook over voorgaande jaren (2013-2016). Dat vindt de ombudsman coulant.

Is het banktegoed vermogen of inkomen?

20.7.002

Trefwoorden: kwijtschelding, informatieverstrekking

Een man vertelt dat zijn kwijtscheldingsaanvraag is afgewezen vanwege een te hoog banksaldo. Hij is het daar niet mee eens. Hij heeft namelijk een lijfrente-uitkering die per kwartaal uitkeert. Dat betekent dat hij aan het begin van het kwartaal een bedrag op zijn bankrekening krijgt waar hij de komende 3 maanden van moet rondkomen. Omgerekend naar een gemiddeld maandbedrag (zo'n € 800,-) heeft hij een inkomen onder het sociaal minimum, aldus de man. Tegen de afwijzing heeft de man beroep aangetekend. Vervolgens heeft het NBK hem om stukken gevraagd. De man zegt dat hij de stukken naar het NBK heeft gestuurd. Hij is dan ook verbaasd dat het NBK bijna 2 maanden later aangeeft niets te hebben ontvangen en zijn beroepschrift verder niet te zullen behandelen.

De man beklagt zich bij de ombudsman dat het NBK niet ingaat op de argumenten in zijn beroepschrift. Het NBK laat in zijn reactie aan de ombudsman weten dat zij het verzoek hebben afgewezen vanwege het banktegoed en niet vanwege het inkomen. Dit banktegoed was volgens het NBK voldoende om de aanslag van te kunnen betalen.

Maar het NBK wil het verzoek opnieuw beoordelen als de man nadere informatie aanlevert. Om een goede herbeoordeling te doen, heeft het NBK de bankgegevens van 4 maanden nodig, zodat zij kunnen nagaan of de man gedurende de gehele periode over te veel vermogen beschikt of dat het NBK inderdaad door een ongunstig moment van toetsen een verkeerde conclusie heeft getrokken.

De ombudsman constateert dat het NBK laat blijken nader onderzoek te willen doen en dat is mooi. Om een goede beoordeling te kunnen doen vraagt deze om de bankgegevens van 4 achtereenvolgende maanden. Volgens de man zou een jaaropgaaf voldoende moeten zijn. Dat is de ombudsman niet met hem eens. Met de bankafschriften van 4 maanden kan het NBK zien hoe het vermogen/het banktegoed in een cyclus van 3 maanden afneemt. Wel is het zo dat de man pas tijdens het klachtonderzoek ervan op de hoogte is gebracht dat het NBK graag bankafschriften van 4 achtereenvolgende maanden wil ontvangen. Een eerder verwijt van

het NBK dat de man de stukken niet leverde was daarom onterecht. Een excuus van de zijde van het NBK hiervoor ligt naar het oordeel van de ombudsman dan ook voor de hand. Als de man via de ombudsman de gevraagde stukken naar het NBK stuurt, houden de bemoeienissen van de ombudsman op Na afronding van de klachtzaak laat de man weten dat hij kwijtschelding heeft ontvangen over 2019 en 2020, waar hij heel blij mee is.

Wat is er veranderd?

20.7.003

Trefwoorden: informatieverstrekking, ziektekostenpremie, kwijtschelding

Een vrouw begrijpt niet waarom ze in 2019 geen gedeeltelijke kwijtschelding van de waterschaps- en gemeentelijke belastingen ontvangt. De jaren ervoor kreeg ze namelijk wel kwijtschelding. In de beslissing op haar beroep zegt het NBK dat de vrouw voldoende middelen heeft om de belasting te betalen. De vrouw meent echter dat haar inkomen ten opzichte van voorgaande jaren niet is veranderd. Verder zegt het NBK dat haar betalingscapaciteit 316 euro bedraagt, maar ze moet 383 euro betalen. Daar begrijpt ze niets van. Ze is daarom voor een nadere toelichting bij het NBK geweest, maar de medewerkers die ze sprak konden het niet uitleggen. Het enige dat de vrouw zelf kan bedenken is dat het ligt aan een wijziging van haar zorgverzekering. Of dit daadwerkelijk de reden is, blijft onduidelijk en daarom gaat ze naar de ombudsman.

