

Geachte leden van het bestuur van het Noordelijk Belastingkantoor,

Voor de inwoners van de gemeente Groningen is er qua inning van lokale belastingen het nodige veranderd met de komst van het Noordelijk Belastingkantoor (verder: NBK). Waar voorheen Hefpunt de inning van de waterschapsheffingen deed en de gemeente de inning van de gemeentelijke belastingen, is dit sinds 2018 ondergebracht bij één nieuwe instantie.

Bij de totstandkoming van de gemeenschappelijke regeling is de ombudsman Groningen aangewezen als onafhankelijke tweedelijnsklachtbehandelaar voor de inwoners van de gemeente Groningen.

Het NBK heeft eigen klachtenfunctionarissen, die klachten in eerste aanleg in behandeling nemen. 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.

In het eerste jaar van bestaan hebben 67 mensen zich tot de ombudsman gewend met een kwestie die het NBK betreft. In 9 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 38 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. De ombudsman heeft de resterende 20 kwesties in onderzoek genomen. Het overzicht met de cijfers staat op de laatste bladzijde.

Wat is ons daarbij opgevallen?

Aanlooppromblemen

Hoewel het aantal onderzochte zaken zo op het oog wellicht niet heel groot lijkt, is het wel een flinke stijging ten opzichte van 2017. Toen hebben we 7 dossiers behandeld die betrekking hadden op (alleen) de gemeentelijke belastingen.

Het geheel overziend, kunnen we op basis van de onderzochte dossiers stellen dat er flinke aanlooppromblemen zijn geweest voor de nieuwe organisatie. Bijvoorbeeld met de postverwerking, de informatieverstrekking via de website en de bereikbaarheid van de telefooncentrale.

Ook bleek dat de systemen die de organisatie ten dienste staan, nog lang niet allemaal naar behoren werkten¹. De vrouw uit het onderstaande voorbeeld kreeg te horen dat de overgang naar het nieuwe systeem de reden was dat ze al ruim 7 maanden niets had vernomen over de verrekening van teveel betaalde afvalstoffenheffing.

Woont u in de gemeente Groningen?

Dan krijgt u van ons een aanslag waar de waterschapsbelastingen en de gemeentelijke belastingen op staan. Ook de WOZ-beschikking krijgt u voortaan van ons. U betaalt de belastingen aan ons en u kunt bij ons terecht met vragen over bijvoorbeeld betalen, kwijtschelding en bezwaar. Veel kunt u zelf online aanvragen of regelen op [MijnNoordelijkbelastingkantoor](#). Het Noordelijk Belastingkantoor bestaat sinds 1 januari 2018.

Bron: website NBK

¹ Zie ook 18.7.038; 18.7.043; 18.7.056

Steeds nieuwe toezeggingen worden niet nagekomen

18.7.047

Een vrouw heeft haar woning in juli 2017 verkocht. De dag erna heeft ze van Hefpunt de zuiveringsheffing over het resterende jaar teruggestort gekregen op haar rekening. Over de teveel betaalde afvalstoffenheffing krijgt de vrouw in juli en oktober van de gemeente te horen dat verrekening zal plaatsvinden als de gemeente bericht heeft ontvangen van het Kadaster. Als de vrouw begin november nogmaals belt, wordt haar gezegd dat de verrekening eind januari/begin februari 2018 zal plaatsvinden.

Omdat ze nog steeds geen teruggave heeft, belt ze op 11 en 14 maart 2018 opnieuw, nu met het Noordelijk Belastingkantoor (NBK). Daar krijgt ze te horen dat de overgang naar een nieuw digitaal systeem de reden is dat ze nog niets heeft gehoord. Dan besluit de vrouw via het systeem van het NBK een bezwaarschrift in te dienen. Wat ze merkwaardig vindt, is dat ze dit bezwaarschrift niet zelf kan inzien in het systeem. Een week later belt de vrouw weer met het NBK. Ze krijgt te horen dat er sprake is van een achterstand, maar dat ze binnen 2 weken bericht zal ontvangen. Als dat weer niet gebeurt, belt ze nog een keer. De medewerker kan het bezwaarschrift wel zien in het systeem en vertelt de vrouw dat ze binnen een week wat gaat horen. Maar als ook dat niet gebeurt, gaat de vrouw naar de ombudsman.

De ombudsman stelt vast dat de gemeente haar toezegging van november niet is nagekomen. Daarmee handelde de gemeente niet correct. Verder constateert de ombudsman dat de gemeente en het NBK niet voortvarend hebben gehandeld. Dat komt omdat het (nieuwe) systeem van het NBK nog niet goed werkt. Hoewel de vertraging hiermee verklaard wordt, is dit geen rechtvaardiging voor het uitblijven van de verrekening. En helaas kan het NBK door het systeem nog steeds geen concrete datum geven.

Net als bij andere klachten oordeelt de ombudsman dat het NBK met een niet goed functionerend systeem niet behoorlijk handelt.

Goede organisatie

Een ombudsman heeft als wettelijke opdracht om te toetsen of de overheid zich behoorlijk gedraagt². Een van de uitgewerkte behoorlijke-normen is dat de overheid zorg dient te dragen voor een goede organisatie. ▶

Goed draaiende systemen maken daar onderdeel van uit. Datzelfde geldt voor de postverwerking. Een goede verwerking van de (digitale) post maakt onderdeel uit van een goed lopende organisatie. We kregen geregeld te horen dat mensen niets hoorden naar aanleiding van het ingediende contactformulier, de kwijtscheldingsaanvraag of het bezwaar³.

Bij het NBK bleek alle post op een grote stapel terecht te komen. In maart 2019 is ons gemeld dat er nog duizenden contactformulieren liggen om te worden behandeld. Ontvangstbevestigingen van bezwaarschriften bleken pas verstuurd te worden als het bezwaarschrift behandeld ging worden⁴. Soms pas (6) maanden later. De ombudsman merkte hierover op dat daarmee aan het nut van een ontvangstbevestiging wordt voorbijgegaan.

De slechte telefonische bereikbaarheid was eveneens een veel gehoorde klacht, ook van mensen van wie we geen zaak in onderzoek hebben genomen. Dat dit in juli het geval was heeft zelfs de krant⁵ gehaald. Maar ook later in het jaar bleven we meldingen hierover ontvangen. Zo meldde een vrouw dat ze op 29 oktober eerst 5 minuten in de wacht had gestaan, toen te horen kreeg dat er nog 18 wachtenden voor haar waren en dat de wachttijd ongeveer 1 minuut bedraagt. Uiteindelijk kreeg ze na 32 minuten iemand aan de lijn, die echter geen antwoord kon geven op haar vragen. De vrouw zou worden teruggebeld, maar hoorde daarna niets meer. Een man zou in maart worden teruggebeld, hetgeen niet gebeurde. En datzelfde overkwam hem in oktober opnieuw. Een andere man gaf het in oktober na 45 minuten wachten op. In deze zaak werd aangegeven dat er voor het afhandelen van binnenkomende telefoongesprekken onvoldoende capaciteit beschikbaar was⁶.

Goede organisatie

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goed functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling.

Uit: Behoorlijke-wijzer Nationale ombudsman

² Art. 9.27 lid 1 Awb

³ Bijv. 18.7.056; 18.7.058; 18.7.084; 18.7.111

⁴ 18.7.043; 19.7.002

⁵ Dagblad van het noorden woensdag 18 juli 2018

⁶ 18.7.111

Juist in een nieuwe situatie moet het extra duidelijk zijn waar mensen terecht kunnen met hun vraag of klacht. Die informatie zou goed vindbaar moeten zijn op de website. Contact met de nieuwe organisatie zou gemakkelijk gelegd moeten kunnen worden om burgers snel verder te helpen zodat ze vertrouwd raken met nieuwe werkwijzen, formulieren en dergelijke.

Gevolgen vertraging

Genoemde systeemgebreken en aanloopproblemen hebben in meerdere gevallen tot vertraging geleid in de behandeling van verzoeken, aanvragen, beroepszaken, klachten etc.

