

Rapòrt

Por favor (no solamente) digital!

Un investigashón den eliminashón di e funshón di kaha na Boneiru pa Belastingdienst
Caribisch Nederland

Huíso

A base di e investigashón e Ombudsman Nashonal ta hanja ku e kehu riba Belastingdienst
Caribisch Nederland na Boneiru ta fundá.

Number di report ta: 2015/179

Fecha: 23 December 2015

KIKO TA E KEHU?

Asosiashón di konsumidó Unkobon ta keha ku Belastingdienst Caribisch Nederland (BCN) a eliminá e funshón di kaha na Boneiru parsialmente pa 1 di mei 2015, i pa 1 di juni 2015 kompletamente.

PROSESO DI INVESTIGASHÓN

Unkobon a keha tokante e asuntu aki serka BCN, despues di kual BCN a reakshoná. A kontinuashón Unkobon a presentá e kaso na mi persona. Mi a presentá e kaso na minister di Finansa y na BCN i a haci pregunta na e okashón. Mientras mi investigashón tabata kanando Unkobon a entrega un petishón serka minister di Finansa, basá riba ley di 'Openbaarheid van Bestuur' pa suministrá e dokumentonan a base di kual a tuma e desishón pa sera e kahanan. E minister a suministrá Unkobon e dokumentonan aki. Además e minister a kontestá mi preguntanan, riba kual Unkobon a reakshoná, después di kual ambos a reakshoná ainda riba e reakshón di e otro. A base di e informashón for di e proseduranan mensioná anteriormente mi a traha mi rapòrt. Pa aumenta e fasilidat di lesa a skohe pa duna un resúmen kòrtiku di e echonan. E informe kompletu di loke a komprobá, ta enserá komo anékso.

E KONSIDERASHÓNAN DI BCN PA SERA E KAHANAN

BCN no ta kobra impuesto (di vehíkulo) so, sino tambe entre otro butnan (di tráfiko) i na nòmber di 'openbaar lichaam Bonaire (OLB) tambe erfpachtscanon i grondbelasting. Poko tempu después di 10 di òktober 2010 a resultá pa BCN ku e funshón di kaha tabata trese riesgo di integridat pa e organisashón, pero tambe riesgo pa e empleado i e bishitantenan. Den e periodo 2011 – 2013 80% di e pagonan tabata tuma lugá kèsh na e kahanan i 20% online. Na 2014 ainda komo 22% di e pagonan tabata tuma lugá na bali di BCN. Tambe tabata importante e punto di salida di gobernashón di Reino ku tareanan ku no ta pertenesé na e tareanan klave di gobernashón, mester ser ehekutá pa sektor komersial, den e kaso aki e bankunan lokal. Loke tambe tabata hunga un papel tabata ku e bankunan aki tabatin problema. Tabata esensial pa mantené suficiente banku pa por mantené kompetensha riba e islanan. Tur esaki a kondusí na e desishón di BCN pa laga pago kore mas tantu posibel via transakshón bankario elektróniko i finalmente elimina e funshón di kaha kompletamente. BCN según nan mes a deklará, no a hanja un òrdu pa austerisá ku a hasi e medida aki nesario.

BCN den e promé kuartal di 2015 a kuminsá ku pone kolaborador disponibel ku tabata konsehá bishitante kon pa bai hasi e pagonan bankario. Tambe tabatin bali di e bankunan poné den ofisina di BCN pa por guia e personanan direktamente den direkshón di hasi transakshón bankario via mobil i pa por duna tambe for di e bankunan informashón tokante e solushón mas apropiá pa hasi pago. Después di tabatin un kaha habrí ainda ku limitashón durante un luna, entrante 1 di juni 2015 a sera tur kaha

kompletamente. Esaki a nifiká ku solamente via internet por a hasi pago, òf ku un òrdu di pago òf ku kèsh na banku.