Uit het onderzoek komt naar voren dat de betalingscapaciteit op grond van het netto besteedbaar inkomen wordt vastgesteld. Het netto besteedbaar inkomen is het inkomen (in het geval van de vrouw: WIA + vakantiegeld) min bepaalde uitgaven (woonlasten en ziektekosten). Door de aanpassing van haar zorgverzekering betaalde de vrouw in 2019 minder ziektekostenpremie (131 euro). Daardoor had ze geen aftrekbare ziektekosten en was het netto besteedbaar inkomen dus hoger.

Het is wel zuur voor de vrouw dat ze haar zorgverzekering aanpast om te bezuinigen op de maandelijkse uitgaven, maar daardoor geen recht meer heeft op kwijtschelding van de belastingen. Wat haar bezuinigingsmaatregel weer tenietdoet. De berekening van de betalingscapaciteit is echter vastgelegd in beleid waarover de ombudsman niet mag oordelen. Omdat haar betalingscapaciteit (= 316 euro) hoger is dan het bedrag dat (maximaal) kwijtgescholden kan worden (= 281 euro) heeft de vrouw volgens het NBK voldoende middelen om de gehele belastingaanslag te kunnen betalen. Gelukkig begrijpt de vrouw nu wat er aan de hand was.

Woning verkocht, hoe lang belastingplichtig?

20.7.004

Trefwoorden: correctie, gebruikersdeel

Een man heeft bij een eerder bezoek verteld dat hij zijn woning in 2016 of 2017 gedwongen heeft moeten verkopen. Als hij in verband met zijn schulden de ombudsman opnieuw bezoekt, ziet de ombudsman in de papieren dat de man is aangeslagen voor gemeentelijke en waterschapsbelastingen 2016 tot en met 2018. Dat is opvallend vanwege de verkoop van de woning. Zijn kwijtscheldingsverzoek blijkt door het NBK niet in behandeling te zijn genomen omdat die onvolledig was. De ombudsman neemt contact op met het NBK om navraag te doen. Met name over de aanslagen over 2017 en 2018.

Het NBK laat weten dat het huis pas op 27 juli 2018 is verkocht. Dat is dus later dan de man dacht. Voor het eigenaarsdeel van de belastingen is 1 januari de peildatum. Hij was op 1 januari 2018 nog eigenaar van zijn voormalige woning. Dat betekent dat hij over het gehele jaar 2018 het eigenaarsdeel van de belastingen moet betalen.

Voor het gebruikersdeel moet echter nog een correctie worden toegepast omdat hij niet het hele jaar 2018 heeft gewoond in zijn voormalige huis. Na overleg met de ombudsman laat het NBK weten dat de man een correctie krijgt vanaf 27 juli 2018. Vanaf die datum hoeft hij geen zuiveringsheffing en afvalstoffenheffing meer te betalen. Hij krijgt daarover nog een brief op zijn postadres.

Tweede voertuig belemmert kwijtschelding

20.7.005

Trefwoorden: waterschapheffingen

Een man klaagt zich erover dat hij dit jaar ineens kwijtschelding moet aanvragen voor de waterschapsbelasting terwijl zijn gegevens ieder jaar hetzelfde zijn en deze gegevens bij het NBK bekend zijn. Voor de gemeentelijke belastingen wordt wel automatisch kwijtschelding gegeven. De man is van mening dat het systeem een blinde vlek kent omdat het NBK eerder wel kwijtschelding heeft verleend. Om die reden vindt hij dat het NBK niet ieder jaar weer kan en moet gaan steggelen over de waarde van zijn 2^e voertuig. De man vraagt zich ook af of hij wel weer kwijtschelding krijgt als hij het tweede voertuig verkoopt.

De ombudsman merkt op dat de gemeente Groningen en de waterschappen niet dezelfde regels hanteren bij kwijtscheldingsverzoeken. De gemeente Groningen kent automatisch kwijtschelding toe aan bepaalde groepen mensen, zoals ook aan de man. De waterschappen kennen dit beleid niet. De ombudsman is niet bevoegd om dit beleid te toetsen.

