

# Rapport

En wat wilt u nu precies weten?

Is het terecht dat de gemeente een aanvraag om kwijtschelding afwijst vanwege ontbrekende informatie, als haar verzoek om informatie niet duidelijk is?

## Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de gemeente Leidschendam-Voorburg gegrond.

**Datum: 27 september 2017**

**Rapportnummer: 2017/104**

## SAMENVATTING

Mevrouw X. vraagt kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen bij de gemeente Leidschendam-Voorburg. Per brief vraagt de gemeente haar om aanvullende informatie toe te sturen. Mevrouw X. vraagt om verduidelijking van dit informatieverzoek. De gemeente en mevrouw X hebben hierover meerdere keren contact. Helaas verwijst de gemeente in haar beantwoording vooral naar de niet duidelijk geformuleerde brief. Op enig moment in de procedure weet de gemeente dat enkel één specifiek bankafschrift nog ontbreekt, maar zij vraagt mevrouw X. hier niet naar. De gemeente wijst het verzoek om kwijtschelding af vanwege onvoldoende informatie. De Nationale ombudsman is van mening dat de gemeente haar verzoek om informatie aan mevrouw X. veel duidelijker had kunnen formuleren en het stuk dat als enige nog ontbrak specifiek had kunnen opvragen. Na het onderzoek door de Nationale ombudsman stelt de gemeente mevrouw X. alsnog in de gelegenheid om het ontbrekende bankafschrift toe te sturen. Na ontvangst van het bankafschrift toetst de gemeente het verzoek om kwijtschelding en kent het alsnog toe. De Nationale ombudsman heeft hiervan met instemming kennisgenomen.

## WAT IS DE KLACHT?

Verzoekster legt de volgende klacht aan ons voor:

Verzoekster klaagt erover dat de gemeente Leidschendam-Voorburg haar verzoek om kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen over 2015 afwijst vanwege ontbrekende informatie.

## WAT GAAT ER AAN DE KLACHT VOORAF?

### *Aanvraag om kwijtschelding*

Verzoekster dient in april 2015 bij de gemeente Leidschendam-Voorburg een verzoek in om kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen over het jaar 2015. Zij dient het verzoek in met het daarvoor bestemde formulier en voegt stukken toe. Op het formulier vult zij in dat zij geen inkomen heeft en dat haar partner inkomen uit werk heeft. Zij stuurt (onder andere) bankafschriften van haarzelf mee van februari en maart 2015.

### *Verzoek om informatie*

De gemeente constateert dat er informatie ontbreekt en stuurt verzoekster op 29 april 2015 een brief. Daarin omschrijft de gemeente de ontbrekende informatie als volgt.

"• Een specificatie van uw loon/uitkering 2015 (Sozawe, Gak, e.d.) niet ouder dan 1 maand (geen jaaropgave) van u en uw partner.

- 2 Allerlaatste afschriften van uw bank of girorekening(en) met saldo van XX.
- Allerlaatste specificatie van de (voorschotbeschikking) huurtoeslag 2015 (voor en achterzijde)."

De gemeente verzoekt in de brief binnen 10 dagen te reageren. Verzoekster stuurt nogmaals stukken toe, in de veronderstelling daarmee de gevraagde informatie te hebben verstrekt.

Op 23 december 2015 stuurt de gemeente verzoekster opnieuw een brief met een verzoek om informatie. De tekst van die brief is exact hetzelfde als de eerdere brief van 29 april 2015 die de gemeente hierover stuurde.

Omdat het voor verzoekster niet duidelijk is welke informatie de gemeente nog van haar nodig heeft, neemt zij contact op met PB-groep. De PB-groep is door de gemeente ingeschakeld om de invordering en incasso voor de gemeente te behandelen. Bij de mailwisseling rond 20 januari 2016 geeft een medewerkster van de PB-groep aan: "Het gaat om de tijd van de aanvraag, dat was eind april. Daarvan hebben wij het netto-loon nodig van u en uw partner. Als u geen loonstrookjes heeft van toen dan svp bankafschriften sturen waarop uw salaris staat van u en uw partner (geen jaaropgave)".

Op 26 januari 2016 mailt de PB-groep desgevraagd aan verzoekster de brief van 23 december 2015, omdat zij die vanwege haar verhuizing niet kan vinden. Verzoekster mailt begin februari 2016 stukken aan de PB-groep.

Verzoekster verhuist in februari 2016 en geeft dit door aan de gemeente.

