

**Overzicht behandelde zaken Noordelijk Belastingkantoor 2019****Na bijna 10 maanden blijkt bezwaar niet mogelijk**

19.7.001

*Trefwoorden: contactbarrière, bezwaar, voortvarendheid*

Een man biedt via Airbnb een logeergelegenheid aan. Hij ontvangt hiervoor van het Noordelijk Belastingkantoor (NBK) een aanslag voor de logiesbelasting. Hij is het niet eens met het gehanteerde tarief. Hij maakt in april 2018 bezwaar tegen de aanslag over 2016 en in juni 2018 tegen de aanslag over 2017. Als de man vervolgens een betalingsherinnering ontvangt voor de aanslag over 2016 probeert hij telefonisch in contact te komen met het NBK. Dat lukt niet. Ook stuurt hij een e-mail waarin hij klaagt over het feit dat hij een betalingsherinnering heeft ontvangen terwijl hij bezwaar heeft gemaakt. Hier komt geen reactie op. Uiteindelijk lukt het de man om telefonisch in contact te komen met het NBK. Hij krijgt te horen dat de herinnering ten onrechte is verstuurd en dat het proces van herinneren zal worden stopgezet. Dat is mooi, maar hij hoort hierna echter niets meer van het NBK en meldt zich daarom bij de ombudsman. Gedurende het onderzoek van de ombudsman ontvangt de man op zijn beide bezwaarschriften een reactie van het NBK. Hierin staat dat tegen de hoogte van de belastingtarieven geen bezwaar kan worden gemaakt. Het NBK geeft in de beslissingen geen uitleg voor het lange uitblijven van deze reacties en heeft ook geen excuses aangeboden voor de vertraging. Dat is niet netjes. Datzelfde geldt voor het uitblijven van een reactie op de klacht van de man. Naar het oordeel van de ombudsman had het NBK de man zo spoedig mogelijk moeten meedelen dat tegen de hoogte van de tarieven geen bezwaar mogelijk is. De man heeft hierop nu bijna 10 maanden moeten wachten. Voor de niet voortvarende behandeling heeft het NBK tijdens het onderzoek door de ombudsman zijn excuses alsnog aangeboden.

**Incasso loopt niet naar behoren**

19.7.002

*Trefwoorden: fout, toezegging, contactbarrière, voortvarendheid*

Een man heeft in maart 2018 bij het NBK bezwaar gemaakt tegen de WOZ-waarde van zijn huis. Vanwege dat bezwaar is de incasso van de 'OZB eigenaar woning' en de 'watersysteemheffing gebouwd' opgeschort. De andere belastingen (afvalstoffenheffing en ingezetenenomslag) moesten gewoon worden betaald. Omdat de man hiervoor een automatische incasso heeft afgegeven, gaat hij ervan uit dat hij netjes betaalt. In september 2018 komt hij er echter achter dat er alleen in maart een klein bedrag is afgeschreven. Hij belt hierover met het NBK. De medewerkster die hij spreekt, erkent dat er een fout is gemaakt en belooft dat de man zal worden teruggebeld over de betaling van het nog openstaande bedrag. Dit gebeurt niet. In oktober 2018 wordt er vervolgens wel 1/3 van het openstaande bedrag van de rekening van de man afgeschreven. De man concludeert hieruit dat het openstaande bedrag in de drie resterende termijnen zal worden geïnd. Hij belt hierover weer met het NBK en opnieuw wordt er beloofd dat hij wordt teruggebeld. Dit gebeurt echter niet. In december 2018 krijgt de man vervolgens bericht dat zijn bezwaar ongegrond wordt verklaard. Dit betekent dat hij het gehele bedrag toch aan het NBK moet betalen terwijl er nog maar één betalingstermijn resteert. De man moet daarnaast ook nog een bedrag aan afvalstoffenheffing en ingezetenenomslag betalen. Daar wordt door het NBK volgens de man geen rekening mee gehouden. De man vraagt een gesprek met NBK. Tijdens dit gesprek toont de medewerker van het NBK volgens de man geen inleving en was er naar zijn idee geen oog voor zijn situatie. Voor de man is de maat vol en hij meldt zich bij de ombudsman. Uit het onderzoek van de ombudsman komt naar voren dat normaliter bij het indienen van een bezwaar alleen de incasso wordt opgeschort van de bedragen, waartegen bezwaar is gemaakt. In het geval van de man is in het systeem van het NBK ten onrechte het totale aan het NBK te betalen bedrag op uitstel gezet. Het NBK meldt de ombudsman inmiddels bezig te zijn met aanpassing van de procedure. Het verlenen van uitstel van betaling moet daardoor correct gaan verlopen. De ombudsman constateert verder dat het NBK de man pas na 6 maanden een ontvangstbevestiging van zijn bezwaarschrift heeft gestuurd en dat is te laat. Het NBK heeft de man hiervoor zijn excuses aangeboden en zal in de toekomst eerder een ontvangstbevestiging sturen. Daarin zal ook staan of er wel of geen uitstel van betaling wordt verleend. Hiermee geeft het NBK naar het oordeel van de ombudsman aan te willen leren van zijn fouten. Dat is mooi.

Ten aanzien van het nog door de man te betalen bedrag geeft het NBK aan dat de man dit in één keer kan voldoen of dat hij hiervoor een betalingsregeling kan treffen. Het NBK reageert tijdens het onderzoek van de ombudsman niet inhoudelijk op het door de man ervaren gebrek aan inleving. Dit vindt de ombudsman jammer.

#### **Welk rekeningnummer gebruikt?**

19.7.003

*Trefwoorden: klachtbehandeling, fout*

Een man is bezig zaken te regelen voor zijn vorig jaar overleden broer. Het NBK heeft de teveel betaalde belasting gestort op een rekening die niet van (de erven van) zijn broer is. Hoe kan het gebeuren dat het NBK een rekening gebruikt die niet van zijn broer is en ook niet de rekening is waarmee aanvankelijk de belasting is betaald? Het rekeningnummer dat het NBK heeft gebruikt is van zijn overleden moeder. De man vraagt zich af hoe dat gekoppeld is aan zijn broer. De man heeft hierover een klacht ingediend, maar hij is van mening dat bij de behandeling van zijn klacht wel erg gemakkelijk over deze fout wordt heengestapt. Het gaat hem om een principiële zaak.

De ombudsman brengt een bezoek aan het NBK om zelf in het systeem te kijken. Het rekeningnummer dat bij de broer in het systeem vermeld staat, blijkt het rekeningnummer van de (erven van de) moeder te zijn. Dit is al sinds 2007 het geval. Uit de informatie van het NBK blijkt dat dit rekeningnummer in die periode ook door de broer is gebruikt. Dat zal de reden zijn dat het NBK dit rekeningnummer heeft gebruikt voor de terugstorting.

Verder blijkt dat het NBK het bedrag eigenlijk terug had moeten storten naar de rekening waar het vandaan kwam. Dat is door onvoldoende controle niet gebeurd. Voor deze fout biedt het NBK excuses aan en dat is correct. De man laat nog weten dat zijn ouders waarschijnlijk wel eens de belasting voor zijn broer hebben betaald. Maar daarmee is hun betaalrekening nog geen rekening van zijn broer geworden. Gelukkig kan de man het bedrag zelf overboeken van de ervenrekening van zijn moeder naar de ervenrekening van zijn broer.

#### **Bang voor controle**

19.7.004

*Trefwoorden: bereikbaarheid, hondenbelasting, informatieverstrekking*

Een vrouw heeft sinds oktober 2018 een hond. Zij wil dit graag tijdig doorgeven aan het NBK, in verband met de verschuldigde hondenbelasting. Op 30 oktober 2018 heeft haar bewindvoerder daarom voor haar een aanmeldformulier aangevraagd via een contactformulier op de website van het NBK. Omdat de vrouw geen aanmeldformulier ontvangt, dient de bewindvoerder hierover op 27 november een klacht in bij het NBK. Hierop wordt eveneens niet gereageerd. De vrouw kan haar hond dus niet tijdig bij het NBK aanmelden en dit zorgt bij haar voor erg veel spanning. Zij is bang dat er een controleur langskomt en dat zij een boete krijgt. Het NBK is telefonisch niet te bereiken en daarom bezoekt een begeleidster van de vrouw het spreekuur van de ombudsman.

De ombudsman constateert dat het NBK niet heeft gereageerd op het verzoek om toezending van een aanmeldformulier hondenbelasting en ook niet op de ingediende klacht. Het NBK is telefonisch slecht te bereiken waardoor navraag naar de stand van zaken onmogelijk was. Dit alles is niet zorgvuldig. Tijdens het klachtonderzoek maakt het NBK hiervoor excuses. Ook heeft het NBK de ombudsman alsnog het door de vrouw verzochte aanmeldformulier toegezonden zodat de vrouw haar hond bij het NBK kan aanmelden. Het NBK geeft aan dat er gezocht wordt naar oplossingen voor de problemen die spelen rond hun bereikbaarheid. In een andere zaak heeft de ombudsman al aandacht gevraagd bij het NBK voor de achterstanden die er zijn met de verwerking van de contactformulieren. Daarnaast heeft de ombudsman het NBK opgeroepen om op korte termijn met een effectieve aanpak van de achterstanden te komen. De ombudsman blijft dit proces met aandacht volgen.

#### **Verwarrende brieven**

19.7.005

*Trefwoorden: kwijtschelding, fout, informatieverstrekking*

Een vrouw wendt zich tot de ombudsman omdat ze de samenhang tussen de verschillende brieven van het NBK niet begrijpt. Op 17 december 2018 ontvangt de vrouw een brief waarin staat dat ze voor het jaar 2018 volledige kwijtschelding voor de afvalstoffenheffing krijgt. Er is door het NBK echter wel geld van haar rekening afgeschreven. Op 18 januari 2019 krijgt ze een brief waarin staat dat ze géén volledige vrijstelling van de afvalstoffenheffing 2018 krijgt.