Hoe werkt het

Elk kwijtscheldingsverzoek wordt eerst getoetst door het Inlichtingenbureau. Als er sprake is van een 2^e voertuig, dan komt dit naar voren als een zogenaamde *belemmering* voor het verlenen van kwijtschelding. Een voertuig vertegenwoordigt namelijk waarde en daarmee vermogen. De man heeft als 2^e motorvoertuig een motor die ouder is dan 9 jaar. Dat betekent dat het NBK daar zelf een waarde aan toekent van 700 euro. Dat hoeft niet aangetoond te worden. Alleen als de man meent dat zijn motor minder waard is dan de gestelde 700 euro, dan kan hij dat aantonen met een taxatierapport van een erkend bedrijf. Een eerdere taxatie, die de man heeft aangeleverd, ziet het NBK als onvoldoende actueel. Bovendien zijn er twijfels over de juistheid ervan vanwege de lage waarde. De uitleg die het NBK daarover geeft, kan de ombudsman volgen.

Wat blijkt

In het voorgaande jaar heeft de man ten onrechte volledige kwijtschelding van de waterschapheffingen gekregen omdat de motor buiten beschouwing is gebleven. Dat deze fout tot verwarring bij van de man leidt, is voorstelbaar, maar het geeft de man geen recht op een herhaling van een volledige vrijstelling in het volgende jaar.

Als de man zijn motor zou verkopen en daardoor geen 2^e motorvoertuig meer heeft, kan dat niet meer als belemmering naar voren komen bij het Inlichtingenbureau. In dat geval, zo geeft het NBK aan, zal in de huidige situatie niet meer naar zijn financiële gegevens worden gevraagd.

Spookkliko

20.7.006

Trefwoorden: voortvarendheid, informatieverstrekking, verrekening

Een man ontvangt een aanslag gemeentelijke belastingen 2018. Bij de aanslag zit een overzicht met de data waarop zijn groencontainer met GFT-afval is geleegd en hoeveel kilo erin zat. De man verbaast zich erover dat in het overzicht wordt gemeld dat zijn GFT-container op bepaalde dagen 2 keer is geleegd. Omdat dit volgens hem niet klopt, maakt hij bezwaar. Ongeveer 4 en 5 maanden later herinnert hij het NBK eraan dat hij op een beslissing wacht. Nog weer enkele maanden later, op 31 december, stuurt het NBK een verdagingsbesluit en meldt dat uiterlijk 6 weken later beslist zal worden op het bezwaar. Als de man 3 maanden na het verlopen van deze termijn nog niets heeft gehoord, wendt hij zich tot de ombudsman.

Tijdens het onderzoek van de ombudsman wordt duidelijk dat het NBK het bezwaarschrift heeft doorgestuurd naar de Milieudienst van de gemeente Groningen voor nader onderzoek. Daar is het vervolgens om onduidelijke redenen blijven liggen. Het NBK biedt excuses aan voor het uitblijven van een beslissing op het bezwaarschrift waarop uiteindelijk na 11 maanden is beslist. Er blijkt sprake te zijn van 2 kliko's, waarvan er één niet bij de man hoort. De door de dubbeltelling teveel betaalde belasting krijgt de man terug.

Naar het oordeel van de ombudsman had het NBK de verdagingstermijn in de gaten moeten houden en zelf op tijd bij de Milieudienst navraag moeten doen hoe het zit met het nader onderzoek.

Het is de man naar aanleiding van de beslissing op bezwaar nog niet duidelijk welke kliko (registratienummer)

niet bij hem hoort en hoe het kon gebeuren dat die bij hem in rekening is gebracht. De ombudsman stelt hierover nadere vragen.

Het NBK meldt dat niet meer is na te gaan hoe de betreffende klike op zijn adres is geregistreerd. Wel is met die klike een aantal malen GFT-afval aangeboden. Door wie is echter een raadsel. De Milieudienst en het NBK weten niet waar de bewuste container is en hebben deze zogenaamde 'spookklike' op een zwarte lijst geplaatst. Vanaf 31 december is de spookklike ook niet meer op het adres van de man geregistreerd.

De ombudsman constateert dat de spookklike van 24 oktober 2016 tot en met 31 december 2019 op het adres van de man geregistreerd heeft gestaan. Het NBK meldt de ombudsman desgevraagd dat de man geen aanslag krijgt voor deze klike voor 2019 en dat het deel van de aanslagen uit 2016 en 2017, dat betrekking heeft op de spookklike, zullen worden terugbetaald. Dat vindt de ombudsman netjes.