Voor mensen die afspraken willen maken over gespreide betaling kan dit tot gevolg hebben dat de bedragen per betalingstermijn oplopen. Normaal gesproken wordt bij een betalingsregeling in 10 termijnen betaald. Als er tijd verloren gaat en er minder betalingstermijnen overblijven, gaan de termijnbedragen omhoog. Een alternatief is dat het 10 termijnen blijven waarvan er een aantal doorlopen in het volgende jaar. Dan kunnen ze gaan samenlopen met nieuwe termijnbedragen en vindt er aldus een stapeling plaats. In beide gevallen worden betreffende burgers de dupe van de vertraging van het NBK. Vooral voor mensen die met weinig geld moeten rondkomen is dat lastig. Het lijkt er in onderstaande zaak nog niet op dat het NBK veel begrip heeft voor deze problematiek.

Incasso van onjuiste bankrekening 18.7.084

Een man vertelt dat hij veel contacten met het Noordelijk Belastingkantoor (NBK) heeft moeten hebben. Eerst diverse keren over het verkrijgen van een incassoformulier, dat niet was meegezonden met de belastingaanslag. Toen dat eenmaal was ingediend en de ontvangst ervan door het NBK was bevestigd, moest hij 2 maanden later opnieuw contact zoeken. Ondanks de door hem afgegeven machtiging werd er namelijk nog niet geïncasseerd. En vervolgens moest hij weer contact zoeken omdat hij een betalingsherinnering kreeg waarin gedreigd werd met extra kosten. De man is van mening dat de communicatie met het NBK zeer moeizaam verloopt. Op verschillende meldingen via (het contactformulier van) de website heeft hij helemaal geen reactie gekregen.

Als de man uiteindelijk een gesprek heeft bij het NBK, levert dat gesprek aanvullende klachten op. Zo heeft de man gevraagd waarom hij een herinnering kreeg. Eerst werd gezegd dat de man mijnoverheid.nl niet in de gaten hield. Toen hij uitlegde dat hij niets had gemist, werd verteld dat het aan zijn bank lag dat de incasso weer was teruggekomen. Uiteindelijk bleek dat het NBK bezig was te incasseren op een geheel andere bankrekening, dan wat er op het incassoformulier stond. Het NBK bleek een (ander) bankrekeningnummer te hebben gebruikt dat in het systeem stond. De vraag van de man of het normaal is om te gaan incasseren van bankrekeningnummers waar geen toestemming voor is verleend, werd genegeerd. De man heeft een nieuw incassoformulier ingevuld.

Daarbij kreeg hij te horen dat het probleem, dat het nu in veel minder termijnen betaald moet worden, bij hem ligt. Na enig aandringen is het de man gelukt om een bewijs te krijgen dat de herinnering uit het systeem is gehaald. [...]

Het NBK geeft voor deze gevallen als ‘oplossing’ dat mensen maar vast moeten gaan sparen of reserveren voor het te betalen belastingbedrag. Afgezien van de mogelijkheden die mensen daarvoor hebben, is dit advies op zichzelf correct. Daarbij moet wel bedacht worden dat voor het bepalen van het recht op kwijtschelding het saldo op de bankrekening mede van belang is. Daar zou dus een gevaar in kunnen schuilen dat nadelig kan uitpakken voor de belastingplichtige. Ik heb daar aandacht voor gevraagd bij het NBK⁷.

Informatievoorziening

Uit een aantal onderzochte gevallen⁸ is naar voren gekomen dat de informatie van het NBK (ook aan de ombudsman), niet klopte. Of dit voortvloeide uit of samenhang met eerdergenoemde systeemproblematiek of voortkwam uit gedrag van medewerkers werd niet duidelijk. De reactie van het NBK op de klacht gaf daar niet in alle gevallen inzicht in. Dat is jammer, aangezien een belangrijke doelstelling van klachtbehandeling is dat een organisatie kan leren van fouten en van feedback.

In genoemde gevallen oordeelde de ombudsman dat de informatie over automatische kwijtschelding niet toereikend was, dat een brief niet duidelijk maakte welke gegevens er ontbraken, dat geen uitleg werd

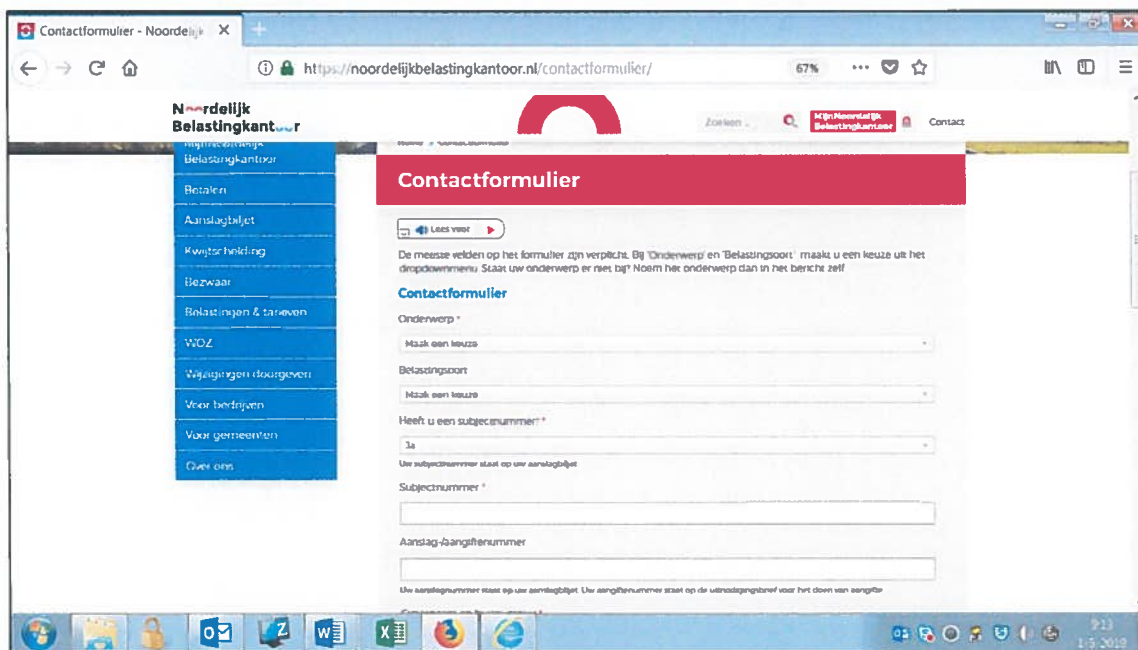
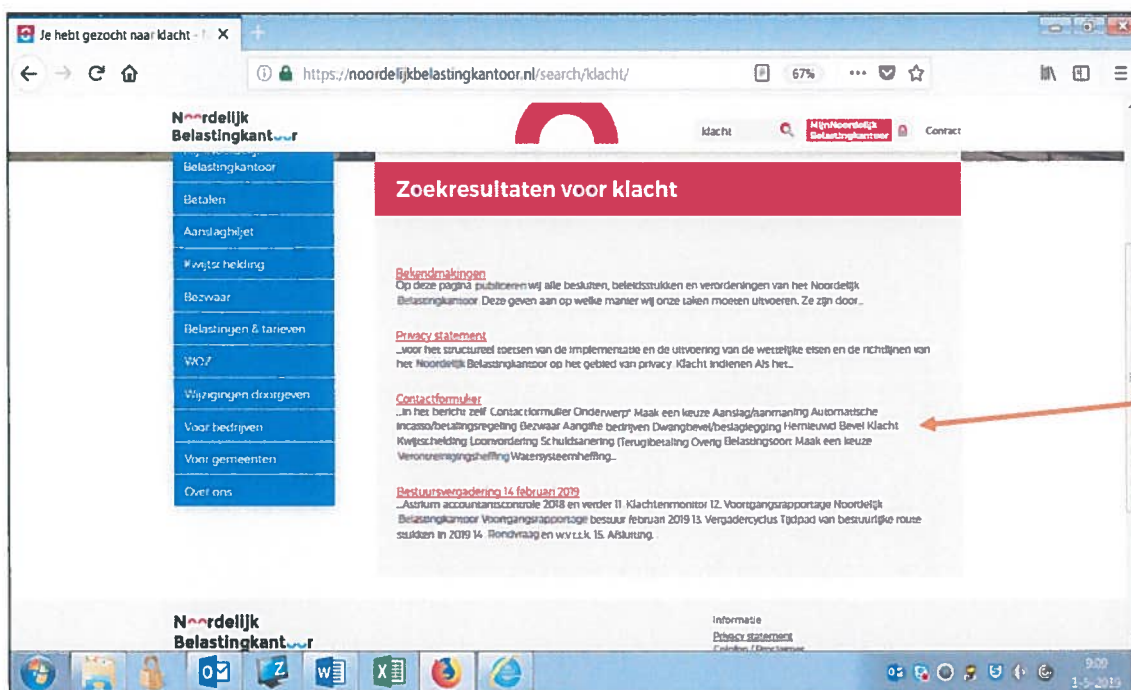
⁷ Zie ook 18.7.038; 18.7.045

