

# Rapport

Een onderzoek naar afwijzingen van verzoeken om automatische kwijtschelding van lokale belastingen.

## **Oordeel**

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klachten over Gemeenschappelijk Belastingkantoor Lococensus-Tricijn (GBLT) en over Cocensus gegrond.

**Datum: 16 november 2017**

**Rapportnummer: 2017/129**

## WAT ZIJN DE KLACHTEN?

Verzoeker, de heer G., klaagt erover dat Cocensus (namens de gemeente Beverwijk) zijn verzoek om kwijtschelding van lokale belastingen bij beschikking heeft afgewezen, omdat het Inlichtingenbureau liet weten dat het aannemelijk was dat hij beschikte over betalingscapaciteit.

Verzoeker, de heer S., klaagt erover dat Gemeenschappelijk Belastingkantoor Lococensus-Tricijn (GBLT) niet heeft uitgelegd op basis van welke saldi op zijn rekening het Inlichtingenbureau heeft aangegeven dat hij niet meer in aanmerking zou komen voor automatische kwijtschelding van lokale belastingen.

## KWIJTSCHELDING EN DE ROL VAN HET INLICHTINGENBUREAU

De minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft namens de Staat de stichting Inlichtingenbureau opgericht, die verantwoordelijk is voor het beheer en de uitvoering van het Inlichtingenbureau, als bedoeld in artikel 1 sub m Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen. Het Inlichtingenbureau is een rechtspersoon met een wettelijke taak, maar geen bestuursorgaan, omdat het geen openbaar gezag uitoefent in de zin van artikel 1:1, eerste lid, onder b van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Het Inlichtingenbureau is daarom geen onderwerp van dit onderzoek, maar is bij het onderzoek door de Nationale ombudsman betrokken als informant.

Op basis van gegevensvergelijkingen met de Belastingdienst, het UWV en de RDW toetst het Inlichtingenbureau of huishoudens voldoen aan de door gemeenten en waterschappen opgestelde normen voor inkomen, vermogen en autobezit ten behoeve van de beoordeling van een aanvraag voor kwijtschelding van lokale- en waterschapbelastingen. Deze toets wordt aangeduid met de term 'geautomatiseerde toets'. Als een huishouden aan deze normen voldoet, kan een gemeente of waterschap een positief besluit nemen op een aanvraag voor kwijtschelding zonder uitgebreide beoordeling.

Indien uit de geautomatiseerde toets blijkt dat het huishouden niet voldoet aan één of meer van de gestelde normen, dan kan het recht op kwijtschelding niet zonder meer worden gegund. Het Inlichtingenbureau levert dan gegevens waarmee gemeenten en waterschappen door middel van een uitgebreide (handmatige) beoordeling en uitvraag van aanvullende gegevens kunnen vaststellen of zij al dan niet kwijtschelding verlenen. Met de geautomatiseerde kwijtscheldingstoets ondersteunt het Inlichtingenbureau gemeenten en waterschappen bij het toetsen van zowel een eerste aanvraag voor kwijtschelding als bij 'ambtshalve verlenging' van kwijtschelding.

Volgens de Gebruikershandleiding kwijtschelding van het Inlichtingenbureau bevatten de rapportages van het Inlichtingenbureau geleverd aan de gemeente of het waterschap extra detailinformatie wanneer er een belemmering voor kwijtschelding is. In de

kwijtscheldingsrapportages worden, als er een belemmering voor kwijtschelding is geconstateerd op inkomen, vermogen of voertuigbezit, vermeld onder meer naam werkgever/uitkeringsinstantie, saldo per rekeningnummer en merk/type voertuig.

## **RELATIE GEMEENTE BEVERWIJK EN COCENSUS**

Cocensus is een gemeenschappelijke regeling aan wie door de gemeente Beverwijk de bevoegdheden met betrekking tot heffing en invordering van gemeentelijke belastingen zijn overgedragen. Omdat de gemeente Beverwijk belang hecht aan de zichtbaarheid van de gemeente richting haar inwoners is afgesproken dat Cocensus de werkzaamheden verricht in naam van de gemeente Beverwijk. In de schriftelijke contacten met de burgers wordt daarom ook het logo van de gemeente gevoerd en zijn brieven ondertekend door deze gemeente. Gelet op het feit dat de gemeente haar bevoegdheden met betrekking tot heffing en invordering van gemeentelijke belastingen heeft overgedragen aan Cocensus, heeft de Nationale ombudsman de klacht van de heer G. toegerekend aan Cocensus en niet aan de gemeente Beverwijk.

## **VERLOOP ONDERZOEK NATIONALE OMBUDSMAN**

Omdat bovenvermelde twee klachten soortgelijk zijn, heeft Nationale ombudsman de klachten gezamenlijk onderzocht en geeft in dit rapport oordelen over beide klachten.

