



nationale ombudsman

Rapport

Een blik op behandeltermijnen bij kwijschelding

Oordeel

Een onderzoek naar de behandeltermijnen die het Noordelijk belastingkantoor hanteert bij kwijschelding en de informatie over de betalingsverplichting in de ontvangstbevestiging.

INHOUDSOPGAVE

Samenvatting 3

Wat ging er aan het onderzoek vooraf 4

Recht op kwijtschelding vaststellen 6

Digitale toets via het Inlichtingenbureau 6

Handmatige toets door het Noordelijk Belastingkantoor..... 7

Behandeltermijn Noordelijk Belastingkantoor bij een aanvraag om kwijtschelding 7

Administratief beroep 7

Behandeltermijn Noordelijk Belastingkantoor bij administratief beroep 8

Regelgeving over de behandeltermijnen 8

Informatieverstrekking over de betalingsverplichting 8

Informatie op de website 9

Het oordeel van de Nationale ombudsman 10

Aanbevelingen..... 12

Relevante literatuur en wet- en regelgeving 13

Samenvatting

Onderzoek uit eigen beweging

De Nationale ombudsman heeft uit eigen beweging onderzoek ingesteld. Het onderzoek richt zich op de maximale behandeltermijnen die het Noordelijk Belastingkantoor gebruikt bij de behandeling van kwijtschelding van lokale belastingen. En op de informatie die het Noordelijk Belastingkantoor daarbij verstrekt over de opschorting van de betalingsverplichting.

Oordeel Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman staat achter het uitgangspunt van het Noordelijk Belastingkantoor om de aanvragen om kwijtschelding zo spoedig mogelijk af te handelen. De gehanteerde maximale termijn van zes maanden bij de behandeling van aanvragen is lang te noemen, maar gelet op de uitleg van Noordelijk Belastingkantoor niet onbegrijpelijk en evenmin onredelijk.

De gehanteerde maximale termijn van zes maanden bij de behandeling van administratief beroep vindt de Nationale ombudsman – alles in overweging nemende – niet redelijk.

De informatieverstrekking in de ontvangstbevestigingen vindt de Nationale ombudsman niet voldoende, omdat informatie ontbreekt over de opschorting van de betaalverplichting gedurende de behandeling van het kwijtscheldingsverzoek.

De informatieverstrekking op de website van het Noordelijk Belastingkantoor over de maximale behandeltermijnen en de opschorting van de betalingsverplichting vindt de Nationale ombudsman onvoldoende, omdat informatie hierover ontbreekt.

Aanbevelingen

De Nationale ombudsman doet de volgende aanbevelingen:

- Maximale termijn bij behandeling administratief beroep tegen afwijzing kwijtschelding terugbrengen naar drie maanden.
- In ontvangstbevestigingen informatie opnemen over opschorten betalingsverplichting.
- Op website informatie geven over maximale behandeltermijnen en opschorten betalingsverplichting bij behandeling kwijtschelding.

Wat ging er aan het onderzoek vooraf

Mevrouw Wagtstra¹ ontvangt een aanslag voor de waterschapsbelastingen van het Noordelijk Belastingkantoor.² Omdat het moeilijk voor haar is de aanslag te betalen, vraagt zij om kwijtschelding. Het Noordelijk Belastingkantoor wijst haar aanvraag gedeeltelijk af. In de brief met de afwijzing meldt het Noordelijk Belastingkantoor dat het restant van de belastingaanslag binnen twee weken moet worden betaald. Mevrouw Wagtstra is het er niet mee eens dat zij geen volledige kwijtschelding krijgt.

Zij stuurt het Noordelijk Belastingkantoor een brief waarmee zij administratief beroep aantekent. Het Noordelijk Belastingkantoor stuurt haar daarop een ontvangstbevestiging, waarin een maximale behandeltermijn van zes maanden staat vermeld. Mevrouw Wagtstra betaalt het Noordelijk Belastingkantoor de aanslag omdat in de brief met de afwijzende beslissing staat dat zij dat binnen twee weken moet doen.

De beslissing van het Noordelijk Belastingkantoor op het administratief beroep van mevrouw Wagtstra blijft uit. Ze vreest dat ze echt zes maanden moet wachten op de beslissing over haar kwijtschelding. Dat vindt ze geen goede zaak, omdat ze de belastingen wel al heeft betaald. Mevrouw Wagtstra neemt daarom contact op met de Nationale ombudsman.

Omdat er na het administratief beroepschrift enkele maanden waren verstreken, informeert de Nationale ombudsman bij het Noordelijk Belastingkantoor naar de stand van zaken bij de behandeling. Kort daarop ontvangt mevrouw Wagtstra van het Noordelijk Belastingkantoor de beslissing (het blijft een gedeeltelijke afwijzing). De klacht van mevrouw Wagtstra over het uitblijven van een beslissing is hiermee opgelost.

Het viel de Nationale ombudsman op dat in de ontvangstbevestiging van zowel de aanvraag om kwijtschelding als die van het administratief beroep een maximale behandeltermijn van zes maanden staat vermeld. Wettelijk gezien is dit niet onmogelijk. De vraag is alleen of het hanteren van zo'n ruime behandeltermijn wel redelijk is voor burgers. Daarnaast is het zo dat de betalingsverplichting wordt opgeschort gedurende de behandeling van een aanvraag om kwijtschelding en administratief beroep. Dat betekent voor burgers dat zij de belasting niet hoeven te betalen zolang de aanvraag om kwijtschelding of het ingediende administratief beroep in behandeling is. Het Noordelijk Belastingkantoor vermeldt dat niet in haar ontvangstbevestiging. Beide onderwerpen waren aanleiding voor de Nationale ombudsman om een onderzoek uit eigen beweging in te stellen.

Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht

De Nationale ombudsman doet op grond van artikel 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht uit eigen beweging onderzoek. De volgende twee onderzoeksvragen staan centraal in dit rapport.

Maximale behandeltermijn

Zowel bij de aanvraag om kwijtschelding van lokale belastingen als bij het administratief beroep tegen een afwijzende beslissing hanteert het Noordelijk belastingkantoor een maximale behandeltermijn van zes maanden.

Wat mag een burger verwachten van de behandeltermijn van een aanvraag om kwijtschelding en de behandeltermijn bij administratief beroep tegen de afwijzing van kwijtschelding?

Informatie over betalingstermijn

Na de afwijzing van kwijtschelding geldt een verplichting om binnen twee weken de belastingaanslag te betalen. Het Noordelijk belastingkantoor informeert burgers hierover in de brief met de afwijzing van kwijtschelding. De verplichting om te betalen wordt na ontvangst van het administratief beroepschrift doorgaans opgeschort.

¹ Gefingeerde naam.

² Het onderzoek is gedaan bij het toenmalige Hefpunt te Groningen. Met ingang van 1 januari 2018 is het Hefpunt opgegaan in het Noordelijk belastingkantoor. Om het rapport overzichtelijk te houden gebruiken we in het rapport niet meer de naam 'Hefpunt', maar direct 'het Noordelijk Belastingkantoor'.

Welke informatie mag een burger van de overheid verwachten over de opschorting van de betalingsverplichting bij de behandeling van een aanvraag om kwijtschelding en van het administratief beroep?

LEESWIJZER

In dit rapport beschrijven we hoe een aanvraag om kwijtschelding verloopt. Hoe komt het Noordelijk Belastingkantoor aan zijn informatie voor de beoordeling van een aanvraag om kwijtschelding? En welke behandeltermijn wordt er gehanteerd? Daarna komen het administratief beroep en de behandeltermijn daarvan aan de orde. In het daaropvolgende hoofdstuk beschrijven we wat er in wet- en regelgeving is vastgelegd over de behandeltermijnen. Vervolgens beschrijven we welke informatie een burger ontvangt over de betalingsverplichting en de mogelijke opschorting daarvan. In het laatste hoofdstuk vindt u de conclusie van de Nationale ombudsman.

Recht op kwijtschelding vaststellen

In dit hoofdstuk beschrijven we hoe het Noordelijk Belastingkantoor het recht op kwijtschelding vaststelt. We beschrijven de rol die het Inlichtingenbureau daarbij speelt. En hoeveel tijd met de behandeling van kwijtschelding gemoeid gaat.

Digitale toets via het Inlichtingenbureau

Bij burgers die het voorgaande jaar kwijtschelding kregen en bij burgers die een nieuwe aanvraag om kwijtschelding indienen, laat het Noordelijk Belastingkantoor eerst een digitale toets bij het Inlichtingenbureau plaatsvinden. Om het recht op kwijtschelding te bepalen hebben belastinginstanties veel informatie nodig over iemands financiële situatie. Dat betekent voor de burger die voor kwijtschelding in aanmerking wil komen in beginsel een jaarlijks terugkerende verplichting om de stukken over zijn financiële situatie aan de belastinginstantie te verstrekken. Door gebruik van het Inlichtingenbureau heeft het Noordelijk Belastingkantoor in veel gevallen geen nadere gegevens meer nodig. Op deze manier wordt de – jaarlijks terugkerende – administratieve last om kwijtschelding krijgen voor burgers verlicht.

Wat doet het Inlichtingenbureau?

Het Inlichtingenbureau is een stichting die gegevens over burgers voor gemeenten ontsluit. Het is opgericht in 2001, na een akkoord tussen het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. Bij de oprichting was het bevorderen van een betere vaststelling van het recht op uitkeringen het doel. Behalve bij de vaststelling van uitkeringen speelt het Inlichtingenbureau nu ook een rol bij de uitvoering van de Jeugdwet, de Wet maatschappelijke ondersteuning en bij kwijtschelding van belastingen.