⁸ 18.7.056; 18.7.058; 18.7.064; 18.7.084

gegeven over de verrekening met vorderingen van rechtsvoorgangers en dat de kwaliteit van de beantwoording te wensen overliet naar aanleiding van onduidelijkheid over een gebruikte bankrekening.

In een zaak beklagde betrokkene zich over de informatievoorziening op de website over de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Gelukkig werd dit door de klachtenfunctionaris erkend⁹ en deze zegde toe dit intern te gaan bespreken. Helaas is de informatie op de website ten tijde van het schrijven van dit jaarverslag, zo'n 9 maanden later, nog niet verbeterd.

Op dit moment is het zo dat je via het trefwoord 'klacht' terecht komt op de eerste pagina hieronder. Bij het genoemde contactformulier staat het woord 'klacht' tussen een reeks andere woorden. Als je dat hebt herkend en daarop klikt kom je op de pagina met het contactformulier.



⁹ 18.7.045

Als betrokkene moet je dan iets proberen zonder dat je het woord 'klacht' tegenkomt. Als je dat doet (en niet de pagina reeds hebt verlaten) en bij het onderwerp een keuze maakt uit het zogenoemde dropdownmenu, kom je bij het onderwerp 'klacht' terecht. In het verslagjaar bleek dit formulier met de klacht echter geen speciale behandeling te krijgen en op eerdergenoemde stapel post terecht te komen.

Het zou klantvriendelijker zijn als je met het trefwoord 'klacht' direct uitkomt bij informatie over de klachtenprocedure en waar en hoe je een klacht kunt indienen. Met duidelijke en goed vindbare informatie geeft een organisatie inzicht in de mogelijkheden en handelingsperspectief aan burgers. Het mooiste is als een klacht direct bij de klachtenfunctionarissen terechtkomt via een e-mailadres of een telefoonnummer. Dan gaat met de interpretatie van het formulier en doorsturen naar de juiste medewerkers geen tijd verloren van de 6 weken behandeltermijn.

Het doel van klachtbehandeling is tweeledig. De betreffende klager verder helpen en als organisatie leren van de klachten. Voor beide geldt dat een helder proces voor klachtbehandeling daaraan kan bijdragen.

Tot slot: toezeggingen en aanbevelingen

Het NBK heeft in 2018 de volgende twee toezeggingen gedaan die verder reiken dan het individuele geval.

- Bespreken van de consequenties van vast (financieel) gaan reserveren in verband met de vertraagde behandeling van een (bezwaar tegen een) kwietscheldingsverzoek (18.7.038 en 18.7.045)
- Contact met webmaster over gebruiksvriendelijker inrichten van de website met name t.a.v. klachten en klachtbehandeling (NBK 18.7.045).

De ombudsman heeft twee aanbevelingen gedaan aan het NBK.

1. Het systeem zo snel mogelijk op orde te brengen zodat burgers met betrekking tot de betaling van de belastingen niet langer in onzekerheid hoeven te verkeren (18.7.038).
2. De postbehandeling zo spoedig mogelijk op orde te brengen zodat post van burgers tijdig bij de juiste afdeling terecht komt om correct te worden afgehandeld (18.7.058).

Wij roepen het bestuur op tot nakoming en opvolging van deze toezeggingen en aanbevelingen.

Het gehele overzicht van behandelde zaken is als bijlage bijgevoegd.

Marijke Hermans, ombudsman Groningen
Jonas Pendjol, plaatsvervangend ombudsman

8 mei 2019



OMBUDSMAN
 groningen

Cijfers en feiten 2018 Noordelijk Belastingkantoor

Totaal eerste contacten	67
contacten over betreffende instanties	58
contacten over overige instanties	9*
Wijze van afhandeling van de contacten	
info/verwijzing naar instantie	19
verwijzing naar klachtenfunctionaris	19
totaal	<u>38</u>
onderzoeken (incl. bemiddeling)	16
door naar volgend jaar	4
totaal aantal dossiers	<u>20</u>

* betreft inwoners andere gemeenten

Overzicht behandelde zaken Noordelijk Belastingkantoor 2018

Niet tevreden met de uitleg 18.7.034 Noordelijk Belastingkantoor

Trefwoorden: toezegging, reactietermijn, gebruikersbelasting

Een man klaagt zich over het feit dat hij geen informatie van het Noordelijk Belastingkantoor krijgt. Met de door hem gewenste informatie wil de man naar zijn (voormalige) huurders aantonen dat hij bevoegd is om het gebruikersdeel van de onroerendezaakbelasting (ozb) bij hen in rekening te brengen. Hij heeft daar al diverse malen om gevraagd, maar hij krijgt de door hem gewenste informatie niet.

In de eerste plaats constateert de ombudsman dat de gemeente via het Noordelijk Belastingkantoor haar eerdere toezegging is nagekomen. Zij zou de man namelijk een brief sturen waarmee hij aan zijn huurders duidelijk kan maken dat hij verplicht is (geworden) om het ozb gebruikersdeel te betalen. In de toegezonden brief van het Noordelijk Belastingkantoor leest de ombudsman dat "de eigenaar aangemerkt [wordt] als belastingplichtige voor de gemeentelijke gebruikersbelastingen van dit object". En dat "uw afzonderlijke huurders geen aanslag voor het gebruik van het door hen gehuurde krijgen. U wordt als eigenaar zowel voor het eigenaren- als het gebruikersgedeelte van het object aangeslagen."

Voorts laat de gemeente de ombudsman weten dat het pand als één geheel is aangemerkt en als gevolg daarvan het gebruikersdeel ook als één geheel bij de man in rekening is gebracht. Of en hoe de man dit in rekening brengt bij zijn huurders is een zaak tussen hem en zijn huurders. Voor de gemeente is daar geen rol weggelegd.

De ombudsman concludeert aan de hand van de uitleg van de gemeente dat de man hierover zelf de benodigde beslissingen kan nemen. Met deze uitleg is duidelijk dat de gemeente daarover geen verdere inhoudelijke informatie zal verschaffen. Wel wijst zij de man op de tekst in de Verordening onroerendezaakbelasting die bepaalt dat de eigenaar bevoegd is de gebruikersbelasting te verhalen op de gebruikers.

Het systeem werkt (nog) niet 18.7.038 Noordelijk Belastingkantoor

Trefwoorden: kwijtschelding, toezegging, reactietermijn, organisatie

Een vrouw klaagt dat er na 11 maanden nog niet is beslist op het beroepschrift tegen de afwijzing van haar kwijtscheldingsverzoek. Het gaat om kwijtschelding van de gemeentelijke belastingaanslagen over 2016 (de helft) en 2017.

