



# Rapport

Een onderzoek naar de wijze van behandeling van een beroepschrift tegen de afwijzing van een verzoek om kwijtschelding.

## **Oordeel**

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over waterschap De Dommel gegrond.

**Datum: 16 januari 2017**

**Rapportnummer: 2017/006**

## **WAT IS DE KLACHT?**

Verzoekster klaagt erover dat het waterschap De Dommel in zijn beschikking op het beroepschrift tegen de afwijzing van haar verzoek om kwijtschelding niet is ingegaan op het feit dat het waterschap ontbrekende gegevens in beroep alsnog heeft ontvangen.

## **WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?**

In maart 2015 diende de gemachtigde van verzoekster bij waterschap De Dommel een verzoek in om kwijtschelding van de aanslagen zuiveringsheffing en watersysteemheffing ingezetenen 2015. Op 27 maart 2015 verzocht het waterschap om nadere gegevens, waaronder bankafschriften. Op 20 april 2015 heeft de gemachtigde van verzoekster bewijsstukken gezonden volgens het waterschap zonder de specifiek gevraagde gegevens. Bij beschikking, verzonden op 24 april 2015, wees de ambtenaar belast met invordering het verzoek af wegens het ontbreken van de gevraagde gegevens en/of bewijsstukken. De gemachtigde van verzoekster nam telefonisch contact op met het waterschap om na te vragen om welke stukken het dan ging en vernam dat de afschriften van de leefgeldrekening ontbraken. Zij stelt dat haar werd geadviseerd om tegen de beslissing in beroep te gaan en deze informatie alsnog te verstrekken. Op 30 april 2015 diende de gemachtigde een administratief beroepschrift in, waarbij zij de ontbrekende afschriften van de leefgeldrekening voegde.

Het beroep werd ongegrond verklaard. Het waterschap oordeelde dat het verzoek om kwijtschelding terecht was afgewezen omdat verzoekster onvoldoende informatie voor de beoordeling had verstrekt.

## **STANDPUNT GEMACHTIGDE VAN VERZOEKSTER**

De gemachtigde was van mening dat een dergelijke rigide hantering van de regels het waterschap niet paste. Zeker niet omdat het waterschap haar zelf had geadviseerd om beroep in te stellen. Het zou volgens de gemachtigde moeten gaan over de vraag of recht bestaat op kwijtschelding, wat het waterschap op grond van de gegevens die toegezonden zijn bij het beroepschrift had kunnen vaststellen. Haar cliënt heeft een bijstandsuitkering en de gemeente heeft haar wel kwijtschelding verleend. Alle stukken waren bij het waterschap bekend, op de leefgeldrekening na, waar alleen verzoeksters weekgeld van € 40 à 60 per week op binnenkomt.

De gemachtigde blijft erbij dat het waterschap haar wel degelijk heeft geadviseerd om in beroep te gaan en dan de leefgeldrekeningafschriften alsnog te leveren.

## **INFORMATIE VAN INVOLON BV**

Omdat de handelwijze van het waterschap afwijkt van de ervaringen die de Nationale ombudsman heeft met andere waterschappen en gemeentes in soortgelijke zaken, werd Involon BV benaderd. Involon is een opleidingsinstituut en adviescentrum op het gebied van heffing en invordering van lokale belastingen. Een medewerker van Involon gaf desgevraagd telefonisch aan dat hij de handelwijze van het waterschap niet herkende. Gebruikelijk is dat het waterschap het administratief beroep behandelt aan de hand van alsnog ontvangen stukken, waarna de zaak eventueel wordt terugverwezen naar de heffingsambtenaar. Die behandelt de zaak dan als nieuwe aanvraag. Deze procedure vindt zijn grondslag in artikel 26.4.1 van de Leidraad Invordering 2008 (zie Achtergrond).