De Nationale ombudsman heeft de klachten voorgelegd aan Cocensus en aan GBLT en daarbij vragen gesteld. Verder hebben onderzoekers van de Nationale ombudsman in een gezamenlijk gesprek gesproken met vertegenwoordigers van GBLT, Cocensus en het Inlichtingenbureau.

De antwoorden op de vragen en een verslag van het gesprek zijn voorgelegd aan de gemachtigde van de heer G. en aan de heer S, die beiden daarop hebben gereageerd.

### **I. WAT GING ER AAN DE KLACHT VAN DE HEER G. VOORAF?**

Bij beschikking van 15 juli 2016 deelde de gemeente de heer G. mee dat het mogelijke recht op kwijtschelding voor gemeentelijke belastingen 2016 op geautomatiseerde wijze was getoetst. Zijn verzoek om kwijtschelding was afgewezen, omdat het op basis van ter beschikking gestelde informatie aannemelijk was dat hij beschikte over betalingscapaciteit uit inkomsten en uit vermogen. Tegen deze beschikking kon hij bij de gemeente een administratief beroepschrift indienen.

De gemachtigde van de heer G. - zijn bewindvoerder - schreef in zijn beroepschrift van 19 juli 2016 onder meer dat de beschikking te summier was en niet was onderbouwd. Zo was er geen overzicht/berekening met de draagkracht van de heer G.

Bij beschikking op beroep van 30 augustus 2016 schreef de gemeente de heer G. dat het verzoek om kwijtschelding aan de hand van zijn grieven opnieuw was beoordeeld. Na deze herbeoordeling kwam de gemeente tot de conclusie dat zijn beroepschrift gegrond was en dat hij voor kwijtschelding in aanmerking kwam.

## **(KLACHT)BEHANDELING DOOR COCENSUS VAN DE ZAAK VAN DE HEER G.**

Naast een beroepschrift had de gemachtigde van de heer G. bij Cocensus ook een klacht ingediend over dat het verzoek om kwijtschelding was afgewezen zonder onderbouwing. In de reactie op de klacht berichtte Cocensus dat er was beslist op het verzoek om kwijtschelding zonder onderbouwing. Er was volgens Cocensus in de beschikking namelijk kenbaar gemaakt dat de gegevens waarop de beslissing was gebaseerd, voortkwamen uit de geautomatiseerde toetsing aan de hand van de daarbij gehanteerde normen. Dat met de verkregen informatie de feitelijke en individuele berekening van de betalingscapaciteit niet werd uitgevoerd was juist. Voor een volledige berekening van de betalingscapaciteit was meer informatie (en bewijsstukken) noodzakelijk. De mogelijkheid van administratief beroep werd daarom nadrukkelijk vermeld en werd in deze gevallen benut. Dat de gemachtigde door deze werkwijze meer tijd kwijt zou zijn, omdat hij administratief beroep moest aantekenen, was voor dit specifieke geval waar. En ten gevolge van de geautomatiseerde toets werd volgens Cocensus een aanzienlijk aantal verzoeken ook toegewezen, aldus Cocensus. Deze mensen bleef op deze manier werk bespaard.

## **KLACHT VAN DE HEER G. BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN**

De gemachtigde van de heer G. voerde bij de Nationale ombudsman onder meer aan dat een besluit volledig diende te zijn in de informatievoorziening en in de aanleiding hoe men tot een besluit was gekomen. De beschikking bevatte geen enkele informatie over welke gegevens bekend waren. Het woord aannemelijk was geen aanduiding die opgenomen kon worden in een besluit, aldus de gemachtigde. Daarin dient namelijk helder uitgelegd te worden waarom er wel of geen kwijtschelding verleend werd. Ook al stond er in het besluit vermeld dat er tegen het besluit in beroep kon worden gegaan, de gemachtigde verwachtte niet dat een uitkeringsgerechtigde beroep zou aantekenen om alsnog kwijtschelding te krijgen. Als de gemeente al heeft meegedeeld dat er geen recht is op kwijtschelding, waarom zou men dan nog in beroep gaan, zo vroeg de gemachtigde zich af. De gemeente heeft immers namelijk al alle gegevens van uitkeringsgerechtigden, stelde de gemachtigde.

## **WAT HEEFT DE NATIONALE OMBUDSMAN COCENSUS GEVRAAGD?**

Wij hebben Cocensus gevraagd:

1. de volgende gegevens over de afgelopen drie jaren te verstrekken:
  - a. aantallen en percentages belastingplichtigen die wel en die niet in aanmerking komen voor automatische kwijtschelding;
  - b. aantal belastingplichtigen dat vervolgens administratief beroep aantekent;
  - c. aantal (on)gegrondverklaringen van de beroepen.

Daarnaast hebben wij Cocensus de volgende vragen voorgelegd.