De vrouw moet met haar 2 huisgenoten rondkomen van studiefinanciering waardoor de betaling van de aanslag (€ 327,60) problematisch is. Daarom heeft ze kwijtschelding aangevraagd. Ze heeft er belang bij om op zo'n kort mogelijke termijn een besluit te ontvangen. Want als het kwijtscheldingsverzoek ook in beroep wordt afgewezen dan zal ze een betalingsregeling moeten treffen. En hoe eerder wordt beslist, hoe lager de termijnbedragen zullen zijn.

De ombudsman stelt vast dat de gemeente niet correct heeft gehandeld omdat ze haar toezegging niet nakomt dat er uiterlijk binnen 6 maanden op het beroepschrift zal zijn beslist. Verder constateert de ombudsman dat de gemeente/Hefpunt en het Noordelijk Belastingkantoor (NBK) niet voortvarend hebben gehandeld. Het NBK legt uit dat hun nieuwe systeem nog niet goed werkt. Hoewel de vertraging hiermee verklaard wordt, is dit geen rechtvaardiging voor het uitblijven van het besluit. Met een niet goed functionerend systeem handelt het NBK in strijd met de behoorlijkheidsnorm goede organisatie. De ombudsman begrijpt dat het NBK er alles aan doet om het systeem goed functionerend te krijgen. Deze intentie is te waarderen, toch blijft onduidelijk wanneer dit zal gebeuren. Daarom heeft zij het NBK opgeroepen om zijn systeem zo snel mogelijk op orde te brengen zodat burgers met betrekking tot de betaling van de belastingen niet langer in onzekerheid hoeven te verkeren.

Het NBK heeft vooruitlopend op de administratieve verwerking het beroep wel alvast inhoudelijk beoordeeld.

Ook al is de uitslag negatief, hiermee heeft de vrouw in elk geval duidelijkheid hoe de beslissing op het beroepsschrift zal uitvallen. De ombudsman heeft de vrouw hiervan op de hoogte gesteld zodat ze zo nodig maatregelen kan treffen ten aanzien van de betaling. Daarbij past een kanttekening. Want als de vrouw nu alvast wilt sparen voor de later in het jaar alsnog te betalen belastingen over 2016 en 2017, moet ze er rekening mee houden dat ze daardoor vermogen opbouwt. En als ze te veel vermogen heeft, komt ze om die reden misschien niet in aanmerking voor kwijtschelding 2018.

Het NBK laat weten dat de vrouw een betalingsregeling kan treffen. De ombudsman vindt dat wel een mooi aanbod, maar waar het NBK geen rekening mee lijkt te houden, is dat er stapeling van betalingsregelingen kan ontstaan naarmate het besluit langer uitblijft. Afzonderlijk kunnen de maandelijkse aflossingsbedragen dan wel laag zijn, maar bij elkaar opgeteld kan er alsnog sprake zijn van hoge maandelijkse aflossingen. En die had de vrouw graag willen voorkomen.

De ombudsman heeft bij het NBK aandacht voor dit stapelingsprobleem gevraagd.

Ten slotte heeft de ombudsman nog vastgesteld dat het NBK niet voortvarend heeft gereageerd op een ingebrekestelling en heeft ze gewezen op onjuiste informatie in een brief aan de vrouw.

Informatievoorziening niet op orde 18.7.043 Noordelijk Belastingkantoor

Trefwoorden: ontvangstbevestiging, behandel-/reactietermijn, voortvarendheid, organisatie

Een vrouw is niet tevreden over de wijze waarop het Noordelijk Belastingkantoor (NBK) haar klacht heeft afgehandeld. Ze heeft bezwaar gemaakt tegen 2 parkeerboetes. Hierover heeft ze 2 keer gebeld. Volgens de vrouw is toegezegd dat ze spoedig antwoord zou krijgen op haar bezwaar en dat de reeds betaalde boete zo spoedig mogelijk zou worden teruggestort. Omdat ze vervolgens niets hoorde, heeft ze telefonisch een klacht ingediend. Toen ze opnieuw niets hoorde, heeft ze 4 weken later schriftelijk een klacht ingediend. Nog dezelfde dag heeft het NBK haar een bericht gestuurd dat ze haar hebben proberen te bellen naar aanleiding van haar telefonische klacht. Ze kregen echter geen gehoor en konden ook geen voicemailbericht achterlaten. De vrouw kan aan haar belhistorie zien dat ze niet is gebeld door het NBK. Ook meldt het NBK dat de vrouw uitstel van betaling had gekregen voor beide naheffingsaanslagen (boetes), maar dat dit uitstel kwam te vervallen toen de vrouw de boetes betaalde. De vrouw is van mening dat het NBK haar niet van het uitstel van betaling op de hoogte heeft gesteld. Ten slotte meldt het NBK haar dat ze tot het einde van het jaar de tijd hebben om op het bezwaar te beslissen. Die behandeltermijn vindt de vrouw erg lang.

Terugbellen

Het NBK laat de ombudsman weten dat 2x is geprobeerd de vrouw te bellen. Uit de meegestuurde schermprint blijkt dat beide pogingen gedetailleerd zijn geregistreerd en dat het gebruikte telefoonnummer correct is. Waarom de vrouw de gemiste gesprekken niet kan terugvinden in haar belhistorie kan de ombudsman niet nagaan.

Ontvangstbevestiging

De ombudsman stelt verder vast dat het NBK na de ontvangst van de bezwaarschriften geen ontvangstbevestigingen heeft gestuurd. Dit is het gevolg van een niet goed werkend systeem. Het NBK laat weten dat een ontvangstbevestiging pas per post wordt verstuurd als het bezwaarschrift behandeld gaat worden. Hiermee gaat het NBK naar het oordeel van de ombudsman voorbij aan het doel van een ontvangstbevestiging, namelijk de indiener direct zekerheid geven dat zijn bezwaarschrift is ontvangen en hem eventueel over het verdere proces informeren.

Informatie over uitstel van betaling

Het NBK erkent verder dat de vrouw niet (tijdig) is geïnformeerd over het verleende uitstel van betaling. Deze informatie had ze moeten krijgen in de ontvangstbevestiging, maar die is haar niet toegestuurd. Met als gevolg dat de vrouw beide boetes al had betaald toen ze van het verleende uitstel hoorde.

Behandeltermijn bezwaarschrift

De behandeltermijn van een bezwaarschrift tegen een naheffingsaanslag is wettelijk vastgelegd. Uiterlijk aan het eind van het kalenderjaar moet een uitspraak worden gedaan. Dat dit een lange termijn is ziet het NBK ook in. Er wordt naar gestreefd om bezwaarschriften zo spoedig mogelijk af te handelen.

De ombudsman stelt ten slotte vast dat het NBK met een niet goed functionerend systeem niet behoorlijk handelt. De ombudsman begrijpt dat het NBK er alles aan doet om het systeem goed functionerend te krijgen. Hoewel deze intentie te waarderen is, blijft onduidelijk wanneer dit zal gaan gebeuren. In afwachting van een goed werkend systeem worden inmiddels handmatig aangemaakte ontvangstbevestigingen verstuurd. Dat is mooi.

Gevolgen latere belastingaanslagen 18.7.045 Noordelijk Belastingkantoor

Trefwoorden: informatieverstrekking, vertraging, klachtenprocedure

Een man vertelt dat hij altijd aan het begin van het jaar de WOZ-beschikking en de belastingaanslagen krijgt. Dit jaar echter niet, waardoor zijn administratie van de automatische maandelijkse betalingen in de war raakt. De man wist niet dat dit zou veranderen. Er wordt ook geen reden gegeven voor de vertraging. En ondanks zijn klacht weet de man nog steeds niet wanneer hij de beschikking en de aanslagen wel kan verwachten. Hij vindt ook dat het NBK wel makkelijk heenstapt over de gevolgen van latere toezending. Ten slotte meldt de man dat de website van het NBK geen informatie geeft over hoe je een klacht bij het NBK in kunt dienen. Tijdens het klachtonderzoek van de ombudsman meldt de man dat hij van het NBK heeft gehoord dat de aanslag WOZ inmiddels is opgelegd en dat hij deze heeft ontvangen via 'mijn overheid'. Naast dat het NBK wel erg lang heeft gedaan over de beantwoording, stelt de man dat hij zich nooit heeft aangemeld om de aanslagen langs digitale weg te ontvangen. Hij kent de beschikking dan ook niet.

