



Het dagelijks bestuur van de gemeenschappelijke regeling
Regionale Belastinggroep
T.a.v. xxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxx
Postbus xxxxxx
xxxxxxxxxxx

Geacht bestuur,

Op 26 augustus 2016 heeft de Nationale ombudsman een onderzoek uit eigen beweging gestart naar de invorderingspraktijk van de Regionale Belasting Groep (RBG) bij het innen van de waterzuiveringsheffing. Met deze brief zullen wij het onderzoek beëindigen.

Voorgeschiedenis

Het Hoogheemraadschap Delfland heeft besloten om de kwijtschelding voor de waterzuiveringsheffing vanaf 2016 af te bouwen. Vanaf 2016 kan nog maar voor 50% van de zuiveringsheffing kwijtschelding worden verkregen en vanaf 2017 in het geheel niet meer. De RBG heft en int de belasting voor dit waterschap.

De Nationale ombudsman heeft over het afschaffen van de kwijtschelding enkele klachten ontvangen. Naar aanleiding van de ontvangen klachten hebben we het Hoogheemraadschap Delfland en de RBG vragen gesteld over de wijze waarop wordt omgegaan met burgers die aangeven dat zij in de financiële problemen komen als zij de waterzuiveringsheffing (ook via een betalingsregeling) moeten betalen.

U hebt daarop met uw brief van 26 april 2016 gereageerd. In uw brief hebt u uw beleid beschreven. U geeft aan dat de RBG actief contact zoekt met burgers die niet betalen, op verschillende momenten nog een betalingsregeling aanbiedt en coulant omgaat met invorderingskosten.

Postadres

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag
Tel: (070) 356 35 63
Fax: (070) 360 75 72
bureau@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer

(070) xxxxxxxxxxx

Datum

Ons nummer

xxxxxxxxxxx

Uw brief

xxxxxxx

Uw kenmerk

xxxxxxxxxxx

Bijlagen

Behandelend medewerker

xxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Onderwerp

xxxxxxxxxxx

Ons nummer

201610143

2

Onderzoek

De onderzoeksvraag die centraal stond in het onderzoek door de Nationale ombudsman, was hoe de RBG omgaat met de invordering van de waterzuiveringsheffing wanneer burgers hierdoor in financiële problemen dreigen te komen, nu de kwijtschelding wordt afgebouwd.

Uw reactie

U hebt ons verschillende beleidsdocumenten toegestuurd. Ook hebben wij de correspondentie die u aan burgers hebt gestuurd, ontvangen. Daarnaast hebben de heer xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, en de heer xxxxxxxx, medewerker xxxxxxxx, in gesprek met mijn medewerkers, mevrouw xxxxxxxx en mevrouw xxxx, een uitgebreide toelichting gegeven op de uitvoering van de invorderingspraktijk van de waterzuiveringsheffing.

Visie Nationale ombudsman op behoorlijke invordering

De Nationale ombudsman heeft in het rapport 'In het krijt bij de overheid' (2013/003) onderzocht hoe de overheid op verstandige wijze schulden kan invorderen en tegelijkertijd oog kan houden voor de maatschappelijke gevolgen.

De visie van de Nationale ombudsman is in het rapport verder uitgewerkt in spelregels. De spelregels die in uw situatie van belang zijn, zijn flexibiliteit bij het afspreken van een betalingsregeling, het opnemen van persoonlijk contact als het betalen moeilijk blijkt en het garanderen dat het inkomen van burgers door uw invorderingsmaatregelen niet onder de beslagvrije voet komt.

Persoonlijk en proactief contact

De RBG past een bijzonder invorderingsbeleid toe op de groep burgers van wie de aanslag waterzuiveringsheffing, wellicht voor het eerst sinds een aantal jaren, ten dele niet meer wordt kwijtgescholden. Deze burgers ontvangen allereerst de aanslag met een uitgebreide toelichting, die ook in andere talen op de website beschikbaar is gesteld. Burgers worden gewezen op de mogelijkheid van een betalingsregeling.