2. De gemeente heeft de heer G. meegedeeld dat het aannemelijk was dat hij beschikte over betalingscapaciteit en vermogen. Op welke informatie is deze aannemelijkheid gebaseerd? Wat is de reden dat de gemeente of het Inlichtingenbureau hem geen inzicht kan geven wat de precieze belemmering is tot het bieden van automatische kwijtschelding?
3. De gemeente heeft dit de heer G. bij besluit meegedeeld. Waarom is gekozen voor een besluit en niet bijvoorbeeld voor een informatiebrief?

### **SCHRIFTELIJKE REACTIE VAN COCENSUS**

Cocensus schreef de Nationale ombudsman dat zij zich inzet om het aanvragen van kwijtschelding voor de burger zo laagdrempelig en eenvoudig mogelijk te maken. Zo is het mogelijk om digitaal een verzoek in te dienen en wordt al gelijk met het aanslagbiljet een formulier 'verzoek om kwijtschelding' meegezonden. Bij deze beide acties behoeft de burger geen bewijsstukken of specificaties te verstrekken. Aan deze laagdrempelige methode zit evenwel het risico dat onterecht verzoeken worden ingediend (er is mogelijk sprake van een aanzuigende werking) welke een onevenredige en onterechte administratieve behandeling veroorzaken. Om dit effect te compenseren is tot de werkwijze gekozen, ingeval van twee of meer belemmeringen (niet zijnde de huishoudbelemmering), het verzoek om kwijtschelding af te wijzen en dit middels een besluit aan de aanvrager kenbaar te maken. Omdat echter de gegevenslevering voor wat betreft het vermogen niet actueel genoeg is (de opgaaf van Belastingdienst is gedateerd) en het zonder nauwkeurige berekening niet onomstotelijk vaststaat dat er sprake is van een positieve betalingscapaciteit, wordt in het besluit vermeld dat aan de hand van de beschikbare informatie het in voldoende mate aannemelijk is dat er geen recht bestaat op kwijtschelding. Naast de mogelijkheid van administratief beroep is de interne werkafpraak dat in voornoemde gevallen wanneer nieuwe of aanvullende informatie wordt verstrekt de behandeling van een verzoek om kwijtschelding of een administratief beroepschrift wordt heropend. Hiermee wordt beoogd de mogelijke rechten van burgers op geen enkele wijze te beperken.

In het afgelopen jaar is over voornoemde handelwijze één klacht ontvangen. Na beantwoording van deze klacht heeft belanghebbende de casus thans voorgelegd aan de Nationale ombudsman. In deze betreffende casus is al op het ingediende beroepschrift toewijzend beslist. In 2016 is een paar keer door lokale sociaal raadslieden en hulpverleners tegen de 'aannemelijk' formulering geageerd. In telefonisch contacten is de handelwijze besproken en begripvol geaccepteerd. Aan de hand van deze ervaringen en het voortschrijdend inzicht is besloten met ingang van 2017, ingeval van geconstateerde belemmeringen, niet direct een afwijzend besluit te verzenden, maar de burger schriftelijk te bevragen.

De gevraagde informatie over de afgelopen drie jaar met betrekking tot aantallen en percentages automatische kwijtschelding, administratief beroepschriften en ongegronde beroepen zijn volgens Cocensus voor de behandeling niet relevant. Immers de geautomatiseerde gegevensuitwisseling aangaande initiële kwijtscheldingsverzoeken

wordt pas sinds 2016 ondersteund door het Inlichtingenbureau. De aantallen en percentages over 2016 kunnen dus nergens mee worden vergeleken.

## **GESPREK MET COCENSUS**

In het gesprek met Cocensus kwam onder meer het volgende aan de orde (zie Achtergrond voor het volledige verslag).

In de belemmeringsbrief van Cocensus, die werd verzonden aan de hand van de resultaten van de jaarlijkse bulkbevraging, werd de aard van de belemmering(en) bewust niet vermeld. Uit ervaring is Cocensus gebleken dat, indien de reden (de belemmering) wordt vermeld, de onduidelijkheid bij de burger toeneemt, dit (negatieve) reacties uitlokt, ontwijkend/ontmoedigd gedrag aanwakkert en er (vanuit Cocensus) vervolgens onevenredig veel aandacht en tijd besteed moet worden om deze negatieve gevolgen te herstellen. Mensen worden in de gelegenheid gesteld informatie aan te leveren (danwel om een verkorte aanvraag te doen) waarmee zij aantonen wel voor kwijtschelding in aanmerking te komen.

Cocensus liet verder weten dat het aantal toekenningen/afwijzingen kwijtschelding na invoering van automatische kwijtschelding ongewijzigd is gebleven. Van de belastingplichtigen waarbij belemmeringen waren geconstateerd leverde bijna 50% de gevraagde informatie, die werd betrokken in de verdere afhandeling van het verzoek om kwijtschelding.