(Informatie over) latere verzending

De ombudsman stelt tijdens het onderzoek vast dat de aanslagen afvalstoffenheffing en waterschapsbelastingen inmiddels in april aan de man zijn gestuurd. Vorig jaar was dat in februari. Daarmee zijn alle aanslagen 2018 opgelegd en is die onduidelijkheid voor de man weggenomen.

Het NBK legt verder duidelijk uit dat er geen wettelijke plicht is om de burgers persoonlijk te informeren en dat dit ook ondoenlijk is gezien de aantallen. De ombudsman heeft wel gezien dat er op 27 februari, dat is in de periode waarin de verzending in eerdere jaren plaatsvond, een bericht op de website van het NBK is geplaatst waarin o.a. staat "Het is niet automatisch zo dat we u uw aanslag in dezelfde maand sturen als Hefpunt vorig jaar. Wij proberen dat wel, maar kunnen dat niet garanderen."

De ombudsman is van mening dat het NBK hiermee heeft laten zien wel oog te hebben voor de problematiek. Zij heeft de belastingplichtigen hierover weliswaar niet persoonlijk, maar wel op correcte wijze en actief geïnformeerd.

Gevolgen betaaltermijnen

Over de gevolgen van latere toezending legt het NBK uit dat er altijd een betalingsregeling kan worden getroffen en dat die altijd 10 betaaltermijnen zal omvatten. Dat is mooi, want daarmee loopt het termijnbedrag op zichzelf niet op.

Wel constateert de ombudsman dat er samenloop kan plaatsvinden van meerdere termijnen van verschillende jaren, waardoor iemand in een bepaalde periode toch hogere lasten kan hebben. Het NBK geeft als mogelijke oplossing dat het iedereen vrij staat om tijdig te reserveren voor de belasting, waarvan het een gegeven is dat die toch betaald moet worden.

Over het tijdig reserveren heeft de ombudsman het NBK erop geattendeerd dat met een opgebouwde reserve een eventuele kwietschelding in gevaar kan komen. Dit punt wordt binnen het NBK besproken.

Informatie over klachtenprocedure

De ombudsman stelt vast dat de informatie over het indienen van een klacht en de klachtenregeling niet gemakkelijk te vinden is op de website van het NBK. De klachtenfunctionaris erkent dit en zegt toe de gebruiksvriendelijkheid intern te bespreken. De nakoming van deze toezegging en de interne bespreking zal de ombudsman met belangstelling volgen.

Berichtenbox

Over 'mijnoverheid' legt het NBK aan de ombudsman uit dat iemand alleen zichzelf kan aanmelden. Want daar is de Digid voor nodig en daar beschikt een ander niet over. Wel zou iemand per ongeluk een vinkje kunnen hebben gezet bij een bepaalde organisatie. Als dat het geval is, en de man wil deze berichten toch niet via de berichtenbox ontvangen, dan kan hij zich afmelden.

Steeds nieuwe toezeggingen worden niet nagekomen 18.7.047 Noordelijk Belastingkantoor

Trefwoorden: toezegging, reactietermijn, organisatie

Een vrouw heeft haar woning in juli 2017 verkocht. De dag erna heeft ze van Hefpunt de zuiveringsheffing over het resterende jaar teruggestort gekregen op haar rekening. Over de teveel betaalde afvalstoffenheffing krijgt de vrouw in juli en oktober van de gemeente te horen dat verrekening zal plaatsvinden als de gemeente bericht heeft ontvangen van het Kadaster. Als de vrouw begin november nogmaals belt, wordt haar gezegd dat de verrekening eind januari/begin februari 2018 zal plaatsvinden.

Omdat ze nog steeds geen teruggave heeft, belt ze op 11 en 14 maart 2018 opnieuw, nu met het Noordelijk Belastingkantoor (NBK). Daar krijgt ze te horen dat de overgang naar een nieuw digitaal systeem de reden is dat ze nog niets heeft gehoord. Dan besluit de vrouw via het systeem van het NBK een bezwaarschrift in te dienen. Wat ze merkwaardig vindt, is dat ze dit bezwaarschrift niet zelf kan inzien in het systeem. Een week later belt de vrouw weer met het NBK. Ze krijgt te horen dat er sprake is van een achterstand, maar dat ze binnen 2 weken bericht zal ontvangen. Als dat weer niet gebeurt, belt ze nog een keer. De medewerker kan het bezwaarschrift wel zien in het systeem en vertelt de vrouw dat ze binnen een week wat gaat horen. Maar als ook dat niet gebeurt, gaat de vrouw naar de ombudsman.

De ombudsman stelt vast dat de gemeente haar toezegging van november niet is nagekomen. Daarmee handelde de gemeente niet correct. Verder constateert de ombudsman dat de gemeente en het NBK niet voortvarend hebben gehandeld. Dat komt omdat het (nieuwe) systeem van het NBK nog niet goed werkt. Hoewel de vertraging hiermee verklaard wordt, is dit geen rechtvaardiging voor het uitblijven van de verrekening. En helaas kan het NBK door het systeem nog steeds geen concrete datum geven.

Net als bij andere klachten oordeelt de ombudsman dat het NBK met een niet goed functionerend systeem niet behoorlijk handelt.

Geen reactie 18.7.056 Noordelijk Belastingkantoor

Trefwoorden: reactietermijn, voortvarendheid, informatievoorziening, systeem

Een moeder vertelt dat ze in juni 2017 voor haar zoon kwijtschelding heeft aangevraagd voor de waterschapsheffingen en de gemeentelijke belastingen voor de jaren 2014 tot en met 2017. Ondanks herhaaldelijke telefoontjes heeft ze nog steeds geen besluit hierover ontvangen. Inmiddels heeft ze wel telefonisch te horen gekregen dat de kwijtschelding over 2017 en 2018 in april (2018) is verleend. Het Noordelijk Belastingkantoor (NBK) zou haar zoon daarover een brief hebben gestuurd, maar die heeft hij nooit ontvangen. Ook begrijpt moeder niet waarom de eerdere jaren niet zijn meegenomen. Ze wil graag duidelijkheid en vindt dat ze lang genoeg heeft gewacht en geprobeerd. Ook wil ze duidelijkheid over een terugstorting van € 132,47 op 1 juni 2018. En over de in de brief van 6 juni 2018 aan haar zoon toegezegde terugstorting van € 101,65, terwijl hij nog € 163,87 moet betalen.

Uit het onderzoek van de ombudsman komt naar voren dat het NBK erkent dat er niet tijdig is gereageerd op het verzoek om kwijtschelding. Voor de niet voortvarende behandeling biedt het NBK excuses aan. Het NBK heeft verder laten weten dat kwijtschelding wordt verleend voor de gemeentelijke heffingen over 2015, 2017 en 2018 en voor de waterschapsheffingen over 2015 tot en met 2018. Het NBK legt uit dat voor de gemeentelijke heffingen over 2014 en 2016 geen kwijtschelding kan worden verleend, omdat het verzoek daarvoor meer dan 3 maanden na de betaling is ingediend. Dit is in de wet zo geregeld.

Over de niet ontvangen brief over de kwijtschelding 2017 en 2018 laat het NBK weten dat het erop lijkt dat deze niet is verzonden. Maar dat een medewerker heeft aangenomen dat er een brief is verstuurd toen deze in het systeem zag dat de kwijtschelding voor beide jaren was toegekend.

De terugstorting blijkt de teruggave van de waterschapsheffing 2017 te zijn. Het oorspronkelijke bedrag van deze aanslag was € 125,47. Maar aangezien er een bedrag van € 132,47 is betaald, wordt er ook € 132,47 teruggestort.