Bij kwijtschelding van belastingen ontvangt het Inlichtingenbureau van gemeenten bestanden met burgerservicenummers van burgers die voor kwijtschelding in aanmerking willen komen. Bij het Inlichtingenbureau vindt digitaal een vergelijking plaats met inkomensgegevens van het UWV, bankgegevens van de Belastingdienst en gegevens over motorvoertuigen bij de RDW. De uitkomst – is er op basis van die informatie al dan niet een belemmering voor kwijtschelding – wordt door het Inlichtingenbureau digitaal aan de gemeenten toegestuurd.

Digitale toets

Om de digitale toets te laten plaatsvinden, verzamelt het Noordelijk Belastingkantoor de burgerservicenummers van de mensen die het voorgaande jaar kwijtschelding toegekend hebben gekregen en van de mensen die een aanvraag om kwijtschelding hebben ingediend. Dan levert het Noordelijk Belastingkantoor de burgerservicenummers in een bestand aan bij het Inlichtingenbureau.

Bij het Inlichtingenbureau vindt digitaal een vergelijking plaats van dit bestand met bestanden met de gegevens van het UWV, de Belastingdienst en de RDW. Daarmee wordt duidelijk of er een belemmering is voor automatische kwijtschelding. Bijvoorbeeld doordat er een te hoog inkomen is of een te hoog bedrag op de spaarrekening staat.

Eenmaal per maand mag het Noordelijk Belastingkantoor een bestand met burgerservicenummers aanleveren bij het Inlichtingenbureau. Een maand later levert het Inlichtingenbureau na een digitale vergelijking een bestand aan bij het Noordelijk Belastingkantoor.

Uitkomst digitale toets: wel of geen automatische kwijtschelding

Als er na de digitale toets geen belemmering is voor kwijtschelding, dan verleent het Noordelijk Belastingkantoor automatisch kwijtschelding.

Is er een eerste aanvraag gedaan, dan vindt de automatische kwijtschelding plaats binnen drie maanden na het indienen van de aanvraag.

Automatische kwijtschelding kan ook plaatsvinden bij de belastingaanslag. Dit gebeurt als er het voorgaande jaar ook kwijtschelding was verleend en de digitale toets plaatsvindt voorafgaand aan het verzenden van de belastingaanslagen.

Blijkt het na de digitale vergelijking niet mogelijk te zijn om automatisch kwijtschelding te verlenen, dan neemt het Noordelijk Belastingkantoor hierover contact op met de betrokkene. Het Noordelijk Belastingkantoor deelt schriftelijk

mee dat er geen sprake is van een definitieve afwijzing, maar dat meer gegevens nodig zijn voor een handmatige toets om te bepalen of toch kwijtschelding kan worden verleend. De digitale vergelijking van bestanden bij het Inlichtingenbureau is namelijk bij de huidige stand van de techniek een grofmazige toets. Dat betekent dat niet alle relevante aspecten of recente veranderingen in iemands financiële situatie aan de orde kunnen komen. Bij een handmatige toets kan dat wel.

Handmatige toets door het Noordelijk Belastingkantoor

Bij de handmatige toets maakt het Noordelijk Belastingkantoor een volledige beoordeling of er recht is op kwijtschelding. Voor deze beoordeling is alle relevante financiële informatie van de betrokkene nodig. Het Noordelijk Belastingkantoor verzoekt de betrokkene om een vragenformulier in te vullen en op te sturen met de benodigde bewijsstukken, zodat de handmatige toets kan plaatsvinden.

Vindt er een handmatige toets plaats om te bepalen of er recht is op kwijtschelding, dan hanteert het Noordelijk Belastingkantoor een maximale behandeltermijn van zes maanden voor de behandeling van een aanvraag om kwijtschelding.

Behandeltermijn Noordelijk Belastingkantoor bij een aanvraag om kwijtschelding

Het Noordelijk Belastingkantoor gaat uit van een behandeltermijn van maximaal zes maanden. Zij komt tot die termijn door een optelsom te maken van de verwachte maximale behandeltermijn bij de digitale en de handmatige toetsing én door rekening te houden met de jaarlijkse piek aan te behandelen aanvragen.

De digitale toets bij het Inlichtingenbureau neemt maximaal tien weken in beslag, omdat bestanden daar eenmaal per maand worden ingenomen en eenmaal per maand worden verstrekt. Na ontvangst van de bestanden van het Inlichtingenbureau streeft het Noordelijk Belastingkantoor ernaar de verzoeken binnen acht weken handmatig te beoordelen, maar zeker in de piekperiode februari tot en met april is (veel) meer tijd nodig. Daarom gaat het Noordelijk Belastingkantoor uit van maximaal twaalf weken. Het Noordelijk Belastingkantoor neemt daarbovenop nog een periode van vier weken, omdat de ervaring leert dat bij een flink deel van de schriftelijke aanvragen die handmatig worden getoetst nadere informatie bij de burger moet worden opgevraagd. De behandeling van de aanvraag wordt dan vier weken aangehouden.

