



# **nationale ombudsman**

## **Rapport**

# **Fout overheid vraagt om coulance**

Het HHNK toont onvoldoende coulance na eigen fout.

## **Het oordeel**

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over het Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier in Heerhugowaard gegrond.

## Inleiding

Mevrouw Schoonberg<sup>1</sup> is ZZP'er met een kleine onderneming aan huis. Door een menselijke fout heeft het Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier (hierna: HHNK) in 2012 de moeder van mevrouw Schoonberg ten onrechte geregistreerd als belastingplichtige voor de waterschapsbelasting van de onderneming van haar dochter. Hierna int het HHNK automatisch de particuliere waterschapsbelasting van de moeder en de zakelijke waterschapsbelasting van haar dochter van de bankrekening van de moeder. Op 20 mei 2014 wijzigt de moeder deze incasso online. Zij registreert het bankrekeningnummer van haar dochter voor deze automatische incasso. Hierna incasseert HHNK beide belastingen automatisch van de bankrekening van mevrouw Schoonberg inclusief haar eigen particuliere waterschapsbelasting. Mevrouw Schoonberg stelt dat zij het HHNK hierover in 2014 heeft gebeld en dat het HHNK heeft verteld dat alles in orde was. Het HHNK kan dit niet bevestigen noch tegenspreken. Het HHNK heeft geen registratie van dat telefooncontact. Ook mevrouw Schoonberg heeft geen bewijs van haar belcontact destijds.

## De klacht

Mevrouw Schoonberg klaagt erover dat het HHNK geen compensatie of wettelijke rente wil vergoeden voor het bij haar tien jaar lang foutief automatisch incasseren van lokale belasting van een derde (haar moeder).

## Wat er vooraf ging aan de klacht bij de Nationale ombudsman

In 2023 ontdekt de boekhouder van mevrouw Schoonberg dat zij sinds 2014 via automatische incasso ook de particuliere waterschapsbelasting betaalt van haar moeder. Haar gemachtigde, mevrouw Pauw<sup>2</sup>, vraagt op 16 maart 2023 het HHNK om alle foutief geïncasseerde bedragen aan mevrouw Schoonberg terug te betalen. Daarnaast dient zij op 23 april 2023 bij het HHNK een klacht in over de foute incasso. Het HHNK corrigeert de incasso en betaalt alle foutief geïncasseerde bedragen terug aan mevrouw Schoonberg. Ook laat het HHNK op verzoek van mevrouw Pauw deze terugbetalingen als vermogen buiten beschouwing bij de beoordeling van het kwijtscheldingsverzoek voor 2023 van mevrouw Schoonberg in privé. De klacht heeft het HHNK als claim uit onverschuldigde betaling afgehandeld. Daarbij heeft het HHNK een wettelijke rente berekend van € 0,34. Dat is het bedrag dat hoort bij het verzuim van het HHNK om de verkeerd geïncasseerde bedragen tijdig aan mevrouw Schoonberg terug te betalen nadat zij daar op 16 maart 2023 voor het eerst om heeft gevraagd. Het HHNK ziet geen aanleiding om dat bedrag over te maken. Daarvoor is het bedrag te beperkt, vindt het HHNK. Mevrouw Schoonberg en mevrouw Pauw vinden dat het HHNK ruimer zou moeten compenseren met het vergoeden van wettelijke rente vanaf 2014. Op 13 juli 2023 vraagt Mevrouw Pauw de Nationale ombudsman om hulp voor een goede afronding.

## Het onderzoek door de Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman vraagt het HHNK om een toelichting over de foute incasso, over de afhandeling van de klacht en over de rente.

## De visie van het HHNK

Het HHNK informeert de ombudsman over de oorzaak, de gang van zaken en het herstel van de foutieve automatische incasso. Ook laat het HHNK weten dat het op 4 mei 2023 mevrouw Pauw telefonisch hierover heeft ingelicht.

<sup>1</sup> Niet de echte naam.

<sup>2</sup> Niet de echte naam.

#### *Over het automatisch incasso systeem en de naam/nummer controle*

Het HHNK vertelt dat een belastingplichtige zelf via 'mijn HHNK' eenvoudig het bankrekeningnummer kan wijzigen van een lopende, automatische incasso. Daarbij kan de belastingplichtige elk bankrekeningnummer aanwijzen, ook een nummer dat niet op zijn of haar naam staat.<sup>3</sup> Het gaat bij een automatische incasso om een soort doorlopende machtiging van een belastingplichtige, aldus het HHNK. Een belastingplichtige kan eenvoudig digitaal de automatische incasso wijzigen. Er vindt dan geen naam/nummer controle plaats. Het HHNK heeft de softwareleverancier en de huisbank herhaald gevraagd om hierbij de naam/nummer controle mogelijk te maken. Dat is nog niet gebeurd.

#### *Over het automatisch incasso systeem en het inregelen van twee bankrekeningnummers*

Ook laat het incassosysteem van HHNK niet toe om voor een persoon twee automatische incasso's in te regelen. Dit wil het HHNK liever anders zien. Ook hiervoor heeft het HHNK de software leverancier herhaald om een oplossing gevraagd. Het HHNK verwacht een structurele oplossing met de aanstaande nieuwe versies van de incassosoftware. Vanaf dat moment kan een belastingplichtige twee bankrekeningnummers aanwijzen voor automatische incasso: bijvoorbeeld een privérekening voor de incasso van de privé aanslag en een zakelijke rekening voor incasso van de zakelijke aanslag.

#### *Over het erkennen van de fout en het maken van een gebaar*

Het HHNK wil graag erkenning geven voor de manier waarop het in de eerste instantie fout is gegaan. Door een menselijke fout heeft het HHNK de moeder van mevrouw Schoonberg in 2012 onjuist als belastingplichtige voor de zakelijke lasten van mevrouw Schoonberg geregistreerd. Hierdoor kon de moeder in 2014 digitaal de automatische incasso van de zakelijke lasten van haar dochter aanpassen. Met deze aanpassing heeft de moeder tegelijkertijd ook de incasso van haar eigen lokale lasten aangepast. Dat laatste is geen fout van het HHNK, vindt het HHNK. Niet het HHNK, maar de moeder heeft in 2014 laatstbedoelde foute incasso digitaal ingeregeld. Voor de oorspronkelijke registratie fout wil het HHNK graag excuses aanbieden aan mevrouw Schoonberg. Dat wil het HHNK doen met een bos bloemen en een verduidelijkende kaart over de beginfout van het HHNK. Voor een groter gebaar ziet het HHNK geen aanleiding. Daarbij is het grote tijdverloop van tien jaar van belang, de digitale wijziging van de automatische incasso door de moeder in 2014, het ontbreken van bewijs voor het belcontact in 2014 met de dochter en de eigen (administratieve) verantwoordelijkheid van mevrouw Schoonberg als ondernemer. Ook heeft mevrouw Schoonberg inmiddels alle bedragen van het HHNK terug ontvangen die zij sinds 2014 onbedoeld en onterecht via de automatische incasso van haar moeder aan het HHNK heeft betaald.

### **De visie van mevrouw Schoonberg**

Mevrouw Pauw vindt dat het HHNK (wettelijke) rente moet betalen vanaf 2014. Vanaf dat moment heeft mevrouw Schoonberg via automatische incasso ongewild waterschapsbelasting betaald voor haar moeder. Mevrouw Schoonberg stelt dat zij hierover in 2014 het HHNK heeft gebeld. Toen zou zij van het HHNK te horen hebben gekregen dat de automatische afschrijvingen in orde waren. Zij kan dit niet bewijzen en het HHNK kan dit niet tegenspreken. Wel heeft mevrouw Schoonberg geen opdracht of machtiging aan het HHNK gegeven om van haar bankrekening de waterschapsbelasting van haar moeder automatisch te incasseren. Ook vindt mevrouw Schoonberg dat het HHNK het mogelijk moet maken dat een inwoner twee automatische incasso's kan inregelen als zakelijke en particuliere lasten spelen: één voor het innen van de zakelijke lasten en één voor het innen van de particuliere lasten. Zonder aanpassing van het automatische incassosysteem, ziet mevrouw Schoonberg het risico van herhaling en kan dat wat haar is overkomen ook gebeuren bij een ander kleine zelfstandige ondernemer.