Over de brief van 6 juni 2018 geeft het NBK aan dat er een te betalen bedrag overbleef, terwijl het teruggestorte bedrag niet is verrekend. Dat komt omdat het NBK een nieuwe organisatie is die teruggaven met rechtsvoorgangers (gemeente en waterschap) onderling niet mag verrekenen. De ombudsman stelt vast dat het NBK is tekortgeschoten in de informatievoorziening nu zij hierover geen uitleg heeft gegeven in de brief.

Verder stelt de ombudsman vast dat moeders inzet ertoe heeft geleid dat er een kwijtschelding is toegevoegd, namelijk die voor de afvalstoffenheffing 2015. En dat is mooi. Door een gebrek in het systeem krijgt haar zoon zelfs 100% kwijtgescholden in plaats van de 50% die het eigenlijk is.

De ombudsman merkt hierover op dat het systeem blijkbaar nog niet op orde is, zodat alles correct kan worden verwerkt. En dat is zorgelijk. Zij zal dit met aandacht blijven volgen.

Gedeeltelijke kwijtschelding gaat niet automatisch door 18.7.058 Noordelijk Belastingkantoor

Trefwoorden: informatieverstrekking, kwijtschelding, bezwaarprocedure

Een vrouw vertelt dat ze in 2016 en 2017 automatisch volledige kwijtschelding voor de afvalstoffenheffing heeft gekregen van de gemeente. Eind februari krijgt ze van het NBK een aanslagbiljet waterschaps- en gemeentelijke belastingen 2018 zonder kwijtschelding van de afvalstoffenheffing. De vrouw heeft op de website gelezen dat de kwijtschelding automatisch zou doorlopen als het inkomen niet verandert. En haar inkomen is ongewijzigd. De aanslag is volgens de vrouw dan ook onjuist. Daarom heeft ze daartegen bezwaar gemaakt. Maar 2 maanden later heeft de vrouw nog niets gehoord op haar bezwaarschrift. Ze heeft zelfs geen ontvangstbevestiging ontvangen. Het NBK int al wel het aanslagbedrag in termijnen.

Het NBK laat de ombudsman weten dat de vrouw in 2016 en 2017 wel automatisch kwijtschelding heeft ontvangen voor de gemeentelijke heffingen, maar niet voor de waterschapsbelastingen. Hiervoor is zelfs in het geheel geen kwijtschelding aangevraagd en dus ook niet verleend.

In 2018 zijn de aanslagen op één biljet samengevoegd en wordt de toetsing gedaan voor zowel de gemeente als de waterschappen. In situaties zoals deze waarin geen kwijtschelding voor beide organisaties is verleend, wordt geen automatische kwijtschelding verleend. De vrouw zal een kwijtscheldingsverzoek moeten doen. De vrouw is het hier echter niet mee eens. Ze heeft namelijk in het informatieblad dat ze tegelijk met de belastingaanslag heeft ontvangen, gelezen dat alle lopende "zaken en afspraken die u had met Hefpunt en/of de gemeente Groningen [...] zijn meegegaan naar het Noordelijk Belastingkantoor. Uw betalingsregeling bijvoorbeeld, uw bezwaar of kwijtscheldingsaanvraag."

Ze vindt het op grond van deze tekst niet nodig om gebruik te maken van het aanvraagformulier, waarbij ook nog eens van haar wordt verlangd dat ze zeer veel gegevens aanlevert.

Hierop laat het NBK de ombudsman weten dat in de folder een kwijtscheldingsaanvraag wordt genoemd als voorbeeld van een lopende zaak. Dit is iets anders dan automatische kwijtschelding. Daarover wordt in de folder niet gesproken.

De ombudsman kan deze uitleg van het Noordelijk Belastingkantoor volgen temeer omdat het NBK uitlegt dat naast een eerder verleende kwijtschelding ook altijd wordt getoetst of alle andere 'seinen' bij bijv. UWV, RDW en Belastingdienst 'op groen staan'. Omdat de vrouw geen kwijtschelding had verzocht van de waterschapslasten, had ze geen toestemming verleend voor deze automatische check. De ombudsman concludeert dat de informatie over automatische kwijtschelding niet toereikend is. Dit ziet het Noordelijke Belastingkantoor gelukkig zelf ook in. Dit punt wordt meegenomen ter verbetering.

Het bezwaarschrift blijkt in een stapel post te liggen waar nog niets mee is gedaan. Met een niet goed functionerende postbehandeling handelt het NBK niet behoorlijk. De ombudsman roept het NBK op de postbehandeling zo spoedig mogelijk op orde te brengen zodat de post van burgers tijdig bij de juiste afdeling terecht komt om correct te kunnen worden afgehandeld.

Problemen met termijnen 18.7.064 Noordelijk Belastingkantoor

Trefwoorden: behandeltermijn, informatieverstrekking

Een man vraagt via MijnNoordelijkbelastingkantoor kwijtschelding aan voor de waterschapsbelasting. Vervolgens ontvangt hij een brief van het Noordelijk Belastingkantoor (NBK), waarin staat dat er meer gegevens nodig zijn. Hij wordt verzocht om binnen 14 dagen een kwijtscheldingsformulier terug te sturen. Het NBK lijkt hiermee een fatale termijn te stellen. En dat is, zo leest de man in een uitspraak van de Nationale ombudsman, niet toegestaan. Hij maakt dan ook nog dezelfde dag 'bezwaar'. Omdat een antwoord op zijn 'bezwaar' na 6 weken uitblijft, stelt de man het NBK in gebreke. Daarop ontvangt hij wel een reactie. Die gaat er echter vanuit dat de man het NBK in gebreke heeft gesteld vanwege het uitblijven van een beslissing op zijn verzoek om kwijtschelding. En dat is een andere vraag. De man beklaagt zich bij de ombudsman dat het NBK niet binnen de wettelijke termijn van 6 weken op zijn 'bezwaar' heeft gereageerd.

De ombudsman krijgt van het NBK te horen dat het de man inmiddels telefonisch heeft meegedeeld dat bij kwijtscheldingsverzoeken geen fatale termijnen worden gehanteerd. De termijn in de brief is een termijn van orde. Dat betekent dat een afwijzing volgt als gegevens niet binnen de termijn worden ingeleverd, maar daarna kan het kwijtscheldingsverzoek altijd opnieuw worden ingediend. Deze uitleg kan de ombudsman volgen. Maar omdat dit niet in de brief staat, de brief niet duidelijk maakt welke gegevens er ontbreken en de man door middel van een kwijtscheldingsformulier opnieuw kwijtschelding lijkt te moeten aanvragen, is er naar het oordeel van de ombudsman geen sprake van goede informatieverstrekking.

Verder constateert de ombudsman dat de man pas ná 10 weken een reactie heeft gekregen op zijn 'bezwaar'. Aangezien het gaat om een eenvoudig te beantwoorden kwestie is dit naar haar oordeel niet binnen een redelijke termijn.

Reactie op kwijtscheldingsverzoek blijft (lang) uit 18.7.072 Noordelijk Belastingkantoor

Trefwoorden: behandeltermijn, klachtbehandeling

Een vrouw klaagt dat ze geen reactie ontvangt van het Noordelijk Belastingkantoor (NBK) op haar kwijtscheldingsaanvraag 2017. Omdat de klacht nog niet bekend is bij het NBK, stuurt de ombudsman deze door naar de klachtenfunctionaris van het NBK voor afhandeling. Daarbij verzoekt ze de klachtenfunctionaris haar op de hoogte te houden van de klachtafhandeling.

Omdat ze na 7 weken niets hoort informeert de ombudsman bij de klachtenfunctionaris naar de klachtafhandelingsbrief. Die blijkt de klacht echter niet te hebben ontvangen. De ombudsman stuurt de klacht opnieuw aan de klachtenfunctionaris met daarbij de vraag of hij de vrouw wil informeren dat er enige vertraging is opgetreden in de klachtafhandeling, zodat de vrouw weet waar ze aan toe is. Op dat moment beëindigt de ombudsman haar bemoeienissen.