Het Noordelijk Belastingkantoor heeft de ombudsman laten weten het belangrijk te vinden bij de burger geen verwachtingen over de behandelingsduur te wekken die niet kunnen worden nagekomen. Ook wil het Noordelijk Belastingkantoor het verzenden van grote aantallen verdagingsberichten voorkomen. De ervaring leert hun dat 40 tot 60% van de aanvragen niet binnen vier maanden kunnen worden afgehandeld. In aantallen zou dit bijvoorbeeld voor het jaar 2016 een 14.000 verdagingsberichten betekenen. Deze hoeveelheid verdagingsberichten en de vele telefonische en schriftelijke reacties en vragen die op verdagingsberichten volgen, kosten het Noordelijk Belastingkantoor zo veel extra werk dat het een efficiënte en doelmatige afhandeling van de kwijtschelding in de weg staat. Totdat is beslist, schort het Noordelijk Belastingkantoor de betalingsverplichting automatisch op. Moet de aanslag toch worden betaald, dan rekent het Noordelijk Belastingkantoor geen heffingsrente over de maanden van de opgeschorte betalingsverplichting. Komt de beslissing tegen het einde van het kalenderjaar, dan hanteert het Noordelijk Belastingkantoor zo nodig een coulante betalingsregeling.

Het Noordelijk Belastingkantoor vindt een termijn van maximaal zes maanden om al de genoemde redenen de beste duidelijkheid geven aan de betrokkenen en ook het best werkbaar.

Administratief beroep

Volgt er na de handmatige toets door het Noordelijk Belastingkantoor een afwijzing van kwijtschelding, dan kan de burger administratief beroep aantekenen. Bij de behandeling van het administratief beroepschrift beoordeelt het Noordelijk Belastingkantoor opnieuw handmatig het recht op kwijtschelding. Zo nodig wordt nadere informatie bij de burger opgevraagd, maar de meeste informatie is al verkregen bij de behandeling van de aanvraag om kwijtschelding.

Behandeltermijn Noordelijk Belastingkantoor bij administratief beroep

Bij ontvangst van het administratief beroepschrift stuurt het Noordelijk Belastingkantoor een ontvangstbevestiging en vermeldt daarin een maximale behandeltermijn van zes maanden.

Het Noordelijk Belastingkantoor werkt vanuit het principe first-in-first-out, voor zowel de aanvragen als de administratieve beroepen. Door de stromen aanvraag en administratief beroep te scheiden, is er volgens het Noordelijk Belastingkantoor een mogelijkheid om de behandeltermijn bij administratief beroep te verkorten naar drie maanden.

Ook bij de behandeling van administratief beroep schort het Noordelijk Belastingkantoor de betalingsverplichting automatisch op. Moet de aanslag toch worden betaald, dan rekent Noordelijk Belastingkantoor geen heffingsrente over de maanden van de opgeschorte betalingsverplichting. Komt de beslissing tegen het einde van het kalenderjaar, dan hanteert het Noordelijk Belastingkantoor zo nodig een coulante betalingsregeling.

Regelgeving over de behandeltermijnen

Welke regelgeving is van toepassing en wat volgt daaruit? Kwijtschelding maakt deel uit van de invordering van belastingen. De invorderingsregelgeving bevat geen termijnen voor de behandeling van een aanvraag om kwijtschelding en evenmin voor de behandeling van een administratief beroepschrift bij kwijtschelding.

Algemene behandeltermijnen zijn wel te vinden in hoofdstuk 4 en 7 van de Algemene wet bestuursrecht (Algemene wet bestuursrecht). En hoewel de Invorderingswet 1990 deze behandeltermijnen uit de Algemene wet bestuursrecht niet van toepassing verklaart, is het volgens de Leidraad Invordering 2008 wel de bedoeling dat bij de invordering zo veel mogelijk wordt gehandeld in overeenstemming met de Algemene wet bestuursrecht.

De Leidraad stelt: "Voor beschikkingen op aanvraag geldt daarom een termijn van acht weken met de mogelijkheid hiervan af te wijken door een redelijke termijn te noemen (zie artikel 4:13, 4:14 en 4:15 Algemene wet bestuursrecht)." En: "Voor het beslissen op beroepschriften bij administratief beroep geldt een verdagingsstermijn van maximaal zes weken en de mogelijkheid tot verder uitstel in gezamenlijk overleg (artikel 7:24 Algemene wet bestuursrecht)."

Informatieverstrekking over de betalingsverplichting

Informatie over de betalingsverplichting komt allereerst voor op de jaarlijkse belastingaanslagen die Noordelijk Belastingkantoor verstuurt. Het aanslagbiljet vermeldt hoe en wanneer het aanslagbedrag moet worden betaald. De bijlage bij het aanslagbiljet noemt de mogelijkheid van het aanvragen van kwijtschelding als iemand de aanslag niet kan betalen.