Op 1 maart ontvangt ze nog een brief met dezelfde strekking. Ze begrijpt dit niet. De vrouw vertelt verder dat ze over de periode 1 december 2017 tot 1 december 2018 een individuele inkomenstoeslag heeft ontvangen en dit besluit ook heeft ingeleverd bij het NBK.

Vanwege de individuele inkomenstoeslag heeft de vrouw recht op volledige kwijtschelding. Omdat de ombudsman vaststelt dat het NBK dit niet juist in zijn systeem heeft verwerkt, stuurt zij het besluit nogmaals naar het NBK. Verder constateert de ombudsman dat van de 3 brieven die het NBK heeft gestuurd aan de vrouw alleen de eerste correct was. De 2 latere brieven waren dat niet.

Nadat in december 2018 het bericht was gestuurd dat de vrouw volledige kwijtschelding zou krijgen, heeft het NBK verzuimd om het bedrag dat ze reeds had betaald aan haar terug te betalen. Het NBK geeft aan dat er door een ambtelijke vergissing geen terugbetaling is aangemaakt in het systeem. Het NBK maakt hiervoor excuses.

Ten slotte wijst de ombudsman het NBK er op dat de vrouw voor de periode van 1 december 2018 tot 1 december 2019 eveneens individuele inkomenstoeslag ontvangt, waardoor de vrouw ook voor 2019 volledige kwijtschelding zou moeten ontvangen. Dit blijkt ook niet in het systeem van het NBK te zijn verwerkt. Het NBK heeft dit inmiddels hersteld en zegt toe dat de vrouw ook voor 2019 volledige kwijtschelding krijgt.

### **Brief van de koning**

19.7.006

*Trefwoorden: contactbarrière, klachtafhandeling, voortvarendheid, organisatie*

Een vrouw vertelt dat ze bewindvoerder is van haar verstandelijk beperkte dochter. Op 25 juni 2018 ontvangt haar dochter een aanmaning van het NBK, betreffende een belastingaanslag uit 2011. Hierop heeft moeder direct met het NBK gebeld en gevraagd welke aanslag het precies betreft. Ze heeft namelijk geen financiële stukken meer van 2011 vanwege de wettelijke bewaartermijn van 5 jaar. De betreffende medewerker wil haar geen verdere informatie over de aanslag geven en adviseert om een bezwaarschrift in te dienen. Ook wil hij haar niet doorverbinden met de klachtenfunctionaris. Nog dezelfde dag dient moeder een bezwaarschrift in. Ze geeft aan dat haar adres als correspondentieadres gebruikt moet worden.

Op de ontvangstbevestiging na komt er op het bezwaarschrift geen reactie. Wel ontvangt haar dochter enkele maanden later, op 25 oktober een dwangbevel ('*brief van de koning*') van het NBK. Drie dagen later ziet moeder het dwangbevel ook. In het dwangbevel staat dat haar dochter binnen 2 dagen € 252,61 had moeten betalen. Om erger te voorkomen betaalt moeder nog diezelfde dag. De volgende dag zoekt ze opnieuw telefonisch contact met het NBK. Ze wil weten waarom haar dochter een dwangbevel heeft ontvangen terwijl er een bezwaarprocedure loopt. Na 5 minuten in de wacht te hebben gestaan, hoort ze dat er nog 18 wachtenden voor haar zijn en dat de wachttijd ongeveer 1 minuut bedraagt. Uiteindelijk krijgt ze pas na 32 minuten wachten iemand aan de lijn. Deze medewerkster kan haar echter geen antwoord geven. In het systeem kan zij het bezwaarschrift en informatie over de aanslag 2011 ook niet vinden. Moeder zal worden teruggebeld, maar dat gebeurt vervolgens niet.

De ombudsman gaat met de klacht aan de slag. Pas na 12 weken, in plaats van de gevraagde 3 weken, ontvangt zij een reactie van het NBK. Inhoudelijk laat het NBK weten dat er om een onduidelijke reden een tegenboeking op de verleende kwijtschelding is gedaan. Daardoor stond opeens het kwijtgescholden bedrag open, waarvoor ten onrechte een aanmaning en dwangbevel zijn uitgevaardigd. Dit zou niet moeten kunnen en naar de reden wordt nu intern een onderzoek ingesteld. Duidelijk is dat het gehele bedrag van € 252,61 wordt terugbetaald.

De ombudsman stelt vast dat het NBK naar aanleiding van het telefoongesprek op 25 juni en het bezwaarschrift de gelegenheid had om zijn fout snel te herstellen. Helaas is deze kans niet benut. Daarnaast handelt het NBK niet voortvarend door niet tijdig op het bezwaar en naar de ombudsman te reageren.

Met het terugbetalen van het gehele bedrag, het maken van excuses en het toesturen van een bloemetje corrigeert het NBK zijn onbehoorlijke gedragingen en dat is netjes.

### **En toen bleef het stil**

19.7.007

*Trefwoorden: contactbarrière, voortvarendheid, organisatie*

Een vrouw meldt zich bij de ombudsman met een klacht over het NBK. Zij heeft voor het eerst kwijtschelding voor de gemeentelijke belastingen aangevraagd. Hierop ontvangt zij een ontvangstbevestiging van het NBK, maar daarna blijft het stil. De vrouw heeft diverse keren met het NBK gebeld maar krijgt geen contact. Ook op haar e-mails wordt niet gereageerd. Door deze gang van zaken is de vrouw het vertrouwen in het NBK verloren. De vrouw is bang dat zij een aanmaning zal ontvangen. Bovendien is ze bang in financiële problemen te komen als haar kwijtscheldingverzoek wordt afgewezen en zij de aanslag voor 2018 en 2019 bijna gelijktijdig moet betalen. De ombudsman stelt een onderzoek in.

Het NBK meldt de ombudsman dat er door technische en softwareproblemen met de nieuwe belastingapplicatie in de loop van 2018 een grote achterstand is ontstaan in de behandeling van kwijtscheldingsverzoeken. Hierdoor is het niet gelukt om binnen de gestelde termijn van 6 maanden een beslissing op de kwijtscheldingsverzoeken te sturen. Het NBK bleek daarnaast telefonisch niet bereikbaar en op e-mails werd niet gereageerd. Het NBK erkent dat dit allemaal zeer onzorgvuldig en niet netjes is. Zij biedt excuses aan voor deze onbehoorlijke gang van zaken.

Tijdens het onderzoek van de ombudsman krijgt de vrouw een afwijzing van haar kwijtscheldingsverzoek toegestuurd. Nu de vertraagde behandeling te wijten is aan het NBK zal die er volgens de ombudsman in elk geval voor moeten zorgen dat de vrouw door een 'dubbele' aanslag niet in de financiële problemen komt. Bij het treffen van een eventuele betalingsregeling zal hiermee dan ook rekening moeten worden gehouden.

#### **Lang in onzekerheid**

19.7.008

*Trefwoorden: kwijtschelding, voortvarendheid, vertraging*

Een man vraagt kwijtschelding van de belastingen aan. Tien weken later krijgt hij een ontvangstbevestiging waarin staat dat hij binnen 6 maanden een schriftelijk besluit zal ontvangen. Geruime tijd later, het is dan 23 weken na de aanvraag, laat het NBK weten dat aanvraag onvolledig is en dat die daarom buiten behandeling wordt gelaten. Als de man voor kwijtschelding in aanmerking wil komen, moet hij een nieuw formulier opsturen naar het NBK. Op zijn vraag welke informatie het NBK nodig heeft, krijgt hij geen reactie. Hij belt er daarom weer achteraan. Een maand later stuurt het NBK een besluit waarin staat dat hij voldoende inkomen heeft om een gedeelte van de belasting te betalen. Hij ontvangt daarom gedeeltelijke kwijtschelding. Maar in de brief staat in de kolom "bedrag van kwijtschelding" € 0,00. De man stuurt een brief over de onduidelijke gang van zaken en hij vraagt naar de hoogte van het bedrag van kwijtschelding. Hierop krijgt hij geen bericht terug. Ook niet als hij weer een maand later een contactformulier invult en instuurt.

De ombudsman stelt een onderzoek in, maar ook nu duurt het lang eer het NBK reageert. Zij krijgt pas 2 maanden later een reactie op de klacht in plaats van na de gebruikelijke 3 weken. Zij stelt op basis van de reactie het volgende vast.

#### *Buiten behandeling laten aanvraag*

Het NBK meldt dat de kwijtscheldingsaanvraag niet in behandeling is genomen omdat de man het toegestuurde kwijtscheldingsformulier niet heeft ingevuld en geretourneerd. Dit klopt echter niet, omdat hij het formulier pas met het 'buiten behandelingsbesluit' kreeg toegestuurd. Verder vermeldt het NBK in zijn brief niet waarom de aanvraag van 5 maanden eerder onvolledig is. Ook staat in de brief niet waarom de man, ondanks dat hij al een aanvraag heeft ingediend, een nieuw formulier moet indienen als hij kwijtschelding wil. Andere onderdelen van de beantwoording zijn ook niet correct. De ombudsman oordeelt dat het NBK op een aantal punten niet behoorlijk heeft gehandeld. Daartoe behoort ook het niet reageren op enkele brieven van de man

#### *Gedeeltelijke kwijtschelding*

Dat de man gedeeltelijke kwijtschelding zou krijgen, klopt ook niet. Dat blijkt uit het bijgevoegde cijfermateriaal waarin wordt gesproken over een bedrag aan kwijtschelding van € 0,00. Het NBK legt uit dat er in het systeem een verkeerde code is gebruikt. De ombudsman oordeelt dat eventuele fouten zo snel mogelijk moeten worden hersteld. Als de man om uitleg vraagt krijgt hij pas 4,5 maand later bericht dat er nog geen beslissing is genomen. Van een snel herstel van de fout kan dan ook niet gesproken worden.

#### **Waar blijft mijn geld?**

19.7.009

*Trefwoorden: terugbetaling, voortvarendheid*

Een man heeft naar aanleiding van een eerdere klacht bij de ombudsman over het NBK op 20 december 2018 duidelijkheid gekregen over zijn ruim 1,5 jaar oude bezwaar tegen de aanslag Zuiveringsheffing 2017. Tegelijkertijd krijgt hij ook bericht over vermindering van zijn aanslag Zuiveringsheffing 2018. Onderaan beide brieven staat dat het teveel betaalde bedrag zo spoedig mogelijk zal worden teruggestort. Omdat de man deze bedragen op 12 februari 2019 nog steeds niet heeft ontvangen, richt hij zich opnieuw tot de ombudsman.

De ombudsman gaat er achteraan. Het NBK laat de ombudsman per ommekeer weten dat de 2 bedragen zijn klaargezet voor terugbetaling. De man zal de bedragen dus spoedig ontvangen. De man laat weten het heel bijzonder te vinden dat er alleen iets gebeurt, als de ombudsman wordt ingeschakeld.

**Ik weet niet hoe**

19.7.010

*Trefwoorden: betalingsregeling, bereikbaarheid*

Een man probeert al een jaar een afspraak met het NBK te maken over betaling in termijnen van de aanslag gemeentelijke belastingen 2018. Dit lukt echter niet. Op het door hem ingevulde contactformulier komt geen reactie en telefonisch is het NBK niet te bereiken. Het enige dat hij van het NBK krijgt, zijn meer brieven en betalingsherinneringen. Uiteindelijk krijgt hij zelfs een dwangbevel. Terwijl de man een betalingsregeling met het NBK wil treffen.

Nadat de ombudsman de klacht aan het NBK heeft voorgelegd, wordt door het NBK telefonisch contact met de man gezocht. Er is een betalingsregeling getroffen voor de gemeentelijke belastingen over 2018. Ook is afgesproken dat de man de gemeentelijke belastingen voor 2019 in termijnen mag betalen als het bedrag te hoog is om in 3 maanden te betalen. Het is jammer dat de man voor dit resultaat de tussenkomst van de ombudsman nodig had.

**Geen geld terug na toezegging**

19.7.011

*Trefwoorden: hondenbelasting, terugbetaling, voortvarendheid, organisatie*

Een man geeft op 13 juni 2018 digitaal aan het NBK door dat zijn hond is overleden. Hierop ontvangt hij een automatische ontvangstbevestiging. Omdat verder bericht uitblijft, stuurt de man in december 2018 nogmaals een melding. In januari 2019 is hij vervolgens op bezoek geweest bij het NBK. Toen bleek met beide meldingen nog niets te zijn gebeurd. Toegezegd wordt dat dezelfde dag telefonisch contact met de man zal worden opgenomen. Dit gebeurt echter niet. Na een nieuw telefonisch contact van de man met het NBK ontvangt hij bericht dat de hondenbelasting zal worden verlaagd. Het te veel betaalde bedrag zal zo spoedig mogelijk aan de man worden overgemaakt. Omdat de man het bedrag niet ontvangt, belt hij meerdere malen met het NBK. Er wordt steeds een notitie gemaakt, maar hij ontvangt het geld niet. De man wendt zich ten einde raad tot de ombudsman.

De ombudsman constateert dat de man heel lang heeft moeten wachten op een inhoudelijke reactie van het NBK en vervolgens op de terugbetaling van het teveel betaalde bedrag. Tijdens het klachtenonderzoek maakt het NBK pas het teveel betaalde bedrag aan de man over. Tussen het doorgeven van de wijziging op 13 juni 2018 en het uiteindelijke bericht dat de hondenbelasting over 2018 verlaagd werd, zaten ruim 7 maanden. Vervolgens moest de man nog bijna 2 maanden wachten voordat hij het teveel betaalde bedrag terug heeft. Hiermee handelt het NBK naar het oordeel van de ombudsman niet voortvarend. Het NBK heeft excuses aangeboden voor deze gang van zaken.

**Gebrekkige communicatie**

19.7.012

*Trefwoorden: kwijtschelding, informatieverstrekking, organisatie, voortvarendheid*

Een man ontvangt in februari 2018 een belastingaanslag van het NBK voor de woning, waar zijn ex na de echtscheiding in januari 2018 is blijven wonen. De man neemt hierover contact op met het NBK. Het NBK geeft aan naar de aanslag te zullen gaan kijken, maar meldt ook dat de man de aanslag krijgt omdat hij in januari 2018 nog ingeschreven stond op dat adres. Eind april 2018 ontvangt de man vervolgens de aanslag voor zijn huidige woning. Hij gaat ervan uit dat de oude aanslag is komen te vervallen en vraagt kwijtschelding aan voor de nieuwe aanslag. Na 5 maanden vraagt het NBK de man om aanvullende informatie, namelijk de bankafschriften van de gezamenlijke rekening van de man en zijn ex. De man krijgt deze afschriften in eerste instantie niet van de bank omdat hij inmiddels afstand heeft gedaan van deze rekening. Hij heeft hierover uitvoerig contact gehad met het NBK.

Begin november krijgt de man bericht dat zijn kwijtscheldingsaanvraag is afgewezen omdat hij onvoldoende zou hebben gereageerd op het verzoek om aanvullende informatie. Na veelvuldig contact zegt het NBK tegen de man dat beide aanslagen nog door hem betaald moeten worden. Ook zegt het NBK dat de bank de gevraagde bankafschriften aan de man moet geven. De man krijgt nog een extra kans om de benodigde stukken op te sturen.

Vervolgens ontvangt de man alsnog afschriften van zijn voormalige bankrekening en stuurt ze per post zowel naar het postbus als het bezoekadres van het NBK. Als hij navraagt of de stukken ontvangen zijn, blijkt dit niet het geval. Hij stuurt de stukken daarom nogmaals, nu naar een direct e-mailadres van een medewerker. Als hij daarna nog niets hoort, belt de man weer met het NBK. Hij krijgt eerst te horen dat hij al een reactie op zijn verzoek heeft ontvangen en daarna dat zijn stukken niet aan zijn dossier zijn toegevoegd. De man is wanhopig en neemt contact op met de ombudsman.

Deze constateert dat de communicatie van het NBK met de man niet naar behoren is verlopen. Zo krijgt de man in eerste instantie geen duidelijke uitleg waarom hij de aanslag voor de voormalige echtelijke woning ontvangt, terwijl hij

daar niet meer woont. Pas na 9 maanden wordt de man uitgelegd dat hij, naast de aanslag voor zijn huidige woning, ook de belastingaanslag voor zijn vorige woning moet betalen omdat hij daar op de peildatum (1 januari 2018) nog woonde. Daarnaast wordt hem, ondanks uitvoerig eerder contact met het NBK over deze kwestie, pas na 2 maanden uitgelegd dat hij recht heeft op bankafschriften van zijn oude rekening. Ten slotte zijn stukken die de man aan 2 verschillende adressen van het NBK stuurt niet aangekomen en stukken die hij per e-mail verstuurd niet gekoppeld aan zijn dossier. Excuses van het NBK voor deze gang van zaken waren op zijn plaats geweest.

De ombudsman constateert ook dat het NBK niet binnen de daarvoor geldende termijn een besluit heeft genomen op het verzoek om kwijtschelding van de man. Het NBK geeft aan dat de oorzaak voor de vertraging ook is ontstaan doordat het enige tijd heeft geduurd voordat de man de benodigde stukken stuurde. Het NBK gaat naar het oordeel van de ombudsman echter voorbij aan het feit dat de man pas een aantal maanden na het kwijtscheldingsverzoek is gevraagd om aanvullende gegevens. De vertraging had daarnaast verder beperkt kunnen worden als het NBK de man sneller de benodigde uitleg had gegeven. Het NBK heeft gedurende het onderzoek van de ombudsman een besluit genomen op het verzoek van de man en heeft de man excuses aangeboden voor de vertraagde afhandeling.

### **Terugbetaling blijft uit**

19.7.013

*Trefwoorden: toezegging, terugbetaling, organisatie*

Een vrouw ontvangt eind november 2018 een brief van het NBK, waarin wordt aangegeven dat zij € 32,71 terug zal ontvangen aan te veel betaalde hondenbelasting. Dit bedrag zal volgens de brief binnen ongeveer 6 weken aan haar worden overgemaakt. Omdat het bedrag maar niet aan haar wordt uitbetaald, heeft de vrouw hierover meerdere malen telefonisch contact met het NBK. Er wordt de vrouw steeds toegezegd dat het bedrag binnen enkele dagen op haar rekening zal staan. Dit gebeurt echter niet. In maart 2019 krijgt zij vervolgens telefonisch te horen dat er geen notities van haar eerdere contacten met het NBK in haar dossier zitten. Voor de vrouw is de maat vol en daarom wendt zij zich tot de ombudsman.

Deze constateert dat het NBK niet correct heeft gehandeld door zijn toezegging om binnen 6 weken terug te betalen, niet na te komen. Ook niet nadat de vrouw daar meerdere malen op heeft gewezen. Tijdens het klachtenonderzoek van de ombudsman corrigeert het NBK zijn niet behoorlijke gedraging direct door het bedrag aan de vrouw over te maken. Het NBK heeft verder uitgelegd dat door een vergissing het bedrag niet is opgenomen in de betaallijst. Het NBK stelt daarnaast vast dat nadat de vrouw het NBK hierop heeft gewezen er ten onrechte geen controle heeft plaatsgevonden waarom de vrouw het bedrag nog niet had ontvangen. Het NBK erkent dat er sprake is geweest van een onzorgvuldige behandeling en stelt dat de klacht van de vrouw een leerpunt is voor de administratie. Voor zijn niet correcte handelen biedt het NBK excuses aan.