## **HOE REAGEERDE DE GEMACHTIGDE VAN DE HEER G.?**

De gemachtigde vindt onder meer dat na een verzoek om kwijtschelding er een grondige toets dient plaats te vinden door een persoon en niet door een geautomatiseerd systeem. Vervolgens dient er één gemotiveerd besluit genomen te worden, waarmee de zaak is afgehandeld, in plaats van dat men eerst nog in beroep moet gaan voor een goed gemotiveerd besluit.

## **WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN TEN AANZIEN VAN DE KLACHT VAN DE HEER G.?**

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.

Artikelen 3:46 en 3:47, eerste lid van de Awb bepalen dat een besluit dient te berusten op een deugdelijke motivering, die wordt vermeld bij de bekendmaking van het besluit.

De gemeente heeft in haar beschikking aan de heer G. aangegeven dat hij niet voor kwijtschelding in aanmerking kwam, omdat het aannemelijk was dat hij beschikte over inkomsten en spaarsaldo/banktegoed. De gemeente vermeldde daarbij niet welke werkgever/uitkeringsinstantie het betrof, de hoogte van de inkomsten, de hoogte van het banksaldo en welke rekeningnummer dat betrof. De afwijzing van Cocensus ontbeerde daarmee een goede motivering en was dan ook niet behoorlijk.

Dit klemte te meer, omdat de afwijzing was vervat in een beschikking. Om te kunnen achterhalen wat de inkomsten en het banktegoed betrof, diende men administratief beroep in te stellen tegen de beschikking. Vervolgens op basis van de dan bekende feiten verder procederen is dan niet meer mogelijk, want beroep bij de bestuursrechter is wettelijk uitgesloten bij kwijtscheldingsbesluiten. De keuze van de gemeente om de afwijzing op te nemen in een beschikking leidde er per saldo ook toe dat de burger een inhoudelijke beroepsmogelijkheid werd ontnomen, omdat inhoudelijke toetsing in een eerder stadium niet mogelijk was.

De onderzochte gedraging van Cocensus was dan ook niet behoorlijk.

## **CONCLUSIE**

De klacht van de heer G. over de onderzochte gedraging van Cocensus is gegrond wegens strijd met het motiveringsvereiste.

## **INSTEMMING**

Met instemming heeft de Nationale ombudsman ervan kennis gekomen dat sinds 2017 de gemeente Beverwijk niet meer bij beschikking, maar in een brief mededeelt dat men niet (meer) in aanmerking komt voor automatische kwijtschelding. Pas na indiening van een eenvoudig aanvraagformulier volgt dan de gemotiveerde beschikking.

Tot zover de beoordeling van de klacht van de heer G. Hierna volgt de beoordeling voor zover het de klacht van de heer S. betreft.

## **WAT GING ER AAN DE KLACHT VAN DE HEER S. VOORAF?**

De heer S. kreeg op 3 mei 2016 bericht van GBLT dat hij niet in aanmerking kwam voor automatische kwijtschelding in verband met te hoge saldi. GBLT verzocht hem daarom om zijn bankafschriften van januari en februari 2016 toe te zenden. Volgens de heer S. was dat onnodig, omdat uit andere gegevens zou blijken dat hij ruim binnen de norm viel om voor kwijtschelding in aanmerking te komen. Hij leverde daarom dagafschriften met daarop alleen zichtbaar de saldi. Het verzoek van GBLT de bij- en afschrijvingen op de dagafschriften zonder doorhalingen te tonen vond hij een schending van zijn privacy. Nadat hij GBLT later de gevraagde dagafschriften integraal had geleverd, verleende GBLT hem op 20 augustus 2016 kwijtschelding.

## **(KLACHT)BEHANDELING DOOR GBLT VAN DE ZAAK VAN DE HEER S.**

In zijn klachtbrief van 22 december 2016 aan GBLT gaf de heer S. aan dat hij het er niet mee eens was dat GBLT hem niet in aanmerking had laten komen voor geautomatiseerde kwijtschelding en niet kon aangeven op basis van welke gegevens daartoe was besloten. GBLT schreef hem op 3 januari 2017 dat de berekeningen of belastingplichtigen in aanmerking komen voor geautomatiseerde kwijtschelding door het Inlichtingenbureau niet worden opgeslagen. Hierdoor was het voor GBLT niet mogelijk om hem een inhoudelijke toelichting te geven over de specifieke oorzaak voor het niet verlenen van automatische kwijtschelding. Een afwijzing automatische kwijtschelding betekende echter niet dat hij geen recht zou hebben op kwijtschelding. Hij kon handmatig kwijtschelding aanvragen, wat door GBLT zou worden beoordeeld, zo deelde GBLT hem verder mee.

De coördinator Servicedesk & Binnendienst van het Inlichtingenbureau mailde de heer S. desgevraagd op 27 februari 2017 dat hun verantwoordelijkheid enkel lag bij het bouwen en behouden van uitwisselingskanalen met overheidsinstanties om gemeentes van informatie te voorzien. Wat er door deze kanalen ging aan mogelijke informatie tussen bijvoorbeeld een gemeente en de Belastingdienst, zag het Inlichtingenbureau niet. GBLT en niet het Inlichtingenbureau kon de heer S. inzage geven in zijn dossier en daarmee in de afwijzing van de automatische kwijtschelding, aldus de coördinator van het Inlichtingenbureau.