<sup>3</sup> Dat kan online via 'mijnHHNK' en het kan schriftelijk via een papieren machtigingsformulier.

## De aanvullende reactie van het HHNK

Het is nog steeds zo dat iemand een machtiging voor een doorlopende, automatische incasso kan afgeven van een rekeningnummer dat op naam staat van iemand anders. Dit, omdat het HHNK niet kan controleren wie de rekeninghouder is van de aangewezen bankrekening. Wel bevestigt het HHNK elke (ingevoerde) automatische incasso per brief. Af en toe ontvangt het HHNK een melding dat er van een verkeerd rekeningnummer wordt geïncasseerd. Daarbij vindt het HHNK dat er ook een verantwoordelijkheid zit bij de rekeninghouder die de eigen bankrekening in de gaten moet houden en moet zien wat er van wordt geïncasseerd. Het HHNK hoopt in 2025 een nieuw machtigingssysteem te kunnen invoeren. Met dat nieuwe systeem kan iemand alleen nog een machtiging voor automatische incasso afgeven van de eigen bankrekening.

De klacht van mevrouw Schoonberg vindt het HHNK ongegrond omdat er geen sprake was van een verzuim dat het vergoeden van wettelijke rente vanaf 2014 zou kunnen rechtvaardigen.

## De aanvullende reactie van mevrouw Schoonberg

Mevrouw Schoonberg vindt dat het HHNK ook zelf de foute incasso eerder had moeten opmerken. Zij heeft nooit de brieven van het HHNK over deze incasso gezien. Deze zijn aan haar moeder verstuurd. Dat het incassosysteem van het HHNK het toelaat om elke willekeurige bankrekeningnummer aan te wijzen voor automatische incasso zonder toestemming van de rekeninghouder, vindt zij onwettig. Het HHNK hoort verantwoording te dragen voor het gebruik van een systeem dat dit mogelijk maakt en dat daarmee eenvoudig fraude of kwade intenties toelaat. Het heeft in deze zaak veel tijd, klachten en bezwaren nodig gehad, voordat het HHNK daadwerkelijk alle onterecht ontvangen bedragen terug heeft betaald aan mevrouw Schoonberg.

## Het oordeel van de Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman vindt de klacht gegrond.

### *Als de overheid fouten maakt, past coulance*

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid zich coulant opstelt als zij fouten heeft gemaakt. Zij heeft oog voor claims die redelijkerwijs gehonoreerd moeten worden en belast de burger niet met onnodige en ingewikkelde bewijsproblemen en procedures. Dat betekent ook dat de overheid het eigen aandeel aan het ontstaan en het voortzetten van een fout naar evenredigheid laat meewegen bij wat redelijk, passend en geboden is om te vergoeden.

### *Het begon met een fout van het HHNK*

De onjuiste en in elk geval ongewenste incassosituatie in deze zaak begon door een fout aan de kant van het HHNK. Het HHNK heeft dat erkend. Het heeft de moeder van mevrouw Schoonberg in 2012 onterecht geregistreerd als belastingplichtige van de zakelijke waterschapsbelasting van mevrouw Schoonberg.<sup>4</sup> Door deze fout kon de moeder de automatische incasso van deze belasting, en daarmee ook haar particuliere waterschapsbelasting (zie hieronder) wijzigen en op rekening van mevrouw Schoonberg zetten.