In de ontvangstbevestiging na de aanvraag om kwijtschelding

Na de ontvangst van een aanvraag om kwijtschelding stuurt het Noordelijk Belastingkantoor betrokkene een bevestiging daarvan. De tekst van de ontvangstbevestiging luidt voor zover relevant als volgt:

"..... Geachte heer/mevrouw,

In uw aanvraag van datum vraagt u om kwijtschelding van de waterschapsbelastingen. Graag informeren wij u over het vervolg.

.....

Wanneer ontvangt u ons besluit? U ontvangt ons schriftelijke besluit binnen zes maanden. Voor vragen of inlichtingen kunt u ons telefonisch bereiken op..... .

.....".

In de beslissing op de aanvraag

Wijst het Noordelijk Belastingkantoor de kwijtscheldingsaanvraag af, dan vermeldt de beslissing dat de belastingen binnen een termijn van tien dagen moeten worden betaald.

De tekst is als volgt:

"Wij verzoeken u het nog te betalen bedrag binnen 10 dagen te betalen. Maak uw betaling(en) over op IBAN-NL..... van het Noordelijk Belastingkantoor. Vermeld bij uw betaling altijd het aanslagnummer. Als betaling problemen geeft, kunt u bij ons een betalingsregeling aanvragen. U kunt hiervoor gebruik maken van het contactformulier op onze website. Of u belt ons."

In de ontvangstbevestiging na administratief beroep

Na een afwijzende beslissing op de aanvraag kan administratief beroep worden ingediend. De tekst van de ontvangstbevestiging na administratief beroep luidt voor zover relevant als volgt:

"..... Geachte heer/mevrouw,
In uw reactie van datum gaat u in beroep tegen onze afwijzing van uw verzoek om kwijtschelding van waterschapsbelastingen. Graag informeren wij u over het vervolg.
.....
Wanneer ontvangt u ons besluit?
De behandeling van uw beroep kost enige tijd. U ontvangt ons schriftelijk besluit zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes maanden na dagtekening van deze brief.
Voor vragen of inlichtingen kunt u ons telefonisch bereiken op
.....".

Noordelijk Belastingkantoor vermeldt in haar ontvangstbevestigingen niets over de opschorting van de betalingsverplichting.

Informatie op de website

Op de website van het Noordelijk Belastingkantoor wordt geen informatie verstrekt over de maximale behandeltermijnen of (de opschorting van) de betalingsverplichting. Het Noordelijk Belastingkantoor gaat ervan uit dat voor de groep belastingplichtigen waarvoor de kwijtschelding is bedoeld de behandeltermijnen geen effect hebben op de keuze om al dan niet kwijtschelding aan te vragen. Daarnaast gaat het Noordelijk Belastingkantoor ervan uit dat de doelgroep die met het aanvragen van kwijtschelding aangeeft de aanslag niet te kunnen betalen, de aanslag niet spontaan gaat betalen. Op het moment dat een belastingplichtige zijn verzoek indient, wordt hij door middel van de ontvangstbevestiging geïnformeerd over het verdere verloop van het proces en wordt ook de invordering stopgezet.

Het oordeel van de Nationale ombudsman

Maximale behandeltermijn

Het redelijkheidsvereiste houdt in dat overheidsinstanties de verschillende belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is. Dat betekent dat een overheidsinstantie de belangen van de overheid zelf en de belangen van de burger tegen elkaar afweegt om te komen tot een redelijke maximale behandeltermijn.

Behandeltermijn aanvraag kwijtschelding.

Is de maximale behandeltermijn van zes maanden een redelijke uitkomst na afweging van de belangen van de burger en de instantie zelf?

Het Noordelijk Belastingkantoor streeft ernaar de aanvragen om kwijtschelding zo spoedig mogelijk te behandelen. De werkwijze met de bestandsvergelijking bij het Inlichtingenbureau betekent dat veel burgers niet meer alle stukken over hun financiële situatie hoeven toe te sturen. Tegelijk kost deze werkwijze – in elk geval bij de huidige stand van de techniek – flink wat tijd. De digitale toets bij het Inlichtingenbureau beslaat al twee van de zes maanden maximale behandelingsduur. Voor het inwinnen en verkrijgen van nadere informatie bij de burger, rekent het Noordelijk belastingkantoor vier weken. Daarnaast speelt bij kwijtschelding – gelijk als bij het opleggen van (lokale) belastingaanslagen – dat er sprake is van een piekmoment in het jaar, waardoor de behandeltermijnen van de Algemene wet bestuursrecht niet haalbaar zijn.³ Tot slot geeft het Noordelijk Belastingkantoor ook aan dat bij het hanteren van een kortere termijn het nodig is om verdagingsberichten te sturen. De verwachte reacties daarop hebben een negatief effect op de behandeltermijn.