Kwijtschelding, toch deurwaarder

20.7.007

Trefwoorden: coulance, kwijtschelding

Op advies van de ombudsman meldt een man zich bij de klachtenfunctionaris van het NBK. Hij maakt zich namelijk zorgen over een uitblijvende reactie op zijn kwijtscheldingsverzoek. De man heeft in beschermingsbewind gezeten en doet de administratie nu weer zelf. Hij wil absoluut niet opnieuw in de schulden komen, maar heeft al wel een deurwaarder aan de deur gehad. Gelukkig reageert de klachtenfunctionaris per ommegaande en legt uit naar welk adres het NBK de brieven over het kwijtscheldingsverzoek heeft gestuurd. Ook legt de klachtenfunctionaris uit dat de man wel kwijtschelding ontvangt over de jaren 2018, 2019 en 2020, maar dat er een te betalen bedrag overblijft. De gemeente Groningen verleent namelijk voor de afvalstoffenheffing slechts een gedeeltelijke kwijtschelding tot 57% van het aanslagbedrag. Als iemand dus kwijtschelding krijgt, moet die toch nog een deel van de aanslag betalen.

Vervolgens meldt de man zich weer bij de ombudsman dat hij de uitleg wel begrijpt en accepteert, maar niet weet hoe hij de verschuldigde bedragen moet overmaken. Hij kent, vanwege de ontbrekende brieven, de aanslagnummers niet. De ombudsman gaat hier achteraan voor de man en krijgt te horen dat het NBK de invorderingskosten niet meer in rekening zal brengen. Dat is mooi en nu de man de aanslagnummers kent, maakt hij de bedragen direct over.

Verdraaid, een boete!

20.7.008

Trefwoorden: handhaving, parkeren

Een vrouw gaat regelmatig op bezoek bij haar zoon in de stad. Zij meldt het kenteken van haar auto dan aan op de bezoekers(parkeer)pas van haar zoon. Toch krijgt ze op een kwade dag een parkeerboete. De vrouw zou bijna 4 weken eerder zonder geldig parkeerbewijs hebben geparkeerd. Dat is naar haar idee niet het geval en als ze het nakijkt ziet ze ook dat ze zich netjes heeft aan- en afgemeld. Als ze vervolgens belt met parkeerbeheer wordt ze verwezen naar het Noordelijk Belastingkantoor (NBK) omdat de boete al is opgelegd. Bij het NBK krijgt de vrouw te horen dat die de kwestie niet willen kortsluiten met parkeerbeheer. Ze moet de bezwaarprocedure doorlopen. De vrouw is verontwaardigd en gestrest, omdat zij het maar moet zien te bewijzen terwijl parkeerbeheer en NBK niet samenwerken. Ze legt de kwestie voor aan de ombudsman.

Die vraagt om de boetebeschikking en een schermprint van de geschiedenis van de aanmeldingen. In de toegezonden stukken ziet de ombudsman dat er 2 letters van het kenteken andersom staan in de aanmelding(en) van de vrouw ten opzichte van de vermelding in de boete. Zij vraagt de vrouw wat het juiste kenteken is. De vrouw reageert direct en laat weten dat zij het kenteken verkeerd heeft ingevoerd in de app. Ze is bang dat ze nog meer boetes krijgt.

De ombudsman laat de vrouw weten dat ze in haar bezwaar melding kan maken van haar kennelijke vergissing en dat ze kan aantonen dat ze gewoon van plan was om te betalen. Dat blijkt namelijk uit de aan- en afmeldingen. Nog dezelfde dag laat de vrouw weten dat ze weer contact heeft gehad met het NBK en dat ze hen heeft gewezen op de – gelukkig veel voorkomende – fout. Daarmee is de zaak opgehelderd en wordt de boete vernietigd. Andere boetes zijn er gelukkig niet.

Kwijtscheldingsaanvraag kwijt

20.7.009

Trefwoorden: informatievoorziening, organisatie

Een vrouw vraagt al een aantal jaren bij het NBK om kwijtschelding van de belastingen. Ook dit keer. Als ze na ruim 4 maanden nog niets heeft gehoord, vraagt ze nogmaals om kwijtschelding. Pas dan reageert het NBK en vraagt nadere informatie op, waaronder bankafschriften van de laatste maand. Als de vrouw hulp vraagt bij WIJ om de goede stukken aan te leveren, krijgt ze te horen dat het bedrag op haar bankrekening op dat moment te hoog is voor kwijtschelding. Daarom reageert de vrouw niet meer richting het NBK op de vraag om de bankafschriften. Enkele maanden later krijgt ze een aanmaning van het NBK om te betalen. De vrouw belt hierover met het NBK. Ze meldt dat ze nog geen reactie op haar kwijtscheldingsverzoeken heeft ontvangen. Van het NBK krijgt ze echter te horen dat ze moet betalen, maar dat de aanmaningskosten wel worden ingetrokken. Op het uitblijven van een reactie op haar verzoeken om kwijtschelding wordt niet ingegaan. Omdat de vrouw bang is voor een opeenstapeling van belastingaanslagen – de volgende komt er alweer bijna aan – betaalt ze de aanslag. Ze meldt zich echter ook bij de ombudsman.