### *Het incassosysteem heeft het voortbestaan van de fout in de hand gewerkt*

Ieder belastingplichtige kon in het systeem van het HHNK slechts één bankrekeningnummer inregelen voor automatische incasso van alle zakelijke en particuliere belastingen die op naam staan van de belastingplichtige. In dit geval had het HHNK de zakelijke waterschapsbelasting van mevrouw Schoonberg in 2012 op naam van haar moeder gezet. Vanaf dat moment betaalde de moeder de zakelijke

<sup>4</sup> Het HHNK wil hiervoor graag excuses aanbieden aan mevrouw Schoonberg, heeft het HHNK de Nationale ombudsman laten weten.

waterschapsbelasting van haar dochter en de particuliere waterschapsbelasting van zichzelf. De moeder heeft deze incasso in 2014 gewijzigd. Zij heeft toen het bankrekeningnummer van mevrouw Schoonberg aangewezen voor automatische incasso. Zij kon door het systeem geen verschil maken in de incasso voor de particuliere belasting van zich zelf en de incasso van de zakelijke belasting van haar dochter. En zij kon het bankrekeningnummer van haar dochter aanwijzen, omdat het systeem dat toeliet en geen instemming vereist was van de rekeninghouder. Opmerking verdient dat het HHNK deze manier van incasseren al jaren onwenselijk vindt. Ook heeft het HHNK mevrouw Schoonberg niet geïnformeerd over de incassowijziging. Zij was immers volgens het HHNK niet de belastingplichtige. Zo heeft mevrouw Schoonberg vanaf 2014 ongewenst en zonder daarin te zijn gekend, automatisch iets betaald dat zij niet hoefde te betalen.

#### *Hier past coulance met een ruimhartig gebaar*

In een situatie waarin het HHNK een fout heeft gemaakt waardoor alles begon en waar het een ongewenst incassosysteem hanteert dat het blijven bestaan van de fout in de hand heeft gewerkt, past een coulante en ruimhartige opstelling. Iedereen mag van de overheid verwachten dat die alleen automatisch incasseert met toestemming van de rekeninghouder. Dat is hier van meet af aan verkeerd gegaan. Iedere belastingplichtige bij het HHNK kon, per abuis of met kwade wil, eenvoudig zelf automatische incasso inregelen van een bankrekeningnummer zonder (controle op) instemming van de rekeninghouder. Dat is kwalijk. En het is zorgelijk omdat niet duidelijk is of het HHNK inmiddels is gelukt dat te verbeteren. Daarom is het goed dat het HHNK tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman alsnog de eerste stappen heeft gezet met de verwachting dat het onderliggende incassosysteem probleem in de loop van 2025 structureel is opgelost.<sup>5</sup> De Nationale ombudsman verwacht van het HHNK dat hij geïnformeerd wordt over de ontwikkelingen in dit proces.

Alles overziende vindt de Nationale ombudsman het passend als het HHNK vanuit coulance de excuses en de bos bloemen die het aan mevrouw Schoonberg wil aanbieden, ruimhartig aanvult met een substantieel financieel gebaar.

## **De conclusie**

De Nationale ombudsman vindt de klacht van mevrouw Schoonberg gegrond.

## **De aanbeveling**

De Nationale ombudsman doet het HHNK de aanbeveling om naast de excuses en de bos bloemen aan mevrouw Schoonberg vanuit coulance een substantieel financieel gebaar te maken. De Nationale ombudsman vraagt het HHNK om binnen zes weken te laten weten wat het hiermee doet. Daarnaast vraagt de Nationale ombudsman hem te informeren over de ontwikkelingen in het verbeteringsproces rond het incassoproces.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

---

<sup>5</sup> Het HHNK verwacht dat een belastingplichtige vanaf eind 2024 twee bankrekeningnummers kan aanwijzen voor automatische incasso. Dan zou een belastingplichtige de zakelijk en de particuliere belasting van verschillende bankrekeningen kunnen laten incasseren. In de loop van 2025 hoopt het HHNK dat dat alleen nog kan voor bankrekeningen die op naam staan van de belastingplichtige.