## **STANDPUNT WATERSCHAP**

In eerste instantie liet het waterschap weten dat als een verzoek om kwijtschelding is afgewezen vanwege onvoldoende gegevensverstrekking, dan gebeurt dat pas nadat er geen gehoor is gegeven aan meerdere verzoeken om informatie. Dit was ook het geval in de situatie van verzoekster. Uit doelmatigheid en oogpunt van efficiency stopt de mogelijkheid om gegevens - na herhaalde verzoeken - alsnog aan te leveren bij de afwijzing van het verzoek om kwijtschelding. Hierop maakt het waterschap slechts in zeer uitzonderlijke omstandigheden een uitzondering. Dit was niet het geval bij verzoekster. Het waterschap ging dan ook niet over tot een hernieuwde inhoudelijke behandeling in de beroepsfase. Het waterschap kon zich niet voorstellen dat een medewerker de gemachtigde zou hebben geadviseerd om de stukken alsnog in de beroepsfase in te dienen. Op de afdeling Invordering is deze toezegging niet bekend en deze is ook niet geregistreerd. Een dergelijk advies past ook niet in het beleid van het waterschap.

Naar aanleiding van nadere vragen van de Nationale ombudsman aan het waterschap over hoe het beleid van het waterschap zich verhoudt tot artikel 26.4.1 van de Leidraad Invordering, of het beleid is opgenomen in een (gepubliceerd) beleidsstuk en wat het waterschap vindt van het standpunt van Involon, reageerde het waterschap als volgt. Het waterschap gaf aan dat recentelijk was gebleken dat het waterschap in deze zaak had gehandeld in de veronderstelling dat de toegestuurde gegevens in beroep niet volledig waren. De gegevens die in de beroepsfase wel waren verstrekt, waren ten onrechte niet meegenomen. Het waterschap vond het spijtig dat dit pas tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman duidelijk is geworden. Het waterschap heeft het kwijtscheldingsverzoek opnieuw beoordeeld en heeft verzoekster kwijtschelding verleend.

## **WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?**

Het vereiste van goede motivering houdt in dat de overheid haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uitlegt. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke

bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn. Dit vereiste impliceert ook dat een instantie in moet gaan op wat de burger heeft aangevoerd in een administratief beroepschrift en op de daarbij gevoegde stukken.

De Leidraad Invordering van het waterschap De Dommel bepaalt dat zoveel mogelijk in overeenstemming met de Algemene wet bestuursrecht (Awb) wordt gehandeld.

In de Awb is geregeld op welke manier in bezwaar of administratief beroep moet worden omgegaan met informatie die eerder niet bekend was. Artikel 7:25 van de Awb geeft een administratief beroepsinstantie niet de verplichting aan volledige heroverweging te doen, zoals die bij de bezwaarprocedure op grond van artikel 7:11 wel geldt, maar geeft wel de vrijheid om dat te doen.

Artikel 26.4.1 van de Leidraad Invordering van het waterschap De Dommel bepaalt dat naar aanleiding van een beroepschrift de ontvanger van het waterschap zo nodig opnieuw een verzoekformulier aan de belastingschuldige toezendt, waarna een nieuwe beslissing volgt. Deze werkwijze kan worden gezien als uitwerking van de mogelijkheid van volledige heroverweging.

Voor een goede besluitvorming diende het waterschap alle in beroep beschikbare gegevens bij de beslissing te betrekken, zeker als het gaat om inkomensgegevens van iemand met een laag inkomen in een financiële kwestie als deze. Het waterschap heeft de stukken over het leefgeld niet betrokken in de beoordeling van het administratief beroep. Door dit na te laten heeft het waterschap de beschikking op beroep onvoldoende gemotiveerd en was de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Met instemming constateert de Nationale ombudsman dat het waterschap stukken die in de beroepsfase worden ingediend toch wel meeweegt en dat in de onderhavige zaak ook heeft gedaan. Het waterschap heeft echter lange tijd volhard in zijn eerste standpunt dat het niet in ogenschouw nemen van de stukken geschiedde op grond van beleid. Dat de stukken niet waren ontvangen, was toen niet de reden. Het thans gehuldigde standpunt dat niet het beleid, maar het niet ontvangen van de stukken de reden was tot afwijzing van het beroep, is daarmee niet in overeenstemming. De handelwijze van het waterschap is dan ook niet consistent. Verzoekster heeft onnodig veel moeite moeten doen om tot het thans bereikte resultaat te komen. Het alsnog verlenen van kwijtschelding is daarom niet voldoende om aan de klacht van verzoekster tegemoet te komen. Dit is voor mij aanleiding tot het doen van een aanbeveling.