### **Gemeentelijke belastingen bij verhuizing**

19.7.014

*Trefwoorden: afvalstoffenheffing, communicatie, informatieverstrekking*

Een man en vrouw gaan uit elkaar. De man verhuist met één van zijn kinderen naar een andere woning. De vrouw blijft met het andere kind achter. Omdat het de man onduidelijk is in hoeverre hij de oorspronkelijke belastingaanslag voor de waterschaps- en gemeentelijke belastingen over 2018 na zijn verhuizing nog geheel moet betalen neemt hij hierover diverse malen contact op met het NBK. Omdat het de man ruim een jaar na zijn verhuizing nog steeds niet duidelijk is of hij de belastingaanslag nu wel of niet geheel moet betalen, neemt hij contact op met de ombudsman.

De ombudsman concludeert dat er in de communicatie met de man veel is misgegaan. Er is niet gereageerd op zijn middels contactformulieren gestelde vragen. Daarnaast is er in telefoongesprekken en tijdens zijn bezoeken aan het NBK niet adequaat op zijn vragen gereageerd. Het NBK erkent te kort te zijn geschoten in zijn communicatie en biedt hiervoor zijn excuses aan. Het NBK legt aan de ombudsman uit dat er binnen een huishouden één persoon wordt aangewezen als belastingplichtige. Als deze belastingplichtige verhuist binnen het gebied van het waterschap (zuiveringsheffing) c.q. binnen de gemeente (afvalstoffenheffing) dan verhuist de aanslag mee. Er is volgens het NBK voor gekozen om de heffingsmaatstaf eenmalig vast te stellen op de peildatum. Dat betekent dat wijzigingen in een huishouding qua aantal personen in de loop van het jaar geen invloed hebben op de opgelegde aanslag. De oorspronkelijk aanslag, waarbij de man voor 4 personen afvalstofheffing moest betalen voor 2018, wordt daarom niet aangepast.

De ombudsman is niet bevoegd om deze (beleids)regels te beoordelen. Omdat het NBK inziet dat er veel is misgegaan in de communicatie met de man biedt het NBK hem, naast excuses, ook een tegemoetkoming aan. De hoogte van dit bedrag heeft het NBK gebaseerd op het verschil van het bedrag aan afvalstoffenheffing tussen een 4- en een 2-persoonshuishouding voor de periode vanaf het moment dat de man verhuisd is. Dat vindt de ombudsman een mooi gebaar.

#### **Adresverwisseling**

19.7.015

*Trefwoorden: OZB, fout, organisatie, adressering, bereikbaarheid*

Een vrouw heeft sinds het overlijden van haar moeder in 2012, samen met haar zus een garagebox in bezit die eerst van hun moeder was. De WOZ-aanslag 2018 voor deze garagebox is opeens geadresseerd aan het adres van de overleden moeder. Alle jaren daarvoor is deze aanslag aan de vrouw, op haar eigen adres toegezonden. De vrouw heeft tweemaal met het NBK gebeld. De wachttijden zijn erg lang en er wordt geen reële wachttijd aangegeven. In de telefoongesprekken is het daarnaast moeilijk uit te leggen wat de bedoeling is. Namelijk dat de originele aanslag (zonder aanmaningskosten) aan de vrouw moet worden toegestuurd en dat in het systeem het adres waar de aanslag voor de garagebox naar toe wordt gestuurd (terug)gewijzigd moet worden naar haar adres. De vrouw ontvangt de aanslag uiteindelijk wel, in een handgeschreven enveloppe. Op de WOZ-aanslag die in de enveloppe zit, staat echter nog steeds het adres van haar overleden moeder. De vrouw verwacht dan ook dat ze in 2019 weer hetzelfde probleem zal hebben. Zij heeft 2 keer telefonisch en 2 keer via de e-mail contact gezocht met het NBK. Op haar e-mails heeft zij, op een ontvangstbevestiging na, geen enkele reactie gekregen. Bij het telefonisch contact met het NBK lijkt het probleem nog niet opgelost te zijn.

De ombudsman constateert dat het systeem van het NBK het adres waar de WOZ-aanslag voor de garagebox naartoe wordt gestuurd in 2018 om onverklaarbare redenen heeft gewijzigd. Als gevolg van deze fout is er ten onrechte een WOZ-aanslag naar het laatste adres van haar overleden moeder verstuurd. Tijdens het onderzoek van de ombudsman heeft het NBK de fout hersteld en is het adres in het systeem aangepast. Het NBK geeft aan het erg vervelend te vinden dat de vrouw geen reactie heeft ontvangen op haar e-mails en biedt hiervoor zijn excuses aan. Ten aanzien van de lange wachttijden bij telefonisch contact met het NBK geeft het NBK aan dat er sprake is van een technisch probleem. Dit probleem heeft de aandacht en het NBK zegt toe de ombudsman op de hoogte te houden van de ontwikkelingen op dit gebied.

#### **Inzage volledig bankafschrift**

19.7.016

*Trefwoorden: kwijtschelding, informatie, voortvarendheid, bij- en afschrijvingen, privacy*

Een vrouw krijgt in 2018 geen automatische kwijtschelding voor de waterschapsbelastingen, terwijl zij dit voorgaande jaren wel kreeg. Op mijnnoordelijkbelastingkantoor.nl ziet zij dat het NBK haar gegevens van de voorgaande jaren niet correct heeft geregistreerd. De vrouw vermoedt dat zij om die reden geen automatische kwijtschelding krijgt. Zij dient vervolgens een kwijtscheldingsverzoek in. Daarvoor moet zij bankafschriften van de laatste 3 maanden meesturen. Op de bankafschriften heeft de vrouw de bij- en afschrijvingen weggelakt. Het saldo heeft ze zichtbaar gelaten. De weggelakte gegevens zijn volgens de vrouw niet noodzakelijk om te bepalen of zij vermogen heeft. Inzage hierin tast haar privacy aan. Het NBK wil deze gegevens echter hebben. De vrouw stelt dat deze discussie niet aan de orde zou zijn geweest als het NBK in eerste instantie zijn gegevens op orde had gehad. Zij had dan automatisch kwijtschelding gekregen. Zij stelt het NBK hier vragen over. Omdat een antwoord uitblijft, stapt de vrouw naar de ombudsman.

#### *Automatische kwijtschelding*

Het NBK meldt dat het Inlichtingenbureau toetst of iemand recht heeft op automatische kwijtschelding. In het geval van de vrouw blijkt de hoogte van het banksaldo een belemmering te vormen. De ombudsman stelt vast dat de oorzaak voor het niet automatisch verlenen van kwijtschelding een andere is dan de vrouw denkt. Onduidelijk blijft wel waarom de informatie op mijnnoordelijkbelastingkantoor.nl niet correspondeert met de gegevens in het systeem van het NBK.

#### *Kwijtscheldingsprocedure*

De vrouw heeft een kwijtscheldingsverzoek ingediend. De ombudsman stelt vast dat de vrouw niet zoals het NBK belooft binnen 6 maanden een beslissing op haar verzoek krijgt. Daarnaast zegt het NBK na 7 maanden dat het verzoek niet volledig is en vraagt pas dan om de volledige bankafschriften.

Dat is naar het oordeel van de ombudsman wel erg laat. Op vragen naar de reden van inzage in de bij- en afschrijvingen krijgt de vrouw geen antwoord, wel een afwijzend besluit. Hiertegen gaat de vrouw in beroep, wederom met vragen. De reactie is dat de aanvraag van de vrouw niet in behandeling wordt genomen omdat de aanvraag niet volledig is. Dat kan de vrouw niet volgen. Zij heeft geen aanvraag ingediend. De ombudsman stelt vast dat het NBK op verschillende momenten niet correct heeft gehandeld. Er is geen sprake van goede informatieverstrekking en een voortvarende behandeling. Tijdens het onderzoek van de ombudsman meldt het NBK dat er nog steeds sprake is van een beroepsprocedure en zegt toe dat de vrouw zal worden uitgenodigd voor een gesprek. Met betrekking tot de behandeltermijn voor het administratieve beroep wijst de ombudsman op een aanbeveling van de Nationale ombudsman. Namelijk om de maximale behandeltermijn van 6 maanden terug te brengen naar 3 maanden.

#### *Bij- en afschrijvingen*

Ten slotte kan de ombudsman zich voorstellen dat de vrouw inzage in volledige bankafschriften een aantasting van haar privacy vindt. Het gaat er echter om of de door haar gevoelde privacy-schending geoorloofd is. Van belang is dan of de verstrekte gegevens relevant en noodzakelijk zijn voor het vaststellen van het recht op kwijtschelding. Uit de afschrijvingen kan volgens het NBK bijvoorbeeld blijken dat er een polis aanwezig is waarvoor wordt gespaard, wat van belang voor het vaststellen van het recht op kwijtschelding. Nu de gevraagde gegevens voor de beoordeling van kwijtscheldingsverzoeken relevant en noodzakelijk zijn, mag het NBK verlangen dat de vrouw bankafschriften met leesbare bij- en afschrijvingen verstrekt. Wel constateert de ombudsman dat het formulier 'verzoek om kwijtschelding' op dit punt verwarrend kan zijn omdat alleen gesproken wordt over het saldo.