Drie maanden later stuurt de vrouw opnieuw een e-mail aan de ombudsman waarin ze laat weten nog geen reactie te hebben ontvangen. Als de ombudsman er weer achteraan gaat, handelt het NBK pas de klacht af. De ombudsman oordeelt dat het NBK, gezien het tijdsverloop van meer dan 5 maanden, niet voortvarend heeft gehandeld.

Uit de informatie in de klachtafhandelingsbrief blijkt dat het NBK al maanden eerder heeft gereageerd op haar verzoek om kwijtschelding. En daar was het de vrouw om te doen.

Kwijtschelding en toch betalen 18.7.080 Noordelijk Belastingkantoor

Trefwoorden: aanmaning, verrekening terugbetaling, kwijtschelding

Tijdens het spreekuur van de ombudsman vertelt een man dat hij kwijtschelding heeft aangevraagd voor de gemeentelijke belastingen 2017. Vanaf het moment van het indienen van de aanvraag heeft hij de belastingen niet meer betaald. Het Noordelijk Belastingkantoor (NBK) heeft hem een aanmaning gestuurd. Intussen is de aanvraag goedgekeurd en krijgt de man gedeeltelijke kwijtschelding. Toch blijft het NBK erbij dat hij de aanmaningskosten moet betalen en dat vindt de man niet terecht.

Een week later komt de man weer op het spreekuur. Hij vertelt dat hij voor de waterschapsbelasting 2017 volledige kwijtschelding heeft gekregen. Dit bedrag moet worden teruggestort op zijn rekening en dat is niet gebeurd.

Het NBK meldt dat het terug te ontvangen bedrag is verrekend met de belastingen 2018. De man heeft hier echter geen toestemming voor gegeven. Daar komt bij dat er nog een bedrag gemeentelijke belastingen 2017 openstaat. Het ligt volgens de man meer voor de hand dat het terug te ontvangen bedrag over 2017 met de nog te betalen gemeentelijke belastingen 2017 wordt verrekend.

Uit onderzoek van de ombudsman blijkt dat het NBK geen toestemming voor de verrekening hoeft te vragen. Dit is wettelijk vastgelegd. Verder waren in 2017 de gemeentelijke- en waterschapsbelastingen nog strikt gescheiden regimes. Om deze reden kan het NBK de waterschapsbelasting alleen verrekenen met het openstaande bedrag uit 2018. Ten slotte vindt het NBK de aanmaning voorbarig en biedt daarvoor zijn excuses aan. De man hoeft de aanmaningskomsten niet meer te betalen.

Incasso van onjuiste bankrekening 18.7.084 Noordelijk Belastingkantoor

Trefwoorden: reactietermijn, bereikbaarheid, informatievoorziening, zorgvuldigheid, dossiervorming

Een man vertelt dat hij veel contacten met het Noordelijk Belastingkantoor (NBK) heeft moeten hebben. Eerst diverse keren over het verkrijgen van een incassoformulier, dat niet was meegezonden met de belastingaanslag. Toen dat eenmaal was ingediend en de ontvangst ervan door het NBK was bevestigd, moest hij 2 maanden later opnieuw contact zoeken. Ondanks de door hem afgegeven machtiging werd er namelijk nog niet geïncasseerd. En vervolgens moest hij weer contact zoeken omdat hij een betalingsherinnering kreeg waarin gedreigd werd met extra kosten. De man is van mening dat de communicatie met het NBK zeer moeizaam verloopt. Op verschillende meldingen via (het contactformulier van) de website heeft hij helemaal geen reactie gekregen.

Als de man uiteindelijk een gesprek heeft bij het NBK, levert dat gesprek aanvullende klachten op. Zo heeft de man gevraagd waarom hij een herinnering kreeg. Eerst werd gezegd dat de man mijnoverheid.nl niet in de gaten hield. Toen hij uitlegde dat hij niets had gemist, werd verteld dat het aan zijn bank lag dat de incasso weer was teruggekomen. Uiteindelijk bleek dat het NBK bezig was te incasseren op een geheel andere bankrekening, dan wat er op het incassoformulier stond. Het NBK bleek een (ander) bankrekeningnummer te hebben gebruikt dat in het systeem stond. De vraag van de man of het normaal is om te gaan incasseren van bankrekeningnummers waar geen toestemming voor is verleend, werd genegeerd. De man heeft een nieuw incassoformulier ingevuld.

Daarbij kreeg hij te horen dat het probleem, dat het nu in veel minder termijnen betaald moet worden, bij hem ligt. Na enig aandringen is het de man gelukt om een bewijs te krijgen dat de herinnering uit het systeem is gehaald.

Tijdens het onderzoek van de ombudsman erkent het NBK dat de communicatie niet goed is verlopen. Dit heeft te maken met achterstanden in de verwerking van binnenkomende berichten en de vele telefoontjes die in de betreffende periode binnenkwamen. Naar het oordeel van de ombudsman geeft het NBK hiermee weliswaar een verklaring voor de slechte bereikbaarheid, maar vormt dit geen rechtvaardiging.

Ook komt uit het onderzoek naar voren dat de kwaliteit van de beantwoording te wensen overliet. Tevens heeft het NBK door de machtiging van de man niet tijdig te verwerken niet voortvarend gehandeld. De man heeft heel veel moeite moeten doen om de incasso door het NBK goed te regelen. Dat is erg vervelend voor hem geweest. Het NBK erkent achteraf dat het niet correct heeft gehandeld. De klachten over de communicatie en de incasso zijn dan ook gegrond.

Hoewel dit voor de man te laat komt, laat het NBK wel zien te werken aan een oplossing voor de problemen. Dit doet het door inzet van meer personeel. De ombudsman blijft de ontwikkelingen bij het NBK nauwlettend volgen.

Als de man reageert op de brief van de ombudsman blijkt uit het nadere onderzoek dat zij doet, dat het NBK eerder verkeerde informatie aan de ombudsman heeft gegeven. De machtiging van de man is namelijk wél tijdig verwerkt, maar deze is ten onrechte gekoppeld aan het bankrekeningnummer van de partner van de man. Dit bankrekeningnummer stond namelijk in het systeem, maar niet op het machtigingsformulier. Het NBK heeft zich niet behoorlijk gedragen naar de man en ook niet naar de ombudsman.

Welke belasting wordt betaald? 18.7.087 Noordelijk Belastingkantoor

Trefwoorden: belastingaanslag, informatieverstrekking, website, klachtbehandeling

Een man laat de ombudsman weten niet tevreden te zijn over de klachtafhandeling door het Noordelijk Belastingkantoor (NBK). Hij vindt dat er sprake is van gebrekkige informatie. Zijn klacht gaat erover dat er bij de incasso's niet wordt vermeld voor welke belasting de betaling bestemd is. De man heeft een machtiging afgegeven voor de doorlopende incasso van de verschillende belastingen. Op zijn bankafschriften ziet hij enkel een subjectnummer en een biljetnummer staan. Daarmee is het voor de man niet duidelijk waar hij voor heeft betaald. Voorheen meldde Hefpunt wel om welke heffing het ging. Van het NBK krijgt de man te horen dat hij op MijnOverheid kan controleren welke belasting de betaling betreft. Dat vindt de man veel gedoe. Hij wilt de aanslagen thuisgestuurd krijgen. Het NBK meldt de ombudsman dat het niet wenselijk is dat men op MijnOverheid moet inloggen om de nummers te kunnen controleren. Dat moet op de eigen website kunnen, maar die is nog niet op orde. De bedoeling is om hier nog dit jaar verbetering in te brengen. De ombudsman zal dit met belangstelling volgen. Het ontvangen van de aanslagen per post kan de man zelf regelen op MijnOverheid. Hij hoeft hiervoor maar één keer in te loggen met zijn DigiD en het NBK 'uitschakelen' voor digitale post. Zijn nieuwe aanslagen worden dan weer via de reguliere post naar hem gestuurd. Het NBK meldt ook nog dat het altijd mogelijk is op verzoek kopieën te ontvangen. Om hem nu tegemoet te komen, stuurt het NBK via de ombudsman de aanslagen naar de man.

Ben jij wel echt? 18.7.105 Noordelijk Belastingkantoor

Trefwoorden: motivering, bezwaar en beroep, boete

Een man vertelt dat hun zoon mantelzorger is voor hem en zijn vrouw. Hij helpt hen dagelijks en hiervoor maakt hij gebruik van zijn auto. De vrouw heeft een gehandicaptenparkeerkaart en deze wordt zichtbaar op het dashboard geplaatst. Meerdere keren is het raam van de auto ingeslagen en de parkeerkaart gestolen. Dit brengt reparatiekosten en aanschafkosten voor een nieuwe kaart met zich mee. Naast deze kosten wordt de zoon ook regelmatig geconfronteerd met een zogenaamde naheffingsaanslag (een boete omdat er voor het parkeren niet is betaald). Ook onlangs is dit weer gebeurd. De man geeft aan dat dit niet terecht is want de gehandicaptenparkeerkaart lag zichtbaar op het dashboard. Hij heeft daarom bezwaar gemaakt. Het Noordelijk Belastingkantoor (NBK) heeft dit bezwaar ongegrond verklaard en stelt dat er wordt getwijfeld aan de echtheid van de parkeerkaart. In de beslissing wordt geen toelichting gegeven waarom aan de echtheid wordt getwijfeld. Daarnaast ontbreekt de bijlage van de beslissing. De man vindt het raar dat er wordt getwijfeld aan de echtheid van de parkeerkaart. Deze is immers door de gemeente uitgegeven. De ombudsman kan de juistheid van de naheffingsaanslag niet onderzoeken. De man kan namelijk tegen deze beslissing nog beroep instellen bij de rechter. Omdat de bijlage niet is meegezonden en er geen inzicht is gegeven over de reden van twijfel, wat van belang is bij het opstellen van het beroepschrift, start de ombudsman hier onderzoek naar. Het NBK stuurt 2 foto's: één van de gehandicaptenparkeerkaart op het dashboard en één van een geldige parkeerkaart. Hieruit blijkt dat er verschillen te zien zijn. Gelet op de verschillen zegt het NBK niet te twijfelen aan het oordeel van de verbalisant en heeft om deze reden het bezwaarschrift ongegrond verklaard. Het is nu aan de man om te bewijzen dat de parkeerkaart van zijn vrouw wel authentiek is. Hiervoor moet hij een verklaring van de gemeente krijgen dat zij de bewuste parkeerkaart heeft uitgegeven. Daarnaast is het van belang om zo snel mogelijk een parkeerkaart te krijgen waarbij niet getwijfeld wordt aan de echtheid. De gemeente moet de bewuste parkeerkaart omwisselen voor een nieuwe. Als de gemeente niet meewerkt kan de man terugkomen bij de ombudsman om verdere mogelijkheden te bespreken.

Waar blijft de terugbetaling? 18.7.106 Noordelijk Belastingkantoor

Trefwoorden: afvalstoffenheffing, restitutie, toezegging

Een vrouw koopt in juli 2017 haar woning in Groningen. Door de verkoop heeft zij recht op teruggave van de door haar betaalde afvalstoffenheffing. Ondanks haar contacten met de gemeente en het Noordelijk Belastingkantoor (NBK) ontvangt zij de teruggave niet.

Na tussenkomst van de ombudsman zegt het NBK toe de teruggave voor de zomervakantie op haar rekening te storten. In oktober heeft de vrouw haar geld nog steeds niet ontvangen. Ze neemt opnieuw contact op met de ombudsman. Die krijgt van het NBK te horen dat de terugbetaling niet goed is verwerkt in het systeem. Het NBK zegt toe alsnog op korte termijn te betalen. Een paar dagen later meldt het NBK dat dit ook is gebeurd.

Contact gezocht 18.7.111 Noordelijk Belastingkantoor

Trefwoorden: reactietermijn, bereikbaarheid, organisatie, informatieverstrekking

Een man ontvangt al langere tijd brieven van het Noordelijk Belastingkantoor (NBK) die niet voor hem zijn, maar wel aan zijn adres zijn gestuurd. De betreffende persoon woont echter niet op zijn adres. Hij stuurt de brieven, waarvan hij denkt dat het facturen zijn, steeds retour. Ter controle vraagt hij de gemeente op 15 juli 2018 of er anderen op zijn adres staan ingeschreven. Dat blijkt niet het geval.

Als hij op 23 juli 2018 het NBK belt, krijgt hij te horen dat er wél iemand anders op het adres zou wonen. Het NBK geeft aan dat het goed zal komen en belooft de man binnen een week een telefonische reactie te geven. Als die reactie uitblijft, brengt de man het probleem op 18 augustus 2018 via het contactformulier op de website nogmaals onder de aandacht van het NBK. Ook dan krijgt hij geen reactie. Op 24 oktober 2018 ontvangt hij opnieuw een brief voor de betreffende persoon en op 25 oktober 2018 nog 2. Omdat de man bang is voor deurwaarders, belt hij met het NBK, maar na 45 minuten in de wacht te hebben gestaan geeft hij het op. Hij wil graag weten hoe hij met het NBK in contact kan komen omdat hij overdag werkt en er zulke lange wachttijden zijn. Verder is er geen e-mailadres en bevat het contactformulier ontzettend veel verplichte velden.

Na onderzoek stelt de ombudsman vast dat het NBK erkent dat de man een reactie had moeten krijgen op zijn meldingen. Uit de reactie van het NBK maakt de ombudsman op dat de meldingen niet correct/niet tijdig zijn verwerkt. Verder blijkt dat voor het afhandelen van binnenkomende telefoongesprekken onvoldoende capaciteit beschikbaar was. Door er niet voor te zorgen bereikbaar te zijn, heeft het NBK niet behoorlijk gehandeld. Voor deze handelswijze maakt het NBK excuses en dat is correct.

Het NBK gaat niet in op de door de man genoemde problemen met het contactformulier en het ontbrekende e-mailadres. Wel laat het NBK weten dat er inmiddels maatregelen zijn genomen om de telefonische bereikbaarheid te verbeteren. Daarmee lijkt vooralsnog bellen in de avonden (tussen 17.00 uur en 20.00 uur) de beste weg te zijn om contact te leggen met het NBK.

Over de onjuiste brieven laat het NBK weten dat het uiteindelijk actie heeft ondernomen naar aanleiding van de melding van 18 augustus 2018. Dit heeft ertoe geleid dat de betreffende persoon op 26 oktober 2018 is uitgeschreven van het adres van de man. Dat is mooi, want daar was het hem allemaal om te doen. Wel vindt de ombudsman het jammer dat het NBK heeft nagelaten dit aan de man terug te koppelen.

Ook hiervoor biedt het NBK excuses aan.

Tekst aangepast, toezegging nagekomen 18.7.131 Noordelijk Belastingkantoor

Trefwoorden: toezegging

Een man klaagt zich erover dat het Noordelijk Belastingkantoor (NBK) zijn toezegging niet is nagekomen. Het NBK heeft namelijk toegezegd de tekst op de website over 'commerciële bureaus' aan te passen. Inmiddels is het bijna een jaar later en de man constateert dat dezelfde negatieve tekst nog steeds op de website staat. De ombudsman stelt vast dat onderaan de tekst de volgende toevoeging is geplaatst:

We doelen hierbij niet op bureaus die mensen ondersteunen als ze niet zelfstandig in staat zijn om bezwaar te maken.

Hiermee is het NBK zijn toezegging naar aanleiding van de eerdere klacht van de man nagekomen. Dat de man reageert met de mededeling dat hij dit onvoldoende vindt, doet hieraan niet af.