

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?*

## **Aanloopproblemen**

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 aanloopproblemen 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 werkten<sup>1</sup>. 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*

<sup>1</sup> 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 gedraagt<sup>2</sup>. Een van de uitgewerkte behoorlijkheidsnormen 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 bezwaar<sup>3</sup>.

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 worden<sup>4</sup>. 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 krant<sup>5</sup> 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 was<sup>6</sup>.

**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: Behoorlijkheidswijzer Nationale ombudsman*

<sup>2</sup> Art. 9.27 lid 1 Awb

<sup>3</sup> Bijv. 18.7.056; 18.7.058; 18.7.084; 18.7.111

<sup>4</sup> 18.7.043; 19.7.002

<sup>5</sup> Dagblad van het noorden woensdag 18 juli 2018

<sup>6</sup> 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 NBK<sup>7</sup>.

### **Informatievoorziening**

Uit een aantal onderzochte gevallen<sup>8</sup> 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

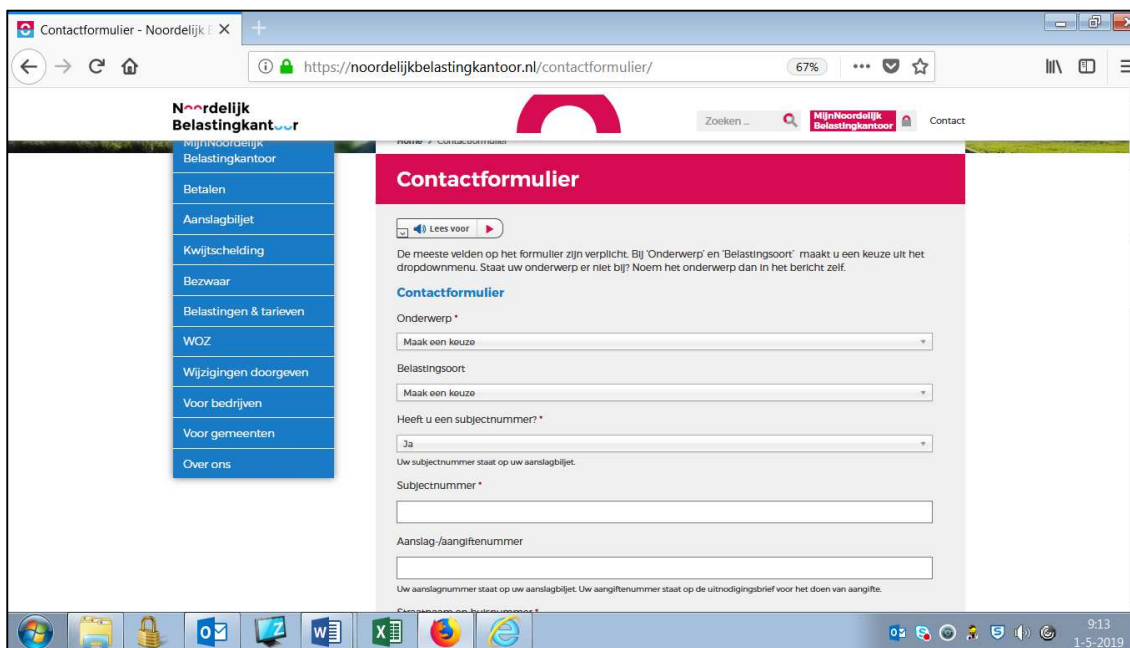
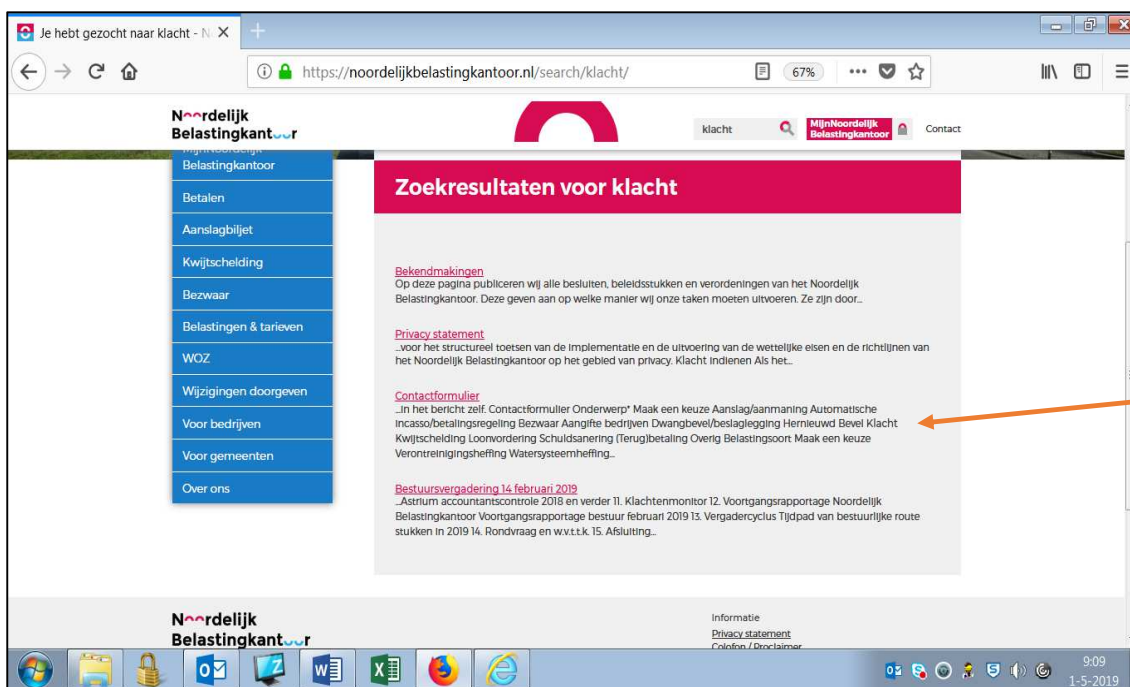
<sup>7</sup> Zie ook 18.7.038; 18.7.045

<sup>8</sup> 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 erkend<sup>9</sup> 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.



<sup>9</sup> 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) kwijscheldingsverzoek (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



Cijfers en feiten 2018 Noordelijk Belastingkantoor

<b>Totaal eerste contacten</b>	<b>67</b>
contacten over betreffende instanties	58
contacten over overige instanties	9*
<b>Wijze van afhandeling van de contacten</b>	
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