## **CONCLUSIE**

De klacht over de onderzochte gedraging van waterschap De Dommel is gegrond wegens schending van het vereiste van goede motivering.

**AANBEVELING**

De Nationale ombudsman beveelt het dagelijks bestuur van het waterschap De Dommel aan de gemachtigde van verzoekster in een gesprek nader uit te leggen hoe de wijziging in standpunt is ontstaan.

de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

## **ACHTERGROND**

### **Invorderingswet 1990**

Artikel 1, tweede lid

Op deze wet zijn (...) de hoofdstukken 6 en 7 (...) van de Awb niet van toepassing.

Artikel 26, eerste lid

Bij ministeriële regeling worden regels gesteld krachtens welke aan de belastingschuldige die niet in staat is anders dan met buitengewoon bezwaar een belastingaanslag geheel of gedeeltelijk te betalen, gehele of gedeeltelijke kwijtschelding kan worden verleend.

### **Uitvoeringsregeling Invorderingswet 1990**

Artikel 7, eerste lid

De ontvanger verleent de belastingschuldige op diens schriftelijk verzoek bij voor administratief beroep vatbare beschikking kwijtschelding van de door hem verschuldigde rijksbelastingen (...).

Artikel 24

Indien de belastingschuldige zich niet kan verenigen met de beschikking, bedoeld in artikel 7, eerste lid, kan hij binnen tien dagen na dagtekening van de kennisgeving waarmee de beschikking is bekendgemaakt, een beroepschrift richten tot de directeur onder vermelding van de gronden van het beroep. (...)

### **Waterschapswet**

Artikel 123, derde lid sub a en c

Onverminderd het overigens in dit hoofdstuk bepaalde, gelden de bevoegdheden en verplichtingen van de hierna vermelde in (...) de Invorderingswet 1990 (...) genoemde functionarissen, met betrekking tot de waterschapsbelastingen voor de daarachter genoemde colleges of functionarissen:

a. (...) de directeur: het dagelijks bestuur;

c. de ontvanger (...): de ambtenaar van het waterschap, belast met de invordering van waterschapsbelastingen.

### **Algemene wet bestuursrecht**

Artikel 7:11, eerste lid

Indien het bezwaar ontvankelijk is, vindt op grondslag daarvan een heroverweging van het bestreden besluit plaats.

#### Artikel 7:25

Voor zover het beroepsorgaan het beroep ontvankelijk en gegrond acht, vernietigt het beroepsorgaan het bestreden besluit en neemt het voor zover nodig in de plaats daarvan een nieuw besluit.

### **Leidraad Invordering Waterschap De Dommel**

#### 1.1.5. Awb en algemene beginselen van behoorlijk bestuur

De ontvanger handelt bij de invordering zoveel mogelijk in overeenstemming met de Awb en het Besluit fiscaal bestuursrecht, ondanks het feit dat (...) de hoofdstukken 6 en 7 (...) niet van toepassing zijn op de wet.

#### *26.4.1. Administratief beroep tegen de afwijzing van een verzoek om kwijtschelding*

Als de belastingschuldige zich niet kan verenigen met de beschikking van de ontvanger op het verzoek om kwijtschelding, kan hij een gemotiveerd beroepschrift richten tot de directeur. Het beroepschrift wordt ingediend bij de ontvanger. In verband met het aan de directeur uit te brengen advies zendt de ontvanger zo nodig opnieuw een verzoekformulier aan de belastingschuldige toe.

Als de belastingschuldige het nader toegezonden verzoekformulier niet terugzendt, stelt de ontvanger hem in de gelegenheid dit alsnog te doen. Als de belastingschuldige hieraan geen gevolg geeft, stelt de ontvanger de directeur daarvan in kennis. De ontvanger adviseert de directeur dan om niet aan het beroepschrift tegemoet te komen.