#### **Het laatste stukje informatie**

19.7.017

*Trefwoorden: kwijtschelding, bewijsstukken, gesprek*

Een man vertelt dat hij al in maart 2018 kwijtschelding heeft aangevraagd voor de gemeentelijke en waterschapsbelastingen 2018. Een beslissing blijft echter uit omdat het NBK steeds om gegevens vraagt. De man stelt dat hij die al meerdere keren bij het NBK heeft ingeleverd. Hij begrijpt niet wat het NBK nog meer wil hebben. Om die reden heeft hij enkele keren om een gesprek gevraagd, maar dat komt er maar niet. Wel krijgt hij in april 2019 een betalingsherinnering en een paar dagen later een nieuw verzoek om aanvullende informatie. De man begrijpt het allemaal niet meer en wendt zich tot de ombudsman.

Als de ombudsman een onderzoek instelt, blijkt het NBK de man in het afgelopen jaar 3 keer om informatie over een specifiek rekeningnummer te hebben gevraagd. Het NBK is zich er echter van bewust dat sommige burgers problemen kunnen ondervinden bij het begrijpen van hun brieven. Verder kan het NBK in zijn systeem niet terugvinden dat de man om een gesprek zou hebben gevraagd, maar gaat ervan uit dat dit is gebeurd. Dat hierop niet is gereageerd is niet netjes en om die reden biedt het NBK zijn excuses aan.

Aangezien de situatie voor de man nog niet helemaal helder is, vraagt hij de ombudsman om alsnog een gesprek bij het NBK voor hem te regelen. In dat gesprek wordt de noodzakelijke duidelijkheid gegeven en aan de hand van de ontbrekende informatie kan het NBK de man alsnog kwijtschelding verlenen over 2018.

Daarmee is de zaak na 1 jaar en 4 maanden opgelost.

#### **Gelijke monniken, verschillende kappen**

19.7.018

*Trefwoorden: kwijtschelding, fout*

Een man vertelt de ombudsman dat hij in 2018 slechts gedeeltelijke kwijtschelding voor de waterschaps- en gemeentelijke belastingen heeft ontvangen, terwijl hij in 2014, 2015, 2016 en 2017 automatisch volledige kwijtschelding heeft ontvangen. Hij heeft daarom voor het resterende bedrag kwijtschelding aangevraagd.

In de ontvangstbevestiging staat dat hij binnen 6 maanden een schriftelijk besluit ontvangt. Als de 6 maanden om zijn en hij nog niets heeft ontvangen gaat de man in januari 2019 naar het kantoor van het NBK. Daar krijgt hij te horen dat hij het nog openstaande bedrag gewoon moet betalen. Hij krijgt echter geen antwoord op de vraag waarom hij geen volledige kwijtschelding krijgt terwijl dit voorgaande jaren wel het geval was. Omdat tegen de man wordt gezegd dat hij moet betalen, treft hij een betalingsregeling. Als de man de aanslag voor 2019 ontvangt, blijkt daaruit dat hij voor het jaar 2019 weer automatisch volledige kwijtschelding krijgt.

Dat is mooi, maar roept bij de man toch de vraag op waarom hij dit voor 2018 niet heeft gekregen. Hij gaat naar de ombudsman.



Als de ombudsman contact opneemt met het NBK laat die weten dat er het een en ander fout is gegaan. De man kreeg altijd volledige kwijtschelding, maar in 2018 is hem ten onrechte maar gedeeltelijke kwijtschelding verleend. Dat was een fout waarmee meerdere aanvragers werden geconfronteerd. Er is een hersteloperatie uitgevoerd, maar deze man is hierin niet meegenomen. Dit had niet mogen gebeuren en daarvoor biedt het NBK welgemeende excuses aan. De man krijgt alsnog volledige kwijtschelding voor de aanslag van 2018. Het door hem betaalde bedrag zal worden teruggestort.

#### **Kwijtschelding ondanks 'en/of rekening'**

19.7.019

*Trefwoorden: kwijtschelding, beoordeling*

Een man vraagt bij het NBK kwijtschelding aan voor de gemeentelijke belastingen. Het NBK wijst het verzoek van de man af. De man heeft namelijk een 'en/of rekening' met zijn moeder waarop een te hoog banktegoed staat. De man stelt dat alleen zijn moeder gebruik maakt van deze rekening. De man kan niet bij het geld op de rekening en heeft van deze rekening ook geen bankpas. Hij zou niet weten hoe hij de belastingen moet betalen, want hij heeft het geld niet. Daarom doet hij een dringend beroep op het NBK om rekening te houden met de omstandigheden waarvoor er een 'en/of rekening' met zijn moeder is geopend en hem alsnog kwijtschelding te verlenen. Omdat de man er met het NBK niet uitkomt meldt hij zich ten einde raad bij de ombudsman. De man is namelijk erg bang opnieuw op straat te belanden. Hij is erg blij met zijn woning en hij wil daar heel graag blijven. Grote schulden wil hij dan ook kost wat kost voorkomen. Dat het een 'en/of rekening' is, is alleen voor het netjes af kunnen wikkelen van de zaken die de man (inmiddels enig kind) moet regelen als zijn moeder komt te overlijden. Na uitvoerig intern overleg meldt het NBK de ombudsman dat het verzoek van de man opnieuw wordt getoetst als hij aantoont dat hij geen gebruik maakt van de gezamenlijke rekening. Hiertoe moet de man bankafschriften van de gezamenlijke rekening van de laatste 2 maanden aan het NBK te sturen. De man heeft deze stukken, met tussenkomst van de ombudsman, aan het NBK doen toekomen. Later heeft het NBK de ombudsman laten weten dat aan de man alsnog kwijtschelding is verleend.

#### **Opschorting betalingsplicht**

19.7.020

*Trefwoorden: kwijtschelding, beroep, uitstel*

Een vrouw vertelt de ombudsman dat ze bewindvoerder is voor een AOW-gerechtigd echtpaar. Het echtpaar krijgt in 2018 geen kwijtschelding van de gemeentelijke -en waterschapsbelastingen, terwijl dit eerdere jaren wel het geval was. Ze vertelt ook namens hen in beroep te gaan tegen de afwijzing. Maar in tussentijd moet er wel betaald worden. Het echtpaar krijgt namelijk te horen dat het geen uitstel van betaling krijgt. Waarom dat zo is, wordt niet uitgelegd. De bewindvoerder klaagt zich bij de ombudsman over dit gebrek aan uitleg. Te meer omdat tijdens het gesprek dat ze bij het NBK had over deze kwestie, bleek dat er fouten zijn gemaakt.

Het NBK laat de ombudsman weten dat tijdens de behandeling van een kwijtscheldingsverzoek en tijdens een beroepsprocedure er automatisch uitstel van betaling is. Daarna herleeft de betalingsplicht weer direct, als betrokkene niet in het gelijk is gesteld. Wel had er gewezen moeten worden op de mogelijkheid om een betalingsregeling te treffen. Zeker gezien de hoogte van het bedrag dat het echtpaar moet betalen. Het NBK erkent dat dit niet is gebeurd en biedt daarvoor excuses aan.

De door de bewindvoerder in het gesprek genoemde fouten hebben volgens het NBK geen betrekking op de aanslagen. De ombudsman stelt vast dat de juistheid van de aanslagen onderwerp is van de beroepsprocedure, die de bewindvoerder inmiddels naar alle waarschijnlijkheid is gestart. De juistheid van de berekeningen komt dan aan de orde. De uitkomst van deze procedure moet worden afgewacht. Hier is geen rol voor de ombudsman weggelegd. Met de start van de beroepsprocedure heeft het echtpaar wel opnieuw uitstel van betaling gekregen.

#### **Krijg ik kwijtschelding of niet?**

19.7.021

*Trefwoorden: kwijtschelding, voortvarendheid*

Na ruim een jaar heeft een vrouw nog steeds geen reactie van het NBK op haar kwijtscheldingsverzoek waterschapsbelastingen 2018. Ook hoort zij niets op haar verzoeken om kwijtschelding van de afvalstoffenheffing 2017 en 2018 van de voormalige gemeente Haren. De behandeling hiervan is inmiddels overgenomen door het NBK.

Als zij van het NBK wel een aanslag gemeentelijke en waterschapsbelasting 2019 krijgt, neemt de vrouw contact op met het NBK. Het NBK meldt haar dat haar eerdere kwijtscheldingsverzoeken ook bij de nieuwe aanslagen zullen worden betrokken. Een beslissing blijft echter weer uit en daarom stapt de vrouw naar de ombudsman.

Als de ombudsman contact opneemt met het NBK krijgt zij te horen dat die net een reactie op de kwijtscheldingsverzoeken naar de vrouw heeft gestuurd. De ombudsman ontvangt een kopie. Daarin leest zij dat de vrouw kwijtschelding krijgt voor de waterschapsbelastingen 2018. Dat is mooi, maar op de aanslagen afvalstoffenheffing 2017 en 2018 van de voormalige gemeente Haren en de aanslag 2019 gaat de brief niet in. De ombudsman informeert vervolgens bij het NBK hoe het zit met deze aanslagen. Het duurt daarop ruim 3 maanden voordat het NBK met een antwoord komt. Het NBK ondervindt namelijk problemen met het ophalen van de gegevens bij de voormalige gemeente Haren. Het NBK laat de ombudsman uiteindelijk weten dat de vrouw ook kwijtschelding krijgt voor de andere belastingen. Daarmee heeft de vrouw de voor haar gewenste duidelijkheid. De ombudsman merkt op dat er geen sprake is van voortvarende behandeling van het kwijtscheldingsverzoek. Ook de beantwoording van de vragen van de ombudsman duurde aanmerkelijk langer dan gebruikelijk.