Na een verzoek van de heer S. van 5 maart 2017 met daarbij bankgegevens zonder doorhalingen verleende GBLT op 30 maart 2017 hem kwijtschelding voor de belastingaanslag 2017.

Bij brief van 27 juli 2017 reageerde GBLT op de vraag van de heer S. waarom hij niet in aanmerking was gekomen voor geautomatiseerde kwijtschelding voor het belastingjaar 2017. In de Leidraad invordering van GBLT is geregeld dat GBLT gebruik kan maken van de mogelijkheid van geautomatiseerde toetsing bij kwijtschelding. Aan deze mogelijkheid



kunnen echter geen rechten worden ontleend. GBLT probeerde zoveel mogelijk burgers hiervoor in aanmerking te laten komen. In het geval van de heer S. was dit ten behoeve van het belastingjaar 2017 niet gelukt. GBLT zou erop toezien dat de heer S. zou worden genomen in de automatische toets voor het belastingjaar 2018, zo liet GBLT weten.

### **KLACHT VAN DE HEER S. BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN**

In zijn brieven aan de Nationale ombudsman gaf de heer S. aan dat hij het er nog steeds niet mee eens was dat GBLT hem niet in aanmerking had laten komen voor geautomatiseerde kwijtschelding van de belastingjaren 2016 en 2017 en dat GBLT niet kon aangeven op basis van welke gegevens dat was.

### **WAT HEEFT DE NATIONALE OMBUDSMAN GBLT GEVRAAGD?**

Wij hebben GBLT gevraagd de volgende gegevens over de afgelopen drie jaar verstrekken:

- a. Aantallen en percentages belastingplichtigen die wel en die niet in aanmerking komen voor automatische kwijtschelding;
- b. Aantal belastingplichtigen dat een verzoek om kwijtschelding indient;
- c. Aantal toe- en afwijzingen van die verzoeken om kwijtschelding.

### **SCHRIFTELIJKE REACTIE VAN GBLT**

GBLT schreef de Nationale ombudsman dat het aantal belastingplichtigen dat voor 2017 in aanmerking kwam voor het geautomatiseerde toetsen 58.867 bedroeg. 38.024 daarvan (circa 65%) kwamen in aanmerking voor geautomatiseerde kwijtschelding. In 2016 hadden 66.687 belastingschuldigen een verzoek om kwijtschelding gedaan. Het aantal toewijzingen bedroeg toen 41.269 (circa 62%).

Als men vóór 25 november bericht heeft van GBLT dat er volledige kwijtschelding is verleend, dan wordt men meegenomen in de bulkaanvraag richting het Inlichtingenbureau van november/december ten behoeve van het daarop volgende jaar. De aanvraag van de heer S. in 2016 liet volgens GBLT te veel te wensen over in verband met doorhalingen voor aanbidding ten behoeve van de bulkaanvraag voor belastingjaar 2016. De heer S. heeft naar aanleiding van een aanvraag in maart 2017 kwijtschelding gekregen over 2017. GBLT heeft hem later geschreven dat er extra aandacht is of hij mee gaat in de bulkaanvraag ten behoeve van belastingjaar 2018.

GBLT zond de Nationale ombudsman een exemplaar van de zogenaamde belemmeringsbrief die GBLT in 2017 heeft verzonden aan belastingplichtigen. De tekst ervan luidt als volgt:

"U hebt vorig jaar (2016) kwijtschelding ontvangen van de belastingaanslag die u van GBLT heeft ontvangen. Om te beoordelen of u voor het belastingjaar 2017 ook voor kwijtschelding in aanmerking komt, heb ik uw inkomens- en vermogensgegevens opgevraagd bij de Belastingdienst, Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) en het Uitvoeringsorgaan Werknemers Verzekeringen (UWV).

Het doel van de opvraging is het vroegtijdig signaleren van het recht op kwijtschelding. Ik heb geconstateerd dat ik u niet direct kwijtschelding kan verlenen voor 2017. Dit wil niet zeggen dat u per definitie geen recht heeft op kwijtschelding.

Bent u van mening toch voor kwijtschelding in aanmerking te komen?

Wacht tot u de aanslag van GBLT ontvangt.

Daarna kunt u een verzoek om kwijtschelding indienen. Dit kan via Mijn Loket op [www.gblt.nl](http://www.gblt.nl) of door het opvragen van een formulier via 088-064 55 55 op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur. Dit formulier dient u per post retour te zenden."