Voor de burger betekent de maximale termijn van zes maanden een mogelijk lange tijd van onzekerheid over een recht op kwijtschelding. Daar staat tegenover dat het Noordelijk Belastingkantoor de betalingsverplichting automatisch opschort totdat definitief is beslist. Moet de aanslag toch worden betaald, dan brengt het Noordelijk Belastingkantoor geen heffingsrente in rekening over de maanden van de opgeschorte betalingsverplichting. En komt de definitieve beslissing tegen het einde van het kalenderjaar, dan hanteert het Noordelijk Belastingkantoor zo nodig een coulante betalingsregeling.

De Nationale ombudsman staat achter het uitgangspunt van het Noordelijk Belastingkantoor om de aanvragen zo spoedig mogelijk af te handelen. Een maximale duur van zes maanden is lang te noemen, maar gelet op de uitleg van het Noordelijk Belastingkantoor niet onbegrijpelijk en evenmin onredelijk. Tegelijkertijd hoopt de Nationale ombudsman dat het Noordelijk Belastingkantoor alert blijft op hoe de duur van de behandeltermijn zo kort mogelijk kan worden gehouden.

Behandeltermijn administratief beroep

Na administratief beroep beoordeelt het Noordelijk Belastingkantoor de aanvraag om kwijtschelding opnieuw. Bij deze herbeoordeling maakt Noordelijk Belastingkantoor gebruik van de informatie die al in haar bezit is. Zo nodig vraagt zij aanvullende informatie op.

Ook bij administratief beroep hanteert het Noordelijk Belastingkantoor een maximale behandeltermijn van zes maanden. De Nationale ombudsman vindt een termijn van zes maanden voor de behandeling van administratief beroep niet redelijk. De digitale toets bij het Inlichtingenbureau heeft immers al plaatsgevonden en de (meeste) financiële gegevens zijn bij de behandeling van de aanvraag al verzameld.

Het Noordelijk Belastingkantoor geeft zelf aan dat de mogelijkheid bestaat om de maximale behandeltermijn terug te brengen van zes naar drie maanden. De Nationale ombudsman vindt deze maximale behandeltermijn een redelijke uitkomst na afweging van de belangen van de burger en de instantie zelf. De termijn is een optelsom van de behandeltermijn en de verdagingstermijn, welke in de Algemene wet bestuursrecht (artikel 7:24) voor administratief

³ Zie rapport No 2002/302, 1 oktober 2002. Piekbelasting treedt op, omdat de belastingaanslagen in een korte periode worden opgelegd. Ingediende bezwaarschriften volgen binnen zes weken. Van een instantie kan bij piekbelasting niet worden gevergd dat bezwaarschriften binnen de Awb-termijnen worden afgehandeld.

beroep zijn opgenomen. Daarnaast vindt de Nationale ombudsman de maximale behandeltermijn van drie maanden redelijk, vanwege de piekbelasting die ook bij de behandeling van administratief beroep een rol speelt. Ook bij de behandeling van administratief beroep schort het Noordelijk Belastingkantoor de betalingsverplichting van de burger op. Moet de burger de aanslag toch betalen, dan rekent Noordelijk Belastingkantoor geen heffingsrente over de maanden van de opgeschorte betalingsverplichting. Komt de beslissing tegen het einde van het kalenderjaar, dan hanteert het Noordelijk Belastingkantoor zo nodig een coulante betalingsregeling.

De Nationale ombudsman vindt een termijn van zes maanden te lang en doet het Noordelijk Belastingkantoor de aanbeveling om bij administratief beroep de maximale behandeltermijn van zes maanden terug te brengen naar drie maanden.

Informatie over de betalingsverplichting

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 erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

Ontvangstbevestiging bij de aanvraag en na administratief beroep

Bij de behandeling van een aanvraag om kwijtschelding en een administratief beroep schort de belastinginstantie de plicht van de burger om de aanslag te betalen automatisch op. Dit is zo bepaald in regelgeving.⁴

In de ontvangstbevestiging na de aanvraag en na het administratief beroep geeft het Noordelijk Belastingkantoor niet aan dat de betalingsverplichting gedurende de behandeling wordt opgeschort. Voor de burger is deze informatie van belang. Zonder deze informatie kan de burger er ten onrechte van uitgaan dat moet worden betaald, zoals beschreven in de aanslag of in de afwijzende beschikking. De Nationale ombudsman vindt de informatieverstrekking in de ontvangstbevestiging daarom niet voldoende. De Nationale ombudsman doet het Noordelijk Belastingkantoor de aanbeveling om in haar ontvangstbevestiging na de aanvraag om kwijtschelding én na administratief beroep ook informatie op te nemen over het opschorten van de betalingsverplichting. Wellicht is het daarbij raadzaam de burger er op te wijzen om rekening te houden met de mogelijkheid van een afwijzing en dat dan alsnog moet worden betaald.