#### **Terugbetaling op verkeerd rekeningnummer**

19.7.022

*Trefwoorden: uitbetalingsfout*

Een vrouw ontvangt een aanslag gemeentelijke en waterschapsbelastingen 2018 van het NBK. Deze aanslag wordt vanaf de bankrekening van haar belastingadviseur betaald. De vrouw ontvangt daarna een verminderingsbeschikking van het NBK. Zij krijgt een bedrag terug. Dit bedrag zou het NBK volgens de brief binnen 6 weken overmaken naar het rekeningnummer dat bij het NBK bekend is. Na ontvangst van deze brief geeft de vrouw een nieuw rekeningnummer door aan het NBK. Zij stelt deze rekening gelijk in als terugbetalingsrekening. De vrouw krijgt het bedrag echter niet terug en dient daarover een klacht in bij het NBK. Zij verzoekt het NBK om het bedrag binnen 10 dagen over te maken naar haar nieuwe bankrekeningnummer. Het oude rekeningnummer bestaat niet meer. Het NBK laat weten dat bedragen worden teruggestort op de rekening waar destijds van betaald is. De vrouw stelt dat haar belastingadviseur het bedrag ook niet heeft ontvangen. Zij wil dat het bedrag alsnog op haar (nieuwe) rekeningnummer wordt gestort en wendt zich daarom tot de ombudsman.

Het NBK deelt de ombudsman mee dat het heeft geprobeerd het terug te betalen bedrag op de rekening van de belastingadviseur terug te storten. Deze rekening was echter opgeheven en het NBK ontving het bedrag retour. Het NBK heeft de belastingadviseur vervolgens aangeschreven met de vraag naar welk rekeningnummer het bedrag kon worden overgemaakt. Het bedrag dat de vrouw terug zou ontvangen is vervolgens naar het door de belastingadviseur doorgegeven rekeningnummer overgemaakt. Het NBK is van mening dat het hiermee correct heeft gehandeld. Volgens het NBK zou uit de Leidraad Invordering namelijk blijken dat de hoofdregel is dat een teruggave wordt gestort op de rekening van degene die de betaling heeft gedaan.

De ombudsman stelt echter vast dat deze leidraad bepaalt dat het NBK het terug te betalen bedrag overmaakt naar de bankrekening die door de belastingschuldige is aangewezen. Als er geen aanwijzing heeft plaatsgevonden dan wordt het bedrag overgemaakt naar de rekening waarvan eerder is betaald. De vrouw heeft haar nieuwe bankrekeningnummer aangewezen als terugbetalingsrekening. Op basis van de leidraad had het NBK het bedrag moeten overmaken naar dit rekeningnummer. Nu het NBK het bedrag niet naar het aangewezen rekeningnummer heeft overgemaakt, is er sprake van een uitbetalingsfout. Omdat de vrouw tijdig heeft aangegeven op welk rekeningnummer het bedrag moet worden gestort, zal het NBK het bedrag naar het oordeel van de ombudsman alsnog op de rekening van de vrouw moeten storten en het van de belastingadviseur moeten terugvorderen. De ombudsman roept het NBK op het verschuldigde bedrag alsnog aan de vrouw over te maken. Het NBK geeft hieraan gehoor.

#### **Voortgang stagneert**

19.7.023

*Trefwoorden: klachtbehandeling, voortvarendheid*

Een man vraagt de ombudsman om een interventie omdat hij na 8 maanden nog niets heeft gehoord van NBK over zijn beroep tegen de afwijzing van zijn kwijtscheldingsverzoek.

Als de ombudsman contact legt met de klachtenfunctionaris van het NBK, zegt deze toe nog dezelfde dag navraag te doen bij de betreffende afdeling. Vervolgens vraagt het NBK aan de man direct om een kopie van het beroepschrift. De man stuurt die per ommekeer naar het NBK en stuurt de ombudsman een afschrift van deze mail. De klachtenfunctionaris laat vervolgens, eveneens per ommekeer, weten dat hij het beroepschrift heeft doorgezonden naar de behandelend ambtenaar met het verzoek om deze spoedig af te doen.

Verder constateert de ombudsman dat zij 6 weken eerder een klacht van de man over (o.a.) het uitblijven van een reactie op zijn beroepschrift, voor afhandeling heeft doorgestuurd naar het NBK. Het NBK liet de man toen weten dat zij geen beroepschrift van de man hadden ontvangen. De man liet direct daarop weten dat hij hierover verbijsterd was, omdat hij namelijk 6,5 maand eerder persoonlijk zijn beroepschrift in de brievenbus van het NBK aan de Trompsingel 29 heeft gedaan. Dat het NBK nu pas, 6 weken later, vraagt om een kopie van het beroepschrift acht de ombudsman niet voortvarend. Het NBK handelde op dit punt dan ook niet correct.

De ombudsman laat de man weten ervan uit te gaan dat hij spoedig over de uitkomst van zijn beroep zal worden geïnformeerd en gaat over tot sluiting van het dossier.

#### **Verduidelijking gewenst**

19.7.024

*Trefwoorden: reactietermijn, informatie, gesprek*

Na een eerder klachtonderzoek door de ombudsman (19.7.008) laat een man weten dat hij vragen heeft over het vervolg. Tijdens zijn bezoek aan de ombudsman vertelt hij dat er na 7 maanden nog niet is beslist op zijn beroepschrift. De man begrijpt niet waarom het zo lang moet duren. Maar wat vervelender is, hij heeft inmiddels ook een aanslag voor de gemeentelijke en waterschapsbelastingen 2019 ontvangen. Die wordt echter niet automatisch geïncasseerd. Als de man hierover met het NBK belt, krijgt hij te horen dat dit komt omdat zijn beroepschrift met betrekking tot de aanslagen 2017 en 2018 nog in behandeling is. Dit vindt de man heel vervelend, omdat het kan leiden tot stapeling van betalingen als zijn beroep onverhoopt ongegrond wordt verklaard. Verder is het hem nog steeds niet duidelijk welke stukken het NBK van hem wil ontvangen. Gelet op dit alles, heeft de man behoefte aan een gesprek met de medewerker van het NBK die zijn beroepschrift behandelt.

De ombudsman legt het verzoek om een gesprek neer bij het NBK. Die laat weten dat het NBK de man zal uitnodigen voor een gesprek. Een week later belt de man dat hij nog niets van het NBK heeft gehoord. Nadat er nog een week verstrijkt, neemt de ombudsman opnieuw contact op met het NBK. Dan wordt de man nog dezelfde dag gebeld voor het maken van een afspraak. Daarmee beëindigt de ombudsman haar bemoeienissen.

#### **WOZ-waarden verwisseld**

19.7.025

*Trefwoorden: waardebeoordeling, fout, peildatum*

Een vrouw heeft in 2018 een appartement gekocht in Groningen. Dit betreft een gesplitst appartement en beide, door de splitsing ontstane, appartementen zijn gelijktijdig verkocht. Het appartement dat de vrouw heeft gekocht is een tweekamerappartement, terwijl het andere appartement groter is en 3 kamers heeft. De huisnummers van de beide appartementen waren ten tijde van de verkoop omgewisseld. In maart 2019 neemt de vrouw contact op met het NBK om te informeren welke WOZ-waarde zij voor het appartement moet opnemen in haar belastingaangifte. De medewerkster die zij spreekt, komt erachter dat de omwisseling van de huisnummers nog niet is gecorrigeerd in het systeem. Zij gaat dat doen. Zij adviseert de vrouw om in haar aangifte inkomstenbelasting de WOZ-waarde van het kleinere tweekamerappartement op te nemen. Als de vrouw het aanslagbiljet voor de belastingen van 2019 ontvangt, ziet zij echter dat bij het appartement de WOZ-waarde van het grotere appartement staat vermeld. Zij neemt contact op met het NBK. Het NBK bevestigt dat de beide huisnummers nog steeds zijn verwisseld in het systeem en past dit aan. De vrouw vraagt om een aangepast aanslagbiljet. Die krijgt ze niet. Een vastgestelde WOZ-waarde mag het NBK niet zomaar veranderen. Daarbij komt volgens het NBK bij dat de WOZ-waarden van beide appartementen lager zijn dan de verkoopprijzen. De vrouw kan zich hier niet in vinden en wendt zich tot de ombudsman.

Tijdens het onderzoek door de ombudsman erkent het NBK dat de WOZ-waarde op de aanslag hoort bij het grotere driekamerappartement, maar deze waarde is niet te hoog. Bij het bepalen is namelijk geen rekening gehouden met het verkoopbedrag. Naar het oordeel van de ombudsman had het NBK de WOZ-waarden moeten corrigeren op het moment dat duidelijk werd dat de twee appartementen met elkaar verwisseld waren. Dat het NBK van mening is dat bij het bepalen van de waarde van de beide panden onvoldoende rekening is gehouden met de verkoopcijfers doet hieraan niet af. De ombudsman kan niet volgen waarom het aankoopbedrag relevant is nu de vrouw haar appartement heeft gekocht ruim ná de datum waarop de WOZ-waarde is vastgesteld. Het NBK geeft aan de WOZ-waarde van het appartement uit coulance aan te passen omdat dit direct na het eerste telefoontje van de vrouw had moeten. Daarmee is de klacht van de vrouw toch zinvol geweest.

**Onduidelijkheid over kwijtscheldingsmogelijkheden**

19.7.026

*Trefwoorden: inkomenstoelage, kwijtschelding, informatieverstrekking*

Een man heeft al jaren een bijstandsuitkering en ontvangt individuele inkomenstoelage. Ondanks dat hij met zijn inkomen op een minimum zit, lukt het hem om te sparen voor onverwachte uitgaven. Het spaarbedrag kan echter een belemmering zijn voor het verkrijgen van kwijtschelding van de waterschaps- en gemeentelijke belastingen. De man vraagt het NBK hierover om informatie en wordt verwezen naar de website van het NBK. De man stelt dat de informatie op de website echter niet duidelijk maakt of hij in aanmerking komt voor kwijtschelding of niet. Om deze reden schrijft de man het NBK een brief. Op deze brief ontvangt hij een korte reactie met informatie die de man al op de website van het NBK had gelezen. De man weet dus nog steeds niet of hij kwijtschelding kan krijgen. De ombudsman vertelt de man dat hij recht heeft op gehele (automatische) kwijtschelding van de afvalstoffenheffing. Dit vanwege het feit dat hij individuele inkomenstoelage ontvangt. Dit is beleid van de gemeente Groningen.