#### *Aanvraag om kwijtschelding afgewezen*

De gemeente is van mening dat verzoekster – ook na een tweede verzoek - niet de gevraagde gegevens heeft verstrekt en wijst het verzoek om kwijtschelding af. Verzoekster moet alsnog de gemeentelijke belastingen betalen.

#### *Ontbrekende informatie*

Verzoekster begrijpt niet waarom haar verzoek is afgewezen vanwege ontbrekende informatie. Na de afwijzende beslissing neemt zij op eigen initiatief telefonisch contact op met de gemeente. Zij spreekt met de medewerker van de gemeente over de toegezonden en nog ontbrekende informatie. De medewerker van de gemeente verwoordt het in een mailbericht als volgt:

"Uitleg gegeven wat zij (bedoeld wordt verzoekster; N.o.) moest doen en bijvoegen. Zij zou een administratief beroepschrift indienen en alle gevraagde gegevens meesturen zoals aangegeven in de kopie die haar toegezonden was (bedoeld wordt een kopie van de brief van 23 december 2016; N.o.)"

#### *Bankafschrift van april 2015 ontbreekt*

Op 6 juni 2016 ontvangt de gemeente het administratieve beroepschrift, met de bankafschriften en salarisspecificatie van de partner van verzoekster. De gemeente

constateert dat het bankafschrift van verzoekster over de maand april 2015 nog ontbreekt. De medewerker van de gemeente neemt hierover geen contact op met verzoekster.

#### *Administratief beroep afgewezen*

De gemeente beslist op 13 september 2016 op het administratief beroepschrift. Zij blijft bij haar beslissing en wijst het verzoek om kwijtschelding af, omdat de gevraagde aanvullende gegevens niet zijn verstrekt. De gemeente motiveert de beslissing als volgt: "In uw beroepschrift heeft u niet alle gevraagde gegevens meegestuurd, een specificatie of uitleg over uw inkomen ontbreekt."

### **BEVOEGDHEID NATIONALE OMBUDSMAN EN GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN DEN HAAG.**

Toen verzoekster de klacht bij de Nationale ombudsman indiende (d.d. 15 september 2016) was de Nationale ombudsman de instantie die klachten over de gemeente Leidschendam- Voorburg mocht behandelen. Inmiddels is de Gemeentelijke ombudsman Den Haag sinds 1 januari 2017 de bevoegde externe klachteninstantie voor de gemeente. Over het instellen van het onderzoek en de uitkomst daarvan stelt de Nationale ombudsman de Gemeentelijke ombudsman Den Haag op de hoogte.

### **WAT IS ER NA DE KLACHT GEBEURD?**

Na de klacht van verzoekster heeft de Nationale ombudsman verschillende keren contact met zowel verzoekster als de gemeente, om meer informatie te krijgen over wat er precies is gebeurd.

Uit de verkregen informatie blijkt dat enkel het ontbreken van het bankafschrift van de maand april 2015 in de weg stond aan een inhoudelijke behandeling. Daarop onderzoekt de Nationale ombudsman de ruimte voor een oplossing. De behandelend medewerker van de Nationale ombudsman vraagt de gemeente of zij het verzoek om kwijtschelding alsnog inhoudelijk wil behandelen, als verzoekster het ontbrekende bankafschrift opstuurt. Met het bericht van 7 juli 2017 geeft de gemeente aan, dat zij verzoekster hiertoe niet meer de gelegenheid wil geven. De gemeente stelt: "Volgens de afdeling heeft mevrouw X. alleen informatie verstrekt van haar vriend en niet van haarzelf, ondanks verschillende mogelijkheden om de benodigde informatie te verstrekken. De afdeling heeft aangegeven geen uitzondering te willen maken met het oog op willekeur."

Verzoekster geeft bij de Nationale ombudsman aan, dat zij bereid was en is om het bankafschrift over de maand april 2015 te verstrekken. Het was haar ten tijde van het indienen van het administratief beroepschrift niet duidelijk dat de gemeente van haar ook het bankafschrift over de maand april 2015 verwachtte. Zij meldt dat de gemeente inmiddels is begonnen met het maandelijks innen van de belastingen over 2015.

Op 18 juli 2017 opent de Nationale ombudsman het onderzoek schriftelijk en biedt betrokkenen de mogelijkheid om op de bevindingen tot dan toe te reageren.

## **HOE REAGEERT DE GEMEENTE LEIDSCHENDAM-VOORBURG?**

Op 8 augustus 2017 deelt de gemeente mee verzoekster de gelegenheid te willen bieden om het bankafschrift van de maand april 2015 op te sturen. Na ontvangst van het bankafschrift beoordeelt de gemeente ambtshalve haar verzoek om kwijtschelding inhoudelijk en kent het toe.