Website

De Nationale ombudsman is met het Noordelijk Belastingkantoor van mening dat een belastingplichtige zich bij de keuze om kwijtschelding te vragen niet zal laten leiden door de behandeltermijnen en de opgeschorte betalingsverplichting. Informatie over de globale vermogens- en inkomenseisen staat bij die keuze voorop en zal een prominente plaats op de website innemen. Tegelijkertijd vindt de Nationale ombudsman dat informatie op de website over de behandeltermijnen en de betalingsverplichting ook relevant is voor de belastingplichtige of diens rechtshulpverlener. Op de website van het Noordelijk Belastingkantoor ontbreekt informatie hierover. De informatieverstrekking op de website is om die reden onvoldoende. De Nationale ombudsman doet het Noordelijk Belastingkantoor hierover de aanbeveling om informatie over de maximale behandeltermijnen en over het opschorten van de betalingsverplichting te vermelden op de website.

Tot slot


De Nationale ombudsman heeft de afgelopen periode met het Noordelijk Belastingkantoor contact gehouden over de in dit rapport aan de orde zijnde onderwerpen. Het Noordelijk Belastingkantoor stelde zich daarbij steeds welwillend en coöperatief op, met een nadrukkelijke wens om haar dienstverlening te verbeteren. Dit rapport is mede ter ondersteuning van de door het Noordelijk Belastingkantoor gewenste verbetering in de dienstverlening uitgebracht.

⁴ Zie artikel 9 Uitvoeringsregeling Invordering 1990, uitgewerkt in de Leidraad Invordering 1990.

Aanbevelingen

1. De Nationale ombudsman doet het Noordelijk Belastingkantoor de aanbeveling om bij administratief beroep de maximale behandeltermijn terug te brengen naar drie maanden.
2. De Nationale ombudsman doet het Noordelijk Belastingkantoor de aanbeveling om in haar ontvangstbevestiging na de aanvraag om kwijtschelding én na administratief beroep ook informatie op te nemen over het opschorten van de betalingsverplichting.
3. De Nationale ombudsman doet het Noordelijk Belastingkantoor de aanbeveling om informatie over de maximale behandeltermijnen en over het opschorten van de betalingsverplichting te vermelden op de website.

De Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen

Relevante literatuur en wet- en regelgeving

Invorderingswet 1990

Artikel 1

1. Deze wet geldt bij de invordering van rijksbelastingen.
2. Op deze wet zijn, titels 4.1 tot en met 4.3,, hoofdstukken 6 en 7 van de Algemene wet bestuursrecht niet van toepassing.

Artikelen Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9 Uitvoeringsregeling Invordering 1990

1. Gedurende de behandeling van het verzoek om kwijtschelding worden voor de belastingaanslag ten aanzien waarvan kwijtschelding is verzocht geen conservatoire maatregelen genomen of voortgezet. Eveneens wordt gedurende die tijd voor die belastingaanslag de dwanginvordering niet aangevangen of voortgezet.
2. Indien de ontvanger aannemelijk maakt dat gegronde vrees bestaat dat toepassing van het eerste lid ertoe zal leiden dat goederen, waarop de belastingschuld waarvan kwijtschelding is verzocht kan worden verhaald, zullen worden verduisterd, kan hij ondanks het verzoek om kwijtschelding conservatoire en zo nodig executoriale maatregelen nemen. Voor zover deze maatregelen een onherroepelijk karakter dragen is toestemming nodig van de directeur."

Tekst Leidraad Invordering 2008.

Artikel 26.1.2. Het indienen van een verzoek om kwijtschelding

"In afwachting hiervan wordt de invordering in beginsel opgeschort."

Artikel 26.1.7. Na afwijzen kwijtschelding tien dagen wachttijd bij voortzetting invordering

"Als de ontvanger geen kwijtschelding verleent, of als de directeur afwijzend heeft beslist op een ingediend beroepschrift tegen de afwijzing, dan wordt de vervolging in beginsel niet aangevangen of voortgezet binnen een termijn van tien dagen na dagtekening van de beschikking. Deze termijn wordt niet of niet geheel verleend als naar het oordeel van de ontvanger aanwijzingen bestaan dat door het niet direct aangevangen of vervolgen van de invordering de belangen van de Staat worden geschaad."

Artikel 26.4.6. Invordering na administratief beroep en herhaald verzoek om kwijtschelding

"Als een verzoek om kwijtschelding wordt afgewezen, wordt de invordering niet eerder voortgezet dan nadat tien dagen zijn verstreken. Artikel 9 van de regeling is van overeenkomstige toepassing. Als binnen de termijn van tien dagen een beroepschrift wordt ingediend, dan wordt gedurende de behandeling van dit beroepschrift ook gehandeld overeenkomstig artikel 9 van de regeling."