Het NBK meldt de ombudsman dat niet duidelijk is waarom de man deze kwijtschelding voor 2019 niet heeft gekregen. Het NBK verleent de man alsnog kwijtschelding voor de afvalstoffenheffing en past dit aan in zijn systeem. Het NBK zal het reeds door de man betaalde bedrag terugstorten.

Daarnaast heeft de ombudsman geconstateerd dat de informatieverstrekking over het onderwerp kwijtschelding op de website van het NBK onduidelijk en summier is. Er staat bijvoorbeeld nergens aangegeven dat je in aanmerking komt voor kwijtschelding als je een individuele inkomenstoelage ontvangt.

De klachtenfunctionaris van het NBK erkent dit en geeft aan de informatieverstrekking op de website onder de aandacht van het management te brengen. De ombudsman heeft vervolgens vastgesteld dat de website van het NBK inmiddels vermeldt dat inwoners van de gemeente Groningen die individuele inkomensondersteuning ontvangen recht hebben op 100% kwijtschelding van de afvalstoffenheffing. Dat is mooi.

**Uitblijven specificatie NBK**

19.7.027

*Trefwoorden: informatieverstrekking, toezegging*

Een man heeft bezwaar gemaakt tegen de WOZ-waarde van zijn woning. Vanwege deze bezwaarprocedure zet het NBK de maandelijkse incasso van de waterschaps- en gemeentelijke belastingen stop. Het bezwaar wordt gedeeltelijk gegrond verklaard en de te betalen bedragen wijzigen. Er worden ook bedragen afgeschreven van de rekening van de man. Hij kan de afgeschreven bedragen echter niet plaatsen. De man vraagt om een overzicht waarop is aangegeven welk bedrag hij na de vermindering van de WOZ-waarde zou moeten betalen, welke bedragen hij reeds heeft betaald middels de automatische incasso en welke bedragen er nu nog open staan. Ondanks een toezegging van het NBK, ontvangt hij de gevraagde duidelijkheid niet.

Als de ombudsman een onderzoek instelt, hoort zij van het NBK dat er inmiddels een verhelderend contact is geweest tussen het NBK en de man. Het NBK heeft het verzochte overzicht van betaalde en nog openstaande bedragen verstrekt aan de man. Hiermee is tegemoetgekomen aan de wens van de man om inzicht te krijgen in de te betalen bedragen. De ombudsman informeert de man over het feit dat het NBK erkent niet correct te hebben gehandeld en excuses aanbiedt voor de late reactie. De man hoopte op een meer inhoudelijke bemoeienis van de ombudsman. De inhoud is echter niet ter beoordeling van de ombudsman.

**Meer informatie nodig**

19.7.028

*Trefwoorden: kwijtschelding, bewind, gesprek*

Een man vertelt dat hij de gemeentelijke en waterschapsbelastingen voor 2016, 2017, 2018 en 2019 niet kan betalen. Hij krijgt echter geen kwijtschelding omdat hij voldoende inkomen zou hebben. Maar dat klopt niet en daarom heeft de man een beroepschrift ingediend. Ondanks dit beroep ontvangt de man een herinnering om te betalen, maar dat kan hij niet.

Het NBK meldt de ombudsman dat de man in zijn beroepschrift alleen aangeeft dat hij de belastingen niet kan betalen. Met alleen deze mededeling kan het NBK niet zoveel. Het NBK heeft in zijn systeem wel gezien dat er sprake is van bewind en schuldsanering en begrijpt dat betaling van de aanslagen lastig zou kunnen zijn. Misschien dat een (minimale) regeling mogelijk is. Om dat te kunnen beoordelen heeft het NBK meer inzicht nodig in het inkomen en de schuldenlast van de man en zijn echtgenote. Het NBK stelt daarom een gesprek voor.

Uiteindelijk heeft de echtgenote, die in de wettelijke schuldsanering zit, een gesprek bij het NBK. De belastingen staan echter op naam van haar echtgenoot. Hij is de belastingplichtige.

In het gesprek wordt onder andere afgesproken dat de echtgenote haar bewindvoerder zal verzoeken om contact met het NBK op te nemen. Hopelijk kan het contact tussen de bewindvoerder en het NBK een oplossing bieden voor de betaling van de aanslagen voor 2016, 2017, 2018 en 2019. Daarmee eindigen de bemoeienissen van de ombudsman.

#### **Spaargeld vormt belemmering**

19.7.029

*Trefwoorden: kwijtschelding, vermogen*

Een stel heeft voor de waterschaps- en gemeentelijke belastingen 2019 kwijtschelding aangevraagd. Hun verzoek is echter afgewezen. Zij zijn hiertegen in beroep gegaan. Ook dit beroep is afgewezen. Volgens het NBK hebben zij voldoende financiële middelen om de aanslag te kunnen betalen. Het stel is het hier niet mee eens. Hun inkomen is namelijk laag, maar desondanks hebben zij wat gespaard voor moeilijker tijden. Ook hebben zij vanwege hun lage inkomen een Stadjerspas en een tegemoetkoming aannemelijke meerkosten voor chronisch zieken (meerkostenregeling). Ze vinden het oneerlijk dat zij dan niet in aanmerking komen voor kwijtschelding en daarom melden ze zich bij de ombudsman.

Onderzoek van de ombudsman wijst uit dat er bij het aanvragen van de Stadjerspas en de meerkostenregeling alleen gekeken wordt naar het *inkomen*. Om te bepalen of iemand voor kwijtschelding in aanmerking komt, kijkt het NBK echter ook naar het *vermogen*. Het vermogen van het stel is op grond van de kwijtscheldingsregels te hoog om in aanmerking te komen voor kwijtschelding. Deze regels mag de ombudsman echter inhoudelijk niet toetsen.

#### **Vershil kwijtscheldingsbeleid gemeente en waterschap**

19.7.030

*Trefwoorden: belastingen, banksaldo*

Een man meldt dat hij een betalingsherinnering van het NBK heeft ontvangen waarin staat dat hij binnen 14 dagen € 146,64 moet betalen. Eerder had de man per brief aan de ombudsman gemeld dat hij geen kwijtschelding heeft ontvangen voor de waterschapsbelasting 2019, terwijl hij die voorgaande jaren wel ontving. Die brief heeft de ombudsman destijds, met kennisgeving aan de man, voor hem doorgestuurd naar het NBK.

Als de ombudsman navraag doet bij het NBK blijkt het volgende.

De man krijgt kwijtschelding voor de *gemeentelijke* belastingen 2019. Dat gebeurt automatisch als iemand al 5 jaar een langdurigheidstoelage van de gemeente ontvangt. Maar ook als iemand AOW krijgt en al 5 jaar kwijtschelding heeft ontvangen. Een van deze situaties zal op de man van toepassing zijn. Dit is echter gemeentelijk beleid. Daarmee is de kwijtschelding dus niet automatisch van toepassing op de waterschapsbelastingen.

Zijn aanvraag voor kwijtschelding van de waterschapsbelastingen is afgewezen omdat de man niet de noodzakelijke bewijsstukken heeft bijgevoegd. In een dergelijk geval kan een verzoek om kwijtschelding niet worden beoordeeld.

Overigens blijkt uit de reactie van het NBK ook dat het banksaldo van de man een belemmering vormt voor automatische kwijtschelding.

De man kan een nieuw verzoek om kwijtschelding doen van de waterschapsbelastingen. De ombudsman raadt de man aan dan wel de gevraagde stukken bij te voegen. Op het moment dat hij een aanvraag indient, wordt de plicht tot betaling opgeschort. Als hij geen nieuw verzoek om kwijtschelding doet, zal hij op heel korte termijn moeten betalen om verhoging van het bedrag te voorkomen.

#### **Nieuw kwijtscheldingsverzoek verplicht**

19.7.031

*Trefwoorden: recent, formeel*

Een man bezoekt de ombudsman omdat hij op 14 september een betalingsherinnering van het NBK ontvangt. Hij zou de aanslag voor de gemeentelijke en waterschapsbelastingen over 2019 nog niet hebben betaald. Hij moet binnen 14 dagen betalen. Ten eerste meent de man dat hij geen aanslag over 2019 heeft ontvangen. Als hij die wel zou hebben ontvangen dan had hij zeker kwijtschelding aangevraagd. Dat heeft hij voor 2018 namelijk ook gedaan. En hij heeft onvoldoende middelen om te betalen, zoals het NBK onlangs, op 16 augustus zelf ook vaststelde. De man vindt dat het NBK bij de beoordeling van zijn kwijtscheldingsverzoek 2018 ook de aanslag 2019 had moeten betrekken. Nu moet hij hiervoor apart een verzoek indienen terwijl het NBK al beschikt over de benodigde recente informatie.

In eerste instantie reageert het NBK zeer summier. De ombudsman vraagt om een nadere, meer inhoudelijke reactie. Daaruit wordt duidelijk dat de man opnieuw kwijtschelding moet aanvragen voor deze aanslag, ook al is al zijn financiële informatie recent nog door het NBK beoordeeld.