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

Het vereiste van goede informatieverstrekking houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger er om vraagt, maar ook uit zichzelf. Bij het verzamelen van informatie - om een inhoudelijke beslissing over kwijtschelding te kunnen nemen - beschrijft de overheid de benodigde informatie in duidelijke bewoordingen en vraagt zij zo nodig specifieke stukken op, zodat de burger kan weten welke informatie wordt verwacht.

### *Duidelijk en specifiek.*

De Nationale ombudsman is van mening dat de gemeente haar verzoek om informatie veel duidelijker kan formuleren en een ontbrekend specifiek stuk kan opvragen.

De tekst uit de brief van 29 april 2015 luidt:

- "• Een specificatie van uw loon/uitkering 2015 (Sozawe, Gak, e.d.) niet ouder dan 1 maand (geen jaaropgave) van u en uw partner.
- 2 Allerlaatste afschriften van uw bank of girorekening(en) met saldo van XX
- Allerlaatste specificatie van de (voorschotbeschikking) huurtoeslag 2015 (voor en achterzijde)."

Deze tekst leidt begrijpelijkerwijs tot verwarring bij verzoekster over wat er precies van haar wordt verwacht. Deze tekst is door herhaalde toezending helaas het uitgangspunt gebleven bij de beantwoording van haar vragen om verduidelijking. Dit leidde er toe, dat de gemeente niet (direct) alle informatie kreeg welke zij nodig had voor een beoordeling. De afwijzende beslissingen geven evenmin duidelijkheid over welke informatie er ontbreekt, terwijl de gemeente de ontbrekende informatie in deze zaak wel specifiek kan beschrijven.

### *Alle informatie om inhoudelijk te kunnen oordelen*

De Nationale ombudsman concludeert uit de hoeveelheid contacten over en weer, dat zowel de gemeente als verzoekster de intentie hadden om de benodigde informatie in het

kwijtscheldingsdossier te krijgen. Als gevolg van de door de onduidelijke vraagstelling ontstane miscommunicatie rijzen bij zowel de gemeente als bij verzoekster twijfels over elkaars intenties. Dat doet de behandeling van de zaak geen goed. Het onderstreept het belang van duidelijk beschreven verzoeken om informatie.

De Nationale ombudsman rekent het de gemeente aan dat zij geen contact meer met verzoekster opneemt, terwijl bij het behandelen van haar administratief beroep duidelijk is dat enkel haar bankafschrift over de maand april 2015 nog ontbreekt.

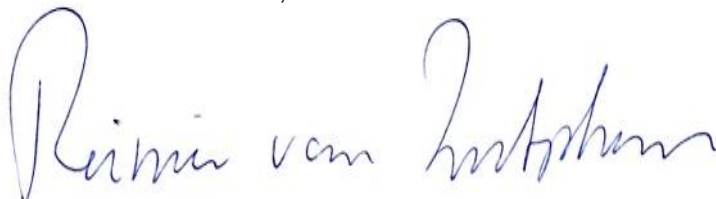
Ook na vragen en na een interventie door de Nationale ombudsman is de gemeente niet bereid om een oplossing te zoeken. Na de start van het onderzoek door de Nationale ombudsman geeft de gemeente verzoekster uiteindelijk de gelegenheid om het ontbrekende bankafschrift toe te sturen en erkent de gemeente dat de communicatie over de ontbrekende informatie niet duidelijk (genoeg) was.

## CONCLUSIE

De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Leidschendam-Voorburg is gegrond wegens strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking.

De Nationale ombudsman neemt er met instemming kennis van dat de gemeente de onduidelijkheid in de communicatie erkent en betrokkene alsnog de gelegenheid geeft om het ontbrekende bankafschrift op te sturen. De gemeente kent - na ontvangst van het bankafschrift en na de ambtshalve beoordeling - het verzoek om kwijtschelding alsnog toe.

De Nationale ombudsman,

A handwritten signature in blue ink that reads "Reinier van Zutphen". The signature is written in a cursive style with a large initial 'R'.

Reinier van Zutphen

**RELEVANTE WET- EN REGELGEVING**

Uitvoeringsregeling Invorderingswet 1990

Artikel 1b, lid 1:

Kwijtschelding wordt niet verleend, als de gevraagde gegevens voor de beoordeling van het verzoek niet, niet volledig, onjuist of niet op het daartoe bedoelde formulier zijn verstrekt.