## **GESPREK MET GBLT**

In het gesprek gaf GBLT onder meer aan dat - net als Cocensus - ook GBLT niet de aard van de belemmering vermeldt. GBLT heeft dit in het verleden wel gedaan, maar is tot de conclusie gekomen dat dit niet bijdraagt aan de kwaliteit van het proces, maar slechts tot langdurige en zinloze welles-nietes discussies met en onduidelijkheid bij de burger.

## **HOE REAGEERDE DE HEER S.?**

De heer S. mailde de Nationale ombudsman dat, toen hij GBLT vroeg om bewijs van de belemmering om voor automatische kwijtschelding in aanmerking te komen, hij van GBLT bericht ontving dat de berekeningen of belastingplichtigen in aanmerking komen voor geautomatiseerde kwijtschelding door het Inlichtingenbureau niet worden opgeslagen. Dit had volgens hem tot gevolg dat GBLT zijn gegevens niet aanleverde bij het Inlichtingenbureau ten behoeve van de automatische kwijtschelding voor het belastingjaar 2017. Hij vraagt zich nog steeds af waarom zijn gegevens niet waren aangeleverd bij het Inlichtingenbureau. Er bestaan volgens hem geen belemmeringen om hem automatische kwijtschelding te onthouden.

De heer S. vindt verder dat als gevolg van het bewust door GBLT niet vermelden van de aard van de belemmering ter voorkoming van welles-nietes discussies de rechtspositie van de burger in het geding is en dat deze handelwijze strijdig is met het motiverings- en transparantiebeginsel.

Tot slot voerde hij aan dat de toekennende beschikking over belastingjaar 2016 dateerde van 20 augustus 2016, waardoor GBLT volgens hem ruimschoots de tijd had om het Inlichtingenbureau te vragen zijn verzoek om automatische kwijtschelding voor het belastingjaar 2017 in hun systeem op te nemen.

## **WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN TEN AANZIEN VAN DE KLACHT VAN DE HEER S.?**

Ook de klacht van heer S. heeft de Nationale ombudsman getoetst aan het motiveringsvereiste. Wij hebben daarbij alleen gezien of GBLT (on)terecht niet heeft uitgelegd op basis van welke saldi de heer S. niet in aanmerking zou komen voor automatische kwijtschelding. Het niet in aanmerking komen voor automatische kwijtschelding als zodanig was geen onderwerp van onderzoek.

Naar aanleiding van de klacht berichtte GBLT de heer S. dat de berekeningen niet door het inlichtingenbureau werden opgeslagen, waardoor het voor GBLT niet mogelijk was om hem een inhoudelijke toelichting te geven over de specifieke oorzaak voor het niet verlenen van automatische kwijtschelding. Dit is opmerkelijk, nu volgens de Gebruikershandleiding kwijtschelding van het Inlichtingenbureau in hun rapportages aan de gemeenten en waterschappen onder meer vermeld wordt het saldo per rekeningnummer. Tijdens het gesprek met medewerkers van de Nationale ombudsman gaf GBLT aan niet meer de aard van de belemmering te (ver)melden, omdat dat slechts zou leiden tot langdurige en zinloze welles-nietes discussies.

De burger heeft inderdaad geen recht op automatische kwijtschelding, maar heeft wel de begrijpelijke verwachting daartoe gelet op zijn/haar financiële situatie, gecombineerd met het feit dat om die reden eerder wel kwijtschelding is verleend. Met de mededeling van GBLT aan de heer S. dat hij geen recht heeft op automatische kwijtschelding had GBLT nog geen finaal besluit genomen over wel of geen recht op kwijtschelding. Dit neemt niet weg dat GBLT op zijn minst de informatie kan delen waarover het beschikt; in het geval van de heer S.: de naam van de bank, het rekeningnummer en hoogte van de saldi. Dat vervolgens discussie kan ontstaan over de juistheid van de via het Inlichtingenbureau verkregen gegevens, kan als lastig worden ervaren door GBLT. Dat mag echter geen reden zijn om niet desgevraagd aan te geven op basis van welke gegevens er geen recht op automatische kwijtschelding bestaat. Te meer GBLT die discussie kan beëindigen door de burger te vragen het verkorte kwijtscheldingsaanvraagformulier in te dienen, waarna op basis van dat aanvraagformulier en recentere gegevens van het Inlichtingenbureau een gemotiveerde beschikking volgt.

De onderzochte gedraging van GBLT was dan ook niet behoorlijk.

**CONCLUSIE**

De klacht over de onderzochte gedraging van GBLT is gegrond wegens strijd met het motiveringsvereiste.

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

## ACHTERGROND

### Gespreksverslag

Onderzoekers van de Nationale ombudsman hebben in een gezamenlijk gesprek gesproken met vertegenwoordigers van GBLT, Cocensus en het Inlichtingenbureau. Het volgende is besproken.