Transferensha, pago na bali i òrdu di pago periódiko na banku a keda posibel. E desbentaha di e posibilidátnan aki ta ku tin gastu (mas haltu) mará na nan. Den kaso di pago periódiko di sumanan chikitu ('aflossing') e bankunan ta ofresé un forma di pago, unda ku solamente un biaha mester a paga un suma chikitu só pa gastonan di transakshón. Paga kèsh na bali di banku al kontrario tabata bai akompanjá ku gastunan mas haltu. Transferensha di un kuenta di kliente pa un otro kuenta di e mesun kliente ta gratis. Sin embargo, transferensha pa kuenta di un terser persona dentro di e banku no ta gratis. Banda di esey bankunan tin tarifa mensual pa mantene un kuenta ku nan. Banda di esey tin banku, entre nan esnan mas grandi, ku na nan ofisina ta pone un pc na disposishón di nan kliente.

BCN no a hasi investigashón riba habitante di Boneiru ku no sa kon pa maneha 'online banking', pasobra segun BCN esey no tabata nesesario. Esey pasobra a keda eksisti forma di pago alternativo, cual ta un òrdu di pago na banku òf paga kèsh na banku. BCN no por bisa ki kategoria di hende ta esnan ku no sa maneha 'online banking', ni tampoko di kuantu habitante ta trata. Pregunta hasi na banku di parti di BCN kuantu hende ta paga kèsh ainda na banku no a duna resultado. E sistemanan di e bankunan a resulta di no por hasi distinsión entre un transakshón di kaha òf un digital. Sí BCN tabata sa ku un parti di e grupo di ciudadáno aki ta hasié pa nan pa e echo ku nan ke tin un prueba palpabel. Posibelmente nan a hasi e pagonan kèsh aki, pasobra nan no ta kapás di hasi uso di internet banking. Sin embargo, BCN no tabata por a kuantifiká esaki. Sí BCN tabata por indika ku – si laga e belasting riba vehíkulo un banda – den luna di mei 2015 173 debedor di belasting a paga na kaha, kompará ku 1.718 den luna di mei di 2014.

Según BCN no tin regla legal pa loke ta pago kèsh. Sí mester tin suficiente alternativa pa hasi un pago, loke BCN ta konsidera ku el a kumpli habriendo un kuenta di banku na tur banku.

E SITUASHÓN NA BONEIRU

Según un rapòrt investigativo di BCN di òktober 2014, di e 17.000 habitante di Boneiru segun kalkulashón 5.000 hende tabatin un entrada abou i tabata enkontra problema ku obligashón di pago. Di e grupo ey mas di 4.000 persona tabata biba den pobresa. Por lo menos 5.000 persona tabatin e momento ey un konekshón fiho di internet. Segun kalkulashón sigur 8.000 persona tabatin e tempo ey en todo kaso un kuenta di internet mobil via nan smartphone. Segun ta resulta di e rapòrt "Vijf jaar Caribisch Nederland. Gevolgen voor de bevolking" di Sociaal en Cultureel Planbureau di òktóber 2015 na 2013 más di 75% di e poblashón na Boneiru tabatin (via nan hogar) akseso na internet i na 2015 kasi 98% di e poblashón tabatin un telefón mobil.

Unkobon ta indiká ku e grupo grandi di esnan menos afortuná na Boneiru hopi biaha no tin un kuenta bankario i esnan cu sí tin un kuenta di banku, no por permiti nan mes \$80 pa luna pa tin un abonement di internet ku ta nesesario pa por hasi uso di online

banking. Ta nèt e grupo di esnan menos afortuná ta hasi hopi pago chikitu na BCN. E gastonan di banku pa e pagonan chikitu (parcial) ta pisa hopi pa e grupo aki. Según Unkobon Boneiru ta un komunidat den kual placa kèsh ta hunga un papel grandi ainda.

Según e rapòrt di Nibud “Minimumvoorbeeldbegrotingen voor Bonaire” di 2014, e rapòrtnan “Armoede in Caribisch Nederland, een verkenning” i “Koopkrachtonderzoek Caribisch Nederland”, ambos di mei 2012, pa un grupo grandi di habitante ta difísil i tin bes ta hasta imposibel pa kumpli ku tur obligashón finansiero. Grupo vulnerabel ku un riesgo haltu di un bida den pobresa ta: hende di edat ku solamente un Seguro General di Behés, persona desabilitá pa trabou i hende muher (soltera) ku yiu. Tambe ta parse ku e grupo di hende pober ku ta traha ta birando más grandi. Esaki ta ser rekonosé tambe den e rapòrt di e Komishón di evaluashón di e efekto di e struktura estatal nobo pa Karibe Hulandés di 12 di òktóber 2015. E komishón aki a raportá tambe ku tin persona ku obligashón di paga belasting ku no a kustumá ainda ku di awor en adelante ta solamente via banku por paga. Tambe kousa di esaki hopi tabatin e sentimento ku BCN ta tene mucho poko kuenta ku e situashón lokal i sirkunstansha personal di e pagador di belasting individual.