Artikel 26.5.1. Invordering na afwijzing verzoek om kwijtschelding

"Als de ontvanger afwijzend heeft beslist op een verzoek om kwijtschelding of een aangeboden akkoord, of de directeur heeft afwijzend beslist op een ingediend beroepschrift tegen een afwijzende beschikking van de ontvanger, dan moet de belastingschuldige het op de belastingaanslag(en) verschuldigde bedrag binnen tien dagen na de dagtekening van de afwijzende beschikking of binnen de betaaltermijnen die op het aanslagbiljet zijn aangegeven, voldoen. Na deze termijn kan de ontvanger de invordering aangevangen dan wel voortzetten. De termijn van tien dagen geldt niet als sprake is van een situatie als bedoeld in artikel 10 van de wet."

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 4:13

1. Een beschikking dient te worden gegeven binnen de bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn of, bij het ontbreken van zulk een termijn, binnen een redelijke termijn na ontvangst van de aanvraag.

2. De in het eerste lid bedoelde redelijke termijn is in ieder geval verstreken wanneer het bestuursorgaan binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag geen beschikking heeft gegeven, noch een mededeling als bedoeld in artikel 4:14, derde lid, heeft gedaan.

Artikel 4:14

1. Indien een beschikking niet binnen de bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn kan worden gegeven, deelt het bestuursorgaan dit aan de aanvrager mede en noemt het daarbij een zo kort mogelijke termijn waarbinnen de beschikking wel tegemoet kan worden gezien.
2. Het eerste lid is niet van toepassing indien het bestuursorgaan na het verstrijken van de bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn niet langer bevoegd is.
3. Indien, bij het ontbreken van een bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn, een beschikking niet binnen acht weken kan worden gegeven, deelt het bestuursorgaan dit binnen deze termijn aan de aanvrager mede en noemt het daarbij een redelijke termijn binnen welke de beschikking wel tegemoet kan worden gezien.

Artikel 4:15

1. De termijn voor het geven van een beschikking wordt opgeschort met ingang van de dag na die waarop het bestuursorgaan:
 - o a. de aanvrager krachtens artikel 4:5 uitnodigt de aanvraag aan te vullen, tot de dag waarop de aanvraag is aangevuld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken, of
 - o b. de aanvrager mededeelt dat voor de beschikking op de aanvraag redelijkerwijs noodzakelijke informatie aan een buitenlandse instantie is gevraagd, tot de dag waarop deze informatie is ontvangen of verder uitstel niet meer redelijk is.
2. De termijn voor het geven van een beschikking wordt voorts opgeschort:
 - o a. gedurende de termijn waarvoor de aanvrager schriftelijk met uitstel heeft ingestemd,
 - o b. zolang de vertraging aan de aanvrager kan worden toegerekend, of
 - o c. zolang het bestuursorgaan door overmacht niet in staat is een beschikking te geven.
3. In geval van overmacht deelt het bestuursorgaan zo spoedig mogelijk aan de aanvrager mede dat de beslistermijn is opgeschort, alsmede binnen welke termijn de beschikking wel tegemoet kan worden gezien.
4. Indien de opschorting eindigt, doet het bestuursorgaan daarvan in de gevallen, bedoeld in het eerste lid, onderdeel b, of het tweede lid, onderdelen b en c, zo spoedig mogelijk mededeling aan de aanvrager, onder vermelding van de termijn binnen welke de beschikking alsnog moet worden gegeven.

Artikel 7:24

1. Het beroepsorgaan beslist binnen zestien weken, gerekend vanaf de dag na die waarop de termijn voor het indienen van het beroepschrift is verstreken.
2. Indien het beroepsorgaan evenwel behoort tot dezelfde rechtspersoon als het bestuursorgaan tegen welks besluit het beroep is gericht, beslist het binnen zes weken of – indien een commissie als bedoeld in artikel 7:19, tweede lid, is ingesteld – binnen twaalf weken, gerekend vanaf de dag na die waarop de termijn voor het indienen van het beroepschrift is verstreken.
3. De termijn wordt opgeschort gerekend vanaf de dag na die waarop de indiener is verzocht een verzuim als bedoeld in artikel 6:6 te herstellen, tot de dag waarop het verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.
4. Het beroepsorgaan kan de beslissing voor ten hoogste tien weken verdagen.
5. In het geval, bedoeld in het tweede lid, kan het beroepsorgaan de beslissing echter voor ten hoogste zes weken verdagen.
6. Verder uitstel is mogelijk voor zover:
 - o a. alle belanghebbenden daarmee instemmen,
 - o b. de indiener van het beroepschrift daarmee instemt en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen kunnen worden geschaad, of
 - o c. dit nodig is in verband met de naleving van wettelijke procedurevoorschriften.
7. Indien toepassing is gegeven aan het derde, vierde, vijfde of zesde lid, doet het beroepsorgaan hiervan schriftelijk mededeling aan belanghebbenden.