1. Bijna alle decentrale overheden zijn aangesloten bij het Inlichtingenbureau. Het Inlichtingenbureau levert twee diensten:

- de éénjaarlijkse bulkbevraging, die is bedoeld om te beoordelen of het eerder (in dat of het voorliggende jaar) toegekende recht op kwijtschelding kan worden verlengd;
- sinds september 2015 tussentijdse vervolgaanvragen. Dat is de maandelijkse uitwisseling waarin zijn betrokken de nieuwe (initiële) verzoeken, waaronder ook de burgers die om kwijtschelding verzoeken, nadat in de jaarlijkse bevraging belemmeringen waren geconstateerd.

Belemmeringen om automatisch kwijtschelding te verlenen kunnen er zijn ten aanzien van te hoog inkomen of vermogen en autobezit. Indien iemand niet in aanmerking komt voor automatische kwijtschelding, dan krijgt men een brief van de betrokken instantie en kan men alsnog handmatig een kwijtscheldingsaanvraag indienen. Als er bij de bulk bevraging een belemmering wordt geconstateerd wordt het recht op kwijtschelding niet met een jaar verlengd.

Het Inlichtingenbureau gaat bij hun opgaven uit van de minimale beleidsvrijheden met betrekking tot inkomens- en vermogensgrenzen. De opdrachtgevers – de decentrale overheden – kunnen vervolgens daar hun werkprocessen op toepassen aan de hand van hun eigen beleid.

GBLT maakt enkel gebruik van de jaarlijkse bulkbevraging bij het Inlichtingenbureau. De BSN-gegevens voor deze toets levert GBLT aan in het laatste kwartaal van ieder jaar. GBLT ontvangt van het Inlichtingenbureau een advies of de kwijtschelding kan worden verlengd. GBLT neemt dit advies altijd over en verlengt de kwijtschelding aan die burger waar geen belemmering is gevonden. Aan de burger waar een belemmering is gevonden stuurt GBLT een zogenaamde belemmeringsbrief. GBLT is in de voorbereiding om vanaf 1 januari 2018 ook de maandelijkse bevraging (initieel verzoek) mogelijk te maken.

2. Cocensus heeft in 2017 het proces van de initiële verzoeken veranderd. In 2016 werd bij de eerste bestandsuitwisseling, ingeval van cumulatie van belemmeringen (anders dan voertuig bezit) een afwijzende uitspraak verzonden en werd de heer G. uitgenodigd te reageren en mogelijk aanvullende informatie en bewijsstukken te verstrekken (de beroepsmogelijkheid te benutten). In 2017 wordt bij één of meerdere belemmeringen de aanvrager eerst hierover schriftelijk geïnformeerd en gevraagd om aanvullende en meer actuele informatie en bewijsstukken te verstrekken alvorens een besluit wordt genomen. In 2016 werd bij één belemmering het verzoek beoordeeld waarbij ook de eventuele aanwezige historie werd betrokken (mogelijke eerdere kwijtscheldingsdossiers) of werd aanvullende informatie opgevraagd. Bij de latere maandelijkse uitwisselingen werd deze methode ook toegepast op de categorie met meerdere belemmeringen. Indien op het

(digitale) aanvraagformulier één of meer van de vijf rubrieken (woonsituatie, eigen woning bezit, ondernemer, student of alimentatie) wordt aangekruist, is dit aanleiding het verzoek niet in de gegevenslevering aan het Inlichtingenbureau te betrekken en het verzoek geheel handmatig te behandelen. Het Inlichtingenbureau wordt dan niet benaderd voor gegevenslevering. Een ieder aan wie GBLT de belemmeringsbrief stuurt kan zelf beslissen of hij via een regulier verzoek alsnog gaat aanvragen.

3. Op de belemmeringsbrief, die wordt verzonden aan de hand van de resultaten van de jaarlijkse bulkbevraging wordt de aard van de belemmering(en) bewust niet vermeld. Uit ervaring is Cocensus gebleken dat, indien de reden (de belemmering) wordt vermeld, de onduidelijkheid bij de burger toeneemt, dit (negatieve) reacties uitlokt, ontwijkend/ontmoedigd gedrag aanwakkert en er (vanuit Cocensus) vervolgens onevenredig veel aandacht en tijd besteed moet worden om deze negatieve gevolgen te herstellen. Mensen worden in de gelegenheid gesteld informatie aan te leveren (danwel om een verkorte aanvraag te doen) waarmee zij aantonen wel voor kwijtschelding in aanmerking te komen. Als men niet reageert, dan volgt een afwijzing. Cocensus wil naar werkwijze toe dat Cocensus dan niet alsnog een beslissing hoeft te sturen, omdat dat al is aangekondigd bij het bericht over de belemmering. Cocensus zendt de belemmeringsbrief, naar aanleiding van de jaarlijkse bestandsvergelijking, op een gelijk tijdstip als het aanslagbiljet.

Cocensus vermeldt direct op het aanslagbiljet het uit de bulktoetsing gebleken recht op kwijtschelding. Hiermee wordt voorkomen dat burgers alsnog en onnodig een verzoek indienen.