Ondanks het feit dat het NBK hiermee volgens de regels heeft gehandeld is de ombudsman van oordeel dat het NBK zich in het geval van de man wel erg formeel heeft opgesteld. Het heeft de man namelijk veel moeite gekost om kwijtschelding voor 2018 te krijgen. Er was veel discussie over een 'en/of rekening'. Het had het NBK in dit geval gesierd als hij het kwijtscheldingsverzoek van de man voor 2019 had beoordeeld op basis van de gegevens die het NBK reeds in zijn bezit had. Dit vanwege het zeer geringe tijdsverloop tussen het toekennen van de kwijtschelding over 2018 en de vraag om aanvullende informatie over de aanslag 2019. Dat had de man een nieuw verzoek met alle bijbehorende informatie en kopieën gescheeld. De klachtenfunctionaris heeft echter wel met de man meegedacht en heeft de invorderingsambtenaar in overweging gegeven om de stukken die de man had ingeleverd over de 'en/of rekening' mee te nemen bij de beoordeling van zijn kwijtscheldingsaanvraag over 2019. Dat is netjes. De man heeft uiteindelijk ook voor 2019 kwijtschelding gekregen.

### **Verrassing! Belasting!**

19.7.032

*Trefwoorden: kwijtschelding, bezwaar, reactietermijn, informatievoorziening*

Tot zijn verrassing krijgt een student in 2019 van zijn verhuurder een nota voor waterschaps- en gemeentelijke belastingen. Hij huurt, samen met zijn vriendin, sinds 2017 een klein appartement van een particulier en heeft nog niet eerder belastingaanslagen ontvangen. Omdat ze allebei student zijn en weinig inkomen hebben, vraagt de man kwijtschelding aan bij het NBK. Hij dient hiertoe allerlei financiële gegevens in en gaat op gesprek bij het NBK. Het NBK wijst het kwijtscheldingsverzoek van de man af omdat zijn verzoek onvolledig zou zijn. In de brief wordt niet uitgelegd welke gegevens er ontbreken. Daarnaast blijkt de man over de jaren 2017, 2018 en 2019 nog een aanzienlijk bedrag aan het NBK te moeten betalen. Dit terwijl hij niet eerder een aanslag heeft ontvangen. De man dient tegen de afwijzing digitaal bezwaar in. Omdat hij hierop geen reactie ontvangt, dient hij nogmaals digitaal bezwaar in. Ook hierop ontvangt de man geen reactie en in MijnNoordelijkBelastingkantoor zijn beide bezwaren niet terug te vinden. De man wendt zich daarom tot de ombudsman.

Het NBK legt de ombudsman uit dat de man pas in 2019 belastingaanslagen kreeg over de jaren 2017, 2018 en 2019. Daartoe is het NBK wettelijk bevoegd. Hoewel vervelend en verrassend voor de man ziet de ombudsman hierin geen onbehoorlijke gedraging van het NBK. Die mag dit doen op grond van de wet. Het NBK legt aan de ombudsman helaas niet uit waarom de man pas in 2019 de aanslagen over 2017 en 2018 ontvangt. Dat is jammer. Daardoor ontbreekt inzicht in de werkwijze. De brief waarin het NBK verzoekt om dagafschriften van een viertal rekeningen toe te sturen, heeft de man naar eigen zeggen niet ontvangen. Wat daar ook van zij, inmiddels is wel duidelijk dat de man vanwege te hoge inkomsten en een te hoog vermogen niet in aanmerking komt voor kwijtschelding.

Dat de man zijn bezwaarschriften niet kan terugvinden komt omdat het NBK die in het systeem heeft omgezet naar beroepschriften. Tegen een afwijzing van kwijtschelding is namelijk alleen beroep mogelijk.

Zowel in de brief waarin het verzoek om kwijtschelding wordt afgewezen als op de website staat niets vermeld over het indienen van beroep. De ombudsman vindt het dan ook niet vreemd dat de man via de website bezwaar heeft gemaakt, aangezien dat de enige mogelijkheid is die de website wel vermeldt. Door de man niet van de juiste informatie te voorzien, handelt het NBK naar het oordeel van de ombudsman niet behoorlijk.

### **Hulp nodig bij kwijtscheldingsaanvraag**

19.7.033

*Trefwoorden: kwijtschelding, WIJ*

Een man vertelt dat hij een AOW-uitkering heeft en een klein pensioen van zo'n € 100,- in de maand. In 2014 en 2015 heeft hij kwijtschelding gekregen van de gemeentelijke belastingen, maar daarna niet meer. Terwijl zijn inkomen niet is veranderd. Hij heeft bij het NBK voor 2019 opnieuw kwijtschelding aangevraagd. Deze aanvraag is afgewezen omdat de man niet voldoende informatie heeft aangeleverd. De man is echter van mening dat het NBK al heel veel informatie heeft en bovendien mogen ze al zijn bankgegevens bij de bank gaan inzien. Omdat de man veel ongeordende administratie bij zich heeft, zegt de ombudsman toe navraag voor hem te doen hoe hij alsnog kwijtschelding kan aanvragen.

Uit de reactie van het NBK begrijpt de ombudsman dat *volledige* kwijtschelding van de afvalstoffenheffing alleen wordt verstrekt aan inwoners van de gemeente Groningen die individuele inkomensondersteuning ontvangen of de afgelopen 5 jaar kwijtschelding hebben ontvangen.

Op de website van de gemeente Groningen leest de ombudsman dat individuele inkomensondersteuning niet verstrekt wordt aan AOW- en pensioengerechtigden.

Voorts constateert de ombudsman dat de man de laatste 5 (aaneengesloten) jaren geen kwijtschelding heeft ontvangen. Dat is de reden dat hij niet in aanmerking komt voor (automatische) volledige kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen.

Om voor *gedeeltelijke* kwijtschelding in aanmerking te komen, zoals de man had in 2014 en 2015, mogen zijn inkomen en vermogen niet boven de norm uitkomen. Deze normen zijn wettelijk bepaald en hoewel de man het met deze norm niet eens is, mag de ombudsman deze regels niet toetsen.

Het enige dat de man kan doen is opnieuw een kwijtscheldingsaanvraag doen en daarbij alle benodigde gegevens aanleveren. En eventuele informatie over aftrekposten. Om hem daarbij te helpen heeft de ombudsman contact gezocht met het WIJ-team. Die gaan contact met de man opnemen om te kijken hoe zij hem daarbij kunnen helpen.

#### **Stukken zijn er niet meer**

19.7.034

*Trefwoorden: kwijtschelding, informatieverstrekking, dossier*

Een bewindvoerder meldt zich bij de ombudsman. Zij heeft namens haar cliënte kwijtschelding aangevraagd bij het NBK. Dit verzoek is afgewezen. Omdat de cliënte voorgaande jaren wel kwijtschelding kreeg, vraagt de bewindvoerder de onderliggende rapportages over die jaren op bij het NBK. Het NBK zegt echter niet over deze stukken te beschikken. Het NBK bericht de ombudsman dat dit komt omdat het NBK sinds 2018 de kwijtscheldingsverzoeken behandelt en met een nieuw systeem werkt. Het systeem van zijn voorganger (Hefpunt) bestaat niet meer en de stukken die daarin waren geregistreerd zijn niet een-op-een overgenomen in het systeem van het NBK. Wel heeft het NBK nog een excelbestand kunnen overleggen met gegevens over onder andere de kwijtschelding voor 2016 en 2017. Daaruit is nog wel informatie te halen. De ombudsman doet deze, met uitleg en toelichting aan de bewindvoerder toekomen. Het NBK laat verder weten dat ieder kwijtscheldingsverzoek op zijn eigen merites wordt beoordeeld. Het is niet van belang of in het verleden wel of geen kwijtschelding is verleend. Het gaat om de inkomens- en vermogenssituatie op het moment van de actuele aanvraag. Volgens die gegevens is het inkomen van de cliënte te hoog om in aanmerking te komen voor kwijtschelding.

#### **Toetsinkomen ondernemer**

19.7.035

*Trefwoorden: kwijtschelding, zelfstandige, informatieverstrekking*

Een vrouw is ZZP'er en ontvangt al een aantal jaren kwijtschelding voor de gemeentelijke en waterschapsbelastingen. In 2019 wordt haar kwijtscheldingsverzoek opeens afgewezen. De vrouw snapt niet waarom en dient beroep in. Ook haar beroep wordt afgewezen. Het is de vrouw onduidelijk met welk inkomen het NBK rekent. Omdat zij hierop geen duidelijk antwoord van het NBK krijgt, wendt zij zich tot de ombudsman.

De ombudsman stelt vast dat het NBK geen duidelijkheid verschaft hoe hij tot het door hem gehanteerde maandinkomen van de vrouw is gekomen. Er wordt onvoldoende inzichtelijk gemaakt met welk inkomen er wordt gerekend en welk bedrag hierop in mindering wordt gebracht. Ook wordt er gesproken over verrekening van BTW hetgeen de vrouw ook niet kan plaatsen.

In zijn reactie aan de ombudsman legt het NBK alsnog duidelijk uit hoe hij tot het maandinkomen van de vrouw komt. Hiermee corrigeert het NBK zijn onbehoorlijke gedraging. Het NBK legt uit dat hij ervoor heeft gekozen om de winst als uitgangspunt te nemen voor de berekening van het inkomen van ondernemers, zonder rekening te houden met de fiscale regelingen waarvoor een ondernemer in aanmerking komt en de inkomstenbelasting en sociale premies die een ondernemer moet betalen. Het NBK berekent het inkomen van de vrouw daarom op basis van de winst uit onderneming. Op dit bedrag brengt het NBK vervolgens een vaste aftrek van 21% in mindering. En onrechte is hier gesproken over BTW-aftrek. Met deze vaste aftrek brengt het NBK een fictief bedrag aan verschuldigde inkomstenbelasting en premies volksverzekeringen op de winst in mindering. Het bedrag dat overblijft, rekent het NBK om naar een maandinkomen en dit inkomen gebruikt hij als inkomen bij de beoordeling van een kwijtscheldingsverzoek van een ondernemer.

Het NBK begrijpt dat er elders in het land andere inkomensbegrippen als uitgangspunt worden genomen voor de berekening van het inkomen van een ondernemer en zegt toe hier een onderzoek naar te starten.