KIKO TA E VEREDIKTO DI E OMBUDSMAN NASHONAL?¹

E kaso aki mi a evalué na e eksigénsha di razonabilidad². E pregunta den esaki ta si e instansha gubernamental a pone e diferente interesnan den balansa kontra otro i si e resultado di esaki no ta irazonabel? Den e evaluashón di e razonabilidad lo siguiente ta di importansha. Un instansha gubernamental mester perkura ora e ta aktuá pa yega na konosé e echo i sirkunstanshanan relevante. E rekolekshón di esey ta tuma lugar ku bista riba adkisishón adekuá di informashón. Seguidamente e instansha mester tradusi e datonan adkirí den interes, ku despues por pone den balansa kontra otro.

E metanan ku BCN mester trata na logra: kombatismo di e riesgonan, e maneho di e tareanan klave di gobernashón di Reino i salvagardiá e sektor bankario lokal riba nan mes ta razonabel. Pero den esey mi ta hanja tambe importante ku gobernashón ta garantisa tambe e perspektiva di e siudadano.

Den su rapòrt “De burger gaat digitaal” 2013/170 di 9 di sèptèmber 2013 e Ombudsman Nashonal a indiká ku un instansha gubernamental den digitalisashón mester tene na bista e siudadano ku tin problema ku dunamento di servisio digital, di manera ku pa nan tambe aksesio na gobernashón ta keda garantisá. Un di e rekomendashónnan den esey tabata pa garantisá eskogénsha liber di kanal através di krea òf mantené, banda di dunamento di servisio digital, semper un kanal ku ta fasilmente aksesibel i komprendibel, ku siudadano por usa: no uso forsá di kanal, sí un kanal guiá.

¹ Den un artíkulo di Bram Scholten den NJB (NJB 2015, 2870-2873) ta diskuti e pregunta si pago kèsh en general ta un favor òf un derecho.

² Mira tambe mi resién rapòrt tokante pago via pin serka munisipio.

BCN a tuma medida pa hasi ku e transishón por a bai di forma agil. Asina BCN a habri kuenta na tur banku, BCN a informá/konsehá e bishitantenan tokante hasi tramite bankario via internet i a komuniká mei aña delantá tokante e transishón.

Na Boneiru tin un grupo substanshal di habitante ku tin un entrada abou i/òf no tin aksesu fásil na internet. Un parti di nan no ta dispone (ainda) di un kuenta bankario. Nan por enkontra problema pa motibo di eliminashón di e funshón di kaha.

BCN tin un preferensha riba su mes komprendibel pa hasi transakshón bankario via internet i por propagá/fasilitá esaki ku tur medio posibel. Sin embargo, si tin un grupo substanshal di persona ku tin problema òf no por maneha tramitashón di asunto bankario via internet por completo, pa e personanan aki mester tin un solushón adekuá na man. Na Boneiru tin un grupo di habitante ku un entrada abou ku no tin aksesu (fásil) na internet. Tambe tin un grupo ku (ainda) no ta dispone di un kuenta bankario. Pa e hendenan aki hasi tramite bankario via medio elektróniko ku ta relativamente karu, no ta adekuá. Remarkabel ta ku BCN no a hasi investigashón te kon leu habitante di Boneiru por maneha 'online banking'.

Mi ta di opinion ku BCN no a pone e interesnan di e gruponan aki sufisientemente den balansa den su desishón pa elimina e funshón di kaha kompletamente. Pues no a ofresé nan un alternativa razonabel. Seramento di tur e kahanan sin ofresé un alternativa banda di pago online no tabata manera mester ta.

KONKLUSHÓN

E kehu tokante e komportamento investigá di BCN na Boneiru ta fundá pa kousa di ta kontra e eksigénsia di razonabilidad..

REKOMENDASHÓN

Ombudsman Nashonal ta rekomendá minister di Finansa pa hasi pago na kaha posibel atrobe na BCN na Boneiru, i duna konosimento na esaki.