GBLT vermeldt niet de aard van de belemmering bij de jaarlijkse bulktoets. GBLT heeft dit in het verleden wel gedaan, maar is tot de conclusie gekomen dat dit niet bijdraagt aan de kwaliteit van het proces, maar slechts tot langdurige en zinloze welles-nietes discussies en onduidelijkheid met en bij de burger.

4. Cocensus geeft aan dat een tussentijdse vervolgaanvraag eerst maximaal 4 weken in bezit is van Cocensus alvorens uitlevering van het maandelijks bestand aan het Inlichtingenbureau plaatsvindt. Maandelijks teruglevering door het Inlichtingenbureau vindt vervolgens vier weken later plaats. Beoordeling van de teruggeleverde informatie vindt dus maximaal na acht weken plaats. De daarop volgende beoordeling (toewijzen of bevragen) vergt vervolgens enkele weken. De behandelperiode kan dus de 12 weken bereiken en in geval bevraging mogelijk een langere periode beslaan.

5. Cocensus laat verder weten dat eerder was gebleken dat het aantal toekenningen/afwijzingen kwijtschelding na invoering van automatische kwijtschelding ongewijzigd is gebleven. Van de belastingplichtigen waarbij belemmeringen waren geconstateerd na een nieuwe (initiële) aanvraag levert bijna 50% de gevraagde informatie, die wordt betrokkenen in de verdere afhandeling van het verzoek om kwijtschelding. GBLT heeft deze informatie niet voor handen.

De mogelijkheid om eigen bestanden te koppelen aan bestanden vanuit het Inlichtingenbureau ligt mede aan de toepassing en de soort software, de automatiseringsgraad en de financiële armslag van de organisatie. Een grote organisatie

heeft daartoe meer (financiële) mogelijkheden dan een kleine. Een kleine organisatie heeft echter het voordeel dat men de belastingplichtigen soms persoonlijk kent. GBLT geeft aan dat er niet alleen sprake is van afwijzing / toewijzing, maar dat in veel zaken mensen voor gedeeltelijke kwijtschelding in aanmerking komen.

GBLT geeft aan dat er niet alleen sprake is van afwijzing of toewijzing, maar dat er een grote categorie belastingschuldigen gedeeltelijke kwijtschelding heeft gekregen. Deze belastingschuldigen worden het jaar daarop niet aangeboden aan het Inlichtingenbureau, omdat zij niet voldoen aan de eis van volledige kwijtschelding. Deze categorie zal dus zelf kwijtschelding aan moeten vragen.

6. Cocensus en GBLT merken op dat de gegevensuitwisseling via het Inlichtingenbureau tot stand is gekomen door de wens de administratieve lasten bij de burger (en de overheid) te verminderen en inmiddels doorontwikkeld van een éénjaarlijkse tot ook een maandelijks service. Een afwijzend kwijtscheldingsbesluit is een (negatief) bericht dat menig burger moeilijk accepteert. Wat door de burger als extra verwarrend wordt ervaren, is de verschillende normatiek die wordt gehanteerd voor de kwijtschelding en die van de sociale dienst.

7. Ten aanzien van de zogenaamde "Vergeeten groepen" wordt door Cocensus aangegeven dat een beller altijd wordt gewezen op de mogelijkheid van kwijtschelding. Deurwaarders kunnen samen met de burger het kwijtscheldingsformulier invullen. Dat is al voldoende voor een instantie om te gaan toetsen, want dan ligt er een aanvraag. GBLT kent de verkorte procedure door de deurwaarder wel, maar maakt hier geen gebruik van. Cocensus en GBLT geven presentaties aan instanties die kwetsbaren in beeld hebben, zoals Humanitas. Flankerend financieel beleid om burgers tegemoet te komen via automatische koppeling met bestanden van de sociale dienst is niet mogelijk vanwege privacywetgeving, omdat de burger daarvoor geen expliciete toestemming heeft gegeven en er geen verzoek om kwijtschelding ligt.

Pas na een uitdrukkelijk verzoek van een burger kan informatie ten behoeve van verlenen van kwijtschelding worden opgevraagd door de opdrachtgevende gemeente, wat wordt beperkt voor zover het flankerend, begunstigend sociaal- minimabeleid betreft. Op het kwijtscheldingsformulier wordt uitdrukkelijk vermeld dat informatie ten behoeve van verlenen van kwijtschelding wordt opgevraagd en dat de burger met het indienen van het verzoek om kwijtschelding hiervoor toestemming geeft. Hij wordt er expliciet op gewezen dat, indien hij/zij dit niet wenst, hij/zij dit kenbaar kan maken. In de afgelopen drie jaar is er bij Cocensus slechts één burger geweest die heeft aangegeven hier geen toestemming voor te geven. GBLT maakt voor haar deelnemende gemeenten (nog) geen gebruik van flankerend financieel beleid. Dit laatste speelt helemaal niet bij de deelnemende waterschappen van GBLT.