Als die een onderzoek instelt, komt naar voren dat de eerste kwijtscheldingsaanvraag door het NBK over het hoofd is gezien. De vrouw mag daarom alsnog de gegevens aanleveren die horen bij de eerste aanvraag.

Wat is het verschil?

Op het moment van de 2^e kwijtscheldingsaanvraag was het vakantiegeld net uitgekeerd net als de meerkostenvergoeding voor chronisch zieken. Daardoor was het bedrag op de bankrekening op dat moment te hoog. Bij de eerste aanvraag was het saldo op de bankrekening dus lager. Fijn voor de vrouw dat het NBK op basis daarvan het kwijtscheldingsverzoek alsnog inhoudelijk zal beoordelen.

Genoeg is genoeg

20.1.052

Trefwoorden: belastingen, reactietermijn

Een vrouw betaalt de belastingaanslag 2018 in termijnen. Per vergissing maakt zij een termijnbedrag (117 euro) over naar de rekening van de gemeente in plaats van naar de rekening van het Noordelijk Belastingkantoor (NBK) dat sinds 2018 de gemeentelijke belastingen int. Deze vergissing corrigeert de vrouw door bij de volgende termijn een dubbel bedrag (234 euro) over te maken naar het juiste rekeningnummer. Uiteindelijk heeft de vrouw het volledige aanslagbedrag netjes overgemaakt naar het NBK. Van de gemeente krijgt zij het per vergissing overgemaakte bedrag echter niet terug. Nadat de vrouw hierover een klacht indient, meldt de gemeente haar dat de bewuste rekening van de gemeente door het NBK wordt beheerd en haar betaling hiernaar is afgeboekt op de aanslag. De vrouw blijft er echter bij dat ze teveel heeft betaald (117 euro) en dit bedrag terug moet krijgen. Daarnaast is de vrouw ontevreden over de wijze waarop de gemeente haar klacht heeft afgehandeld. Zo is zij niet gehoord. Zij stuurt de gemeente hierover een brief maar ontvangt daarop geen reactie.

De ombudsman vraagt de gemeente waarom zij niet heeft gereageerd op de brief. Daarnaast vraagt de ombudsman het NBK, dat uiteindelijk verantwoordelijk is voor de invordering van de belastingen, om opheldering over de betalingskwestie.

Het NBK legt uit dat de informatie van de gemeente over de afboeking van het bedrag op de aanslag correct is. Wel wees onderzoek van het NBK uit dat de vrouw bij een van haar betalingen een ander aanslagnummer heeft genoemd, namelijk die van haar dochter. Daarom is deze betaling afgeboekt op de aanslag van de dochter. Hierover heeft het NBK contact met de vrouw opgenomen. Hoewel de vrouw vaker een betaling heeft gedaan voor haar dochter, is er volgens de vrouw in dit geval sprake van een foutieve betaling. Het NBK heeft vervolgens met de vrouw afgesproken dat het NBK het bedrag van de dochter terugvordert. Zodra dat ontvangen is, stort het NBK het geld terug naar de vrouw. De vrouw is tevreden met deze oplossing. Door alsnog contact op te nemen met de vrouw corrigeert het NBK ook de klacht van de vrouw over het niet horen en dat is mooi.

Wat betreft het uitblijven van een reactie op de brief van de vrouw blijkt uit onderzoek van de gemeente dat die wel is ontvangen en ingeboekt maar niet is aangekomen bij de juiste persoon. Helaas geeft de gemeente geen inzicht hoe dit heeft kunnen gebeuren. Dat is jammer aangezien de gemeente zo niet kan leren van haar fout. Wel staat vast dat de gemeente niet heeft gereageerd op de brief en dat is niet correct. De gemeente erkent dit en biedt hiervoor haar excuses aan.