Vervolgens neemt de RBG een aantal dagen voordat de vervaltermijn is verlopen, contact op met alle burgers die op dat moment nog niet hebben betaald en geen betalingsregeling hebben getroffen. Vaak komt er dan alsnog een betalingsregeling tot stand of krijgt de burger de mogelijkheid aan te tonen dat hij slechts

Ons nummer

201610143

3

de beschikking heeft over een inkomen ter hoogte van de beslagvrije voet. U beschrijft het voeren van dit soort gesprekken als 'een vak apart'. U hebt professionals ingeschakeld, die getraind zijn in het voeren van slecht nieuws gesprekken en gedegen kennis hebben van het invorderingsbeleid.

U hebt ons laten weten dat deze manier van innen van de heffing tegelijkertijd ook effectief geweest is.

Toepassing beslagvrije voet

U houdt rekening met de beslagvrije voet van burgers op het moment dat er nog geen sprake is van dwanginvordering. Wettelijk gezien is de beslagvrije voet pas van toepassing als er beslag wordt gelegd op iemands loon of uitkering. Burgers die aangeven zelfs met een betalingsregeling in de financiële problemen te komen, geeft u de mogelijkheid om aan te tonen dat zij een inkomen hebben ter hoogte van de beslagvrije voet of daaronder. Als u dat vaststelt, legt u de invordering stil tot het moment dat het inkomen weer stijgt of de uitgaven dalen.

Informatieverstrekking over de beslagvrije voet

De RBG respecteert de beslagvrije voet nog voordat er sprake is van dwanginvordering. De burger kan bij de RBG aangeven dat hij ook met een betalingsregeling onvoldoende middelen overhoudt om in zijn bestaan te voorzien. In uw schriftelijke communicatie met de burger wijst u op de mogelijkheid om een betalingsregeling te treffen, maar u wijst niet op uw beleid dat u in dit stadium de beslagvrije voet van burgers al respecteert.

Ons oordeel

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van de proactieve, persoonlijke benadering en de vroegtijdige toepassing van de beslagvrije voet door de RBG. De door u omschreven werkwijze komt grotendeels overeen met eerder door de Nationale ombudsman opgestelde spelregels in het rapport 'In het krijt bij de overheid' (2013/003) of gaat zelfs verder dan deze spelregels, ten gunste van de burger.

Tijdens het onderzoek hebben we de RBG en het Hoogheemraadschap Delfland de aanbeveling gedaan in het vervolg de burger actief te informeren over wat hij kan doen als de financiële situatie zodanig is dat hij ook geen betalingsregeling kan treffen.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van hun reactie. Zowel de RBG als het Hoogheemraadschap Delfland nemen zijn

Ons nummer

201610143

4

aanbeveling over. Het Hoogheemraadschap Delfland heeft ons laten weten de aanbeveling met de RBG te zullen bespreken. De RBG schrijft dat de communicatie over de beslagvrije voet wordt aangepast op het aanslagbiljet, op de website en in de Leidraad invordering RBG. Ook zal de RBG de Nationale ombudsman op de hoogte houden van de uitwerking van deze aanpassingen.

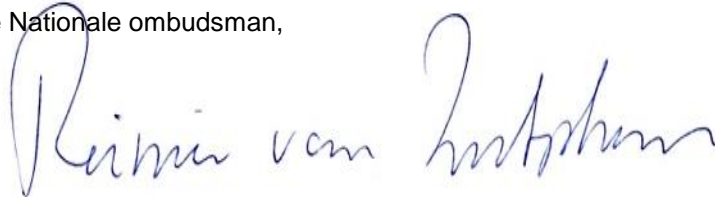
Brief openbaar

De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat de overheid, als grootste schuldeiser, op verstandige wijze invordert en daarbij oog houdt voor de maatschappelijke kosten. De RBG is met de in deze brief beschreven werkwijze een voorbeeld voor andere overheidsinstanties. Wij vinden het belangrijk dat uw werkwijze breder wordt bekend gemaakt. Daarom hebben wij ervoor gekozen om deze brief openbaar te maken en ook andere overheidsinstanties actief te informeren over uw werkwijze.

Contact

Een kopie van deze brief hebben wij ook gezonden aan het xxxxxxxxxxxxxxxx. Hebt u over deze brief nog vragen, dan kunt u contact opnemen met mevrouw xxxxxxxx. U kunt haar op maandag t/m vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) xxxxxx en e-mailadres xxxxxxxxxxxx.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen