



# Rapport

Rapport over een klacht over het Hoogheemraadschap Amstel, Gooi en Vecht te Hilversum

**Datum: 11 juli 2013**

**Rapportnummer: 2013/085**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat zijn klachten van 25 juli 2012 en 18 augustus 2012 niet adequaat zijn behandeld door het Hoogheemraadschap Amstel, Gooi en Vecht. Verzoeker vindt dat hij niet de gevraagde uitleg heeft gehad op zijn vraag met betrekking tot het treffen van een betalingsregeling voor het betalen van de waterschapsbelasting 2012.

## Bevindingen en beoordeling

### Algemeen

#### I Bevindingen

1. Op 28 augustus 2012 diende verzoeker een klacht in bij de Nationale ombudsman over een door het Hoogheemraadschap Amstel, Gooi en Vecht (hierna het Hoogheemraadschap) afgewezen verzoek om een persoonlijke betalingsregeling voor de waterschapsbelasting 2012. Verzoeker kon zich niet in de afwijzing vinden, omdat hij voorheen wel een toewijzing kreeg op een dergelijk verzoek.
2. Verzoeker had hierover bij het Hoogheemraadschap al geklaagd. Omdat uit de klacht van verzoeker en ons contact met hem niet duidelijk werd of het Hoogheemraadschap zijn klacht al had behandeld, vroeg de Nationale ombudsman op 16 oktober 2012 of het Hoogheemraadschap deze klacht al had behandeld. En zo ja, of de Nationale ombudsman kopieën kon ontvangen van de klachtafhandeling.
3. Op 18 oktober 2012 ontving de Nationale ombudsman van het Hoogheemraadschap de gevraagde stukken. De klacht van verzoeker bleek al op 17 augustus 2012 behandeld te zijn. In deze klachtafhandeling beriep het Hoogheemraadschap zich op de Leidraad Invordering 1990, artikel 9. Daarin staat onder meer dat een belastingaanslag binnen zes weken voldaan moet worden. Ook beriep hij zich op vastgesteld beleid binnen het Hoogheemraadschap dat een reguliere betalingsregeling binnen maximaal zes termijnen mag worden voldaan, of binnen acht termijnen als er sprake is van een verleende machtiging tot incasso. Het Hoogheemraadschap bleef derhalve bij zijn standpunt en gaf verzoeker niet de gevraagde acht termijnen.
4. Verzoeker was niet tevreden met deze uitkomst, omdat dit verzoek naar zijn zeggen in eerdere jaren wel werd ingewilligd, en diende daarom op 18 augustus 2012 wederom een klacht in bij het Hoogheemraadschap. Op 23 augustus 2012 werd de klacht afgehandeld met een verwijzing naar de eerdere klachtafhandeling van 17 augustus 2012, telefonische en digitale contacten met verzoeker en de beschikking van 18 juli 2012 met de door het Hoogheemraadschap voorgestelde betalingsregeling. Mocht verzoeker niet tevreden zijn met deze klachtafhandeling kon hij zich wenden tot de Nationale ombudsman, wat ook gebeurde op 28 augustus 2012.

5. Naar aanleiding van de ontvangen informatie heeft de Nationale ombudsman besloten een onderzoek in te stellen naar de klachtafhandeling van 17 augustus 2012 van het Hoogheemraadschap. Aanleiding hiervoor was dat het Hoogheemraadschap niet aan verzoeker had uitgelegd waarom zijn verzoek om een betalingsregeling voorheen wel werd toegewezen en nu niet. Ook in tweede instantie, namelijk in de reactie van 23 augustus 2012, was het Hoogheemraadschap niet nader op dit punt ingegaan.

6. Op 16 november 2012 stuurde de Nationale ombudsman ter aankondiging van zijn onderzoek een brief aan het Hoogheemraadschap en stelde daarin een aantal vragen met betrekking tot het voorgaande.

#### Visie van het Hoogheemraadschap

7. Het Hoogheemraadschap antwoordde hierop op 14 december 2012 en legde in zijn antwoord zijn werkwijze uit met betrekking tot het behandelen van verzoeken tot een betalingsregeling. Bij brief van 6 mei 2013 heeft het Hoogheemraadschap nog een nadere toelichting gegeven.

8. De belastingverordening van het Hoogheemraadschap bepaalt dat de volledige belastingaanslag binnen zes weken na dagtekening voldaan moet zijn. Indien een machtiging voor automatische incasso wordt afgegeven, kan de aanslag in één keer of in acht maandelijks termijnen worden betaald. In beginsel dienen klanten van het Hoogheemraadschap zich hieraan te houden. Ook is het onder bepaalde voorwaarden – genoemd in de belastingverordening – mogelijk een betalingsregeling te treffen met het Hoogheemraadschap.

9. Eén van deze voorwaarden is dat de "klant" in de afgelopen jaren een goede betaler is geweest. Bij brief van 7 maart 2013 verklaart het Hoogheemraadschap dat verzoeker zeven van de zes betalingsregelingen niet conform afspraak is nagekomen. Verzoeker is daarenboven niet voornemens om een machtiging af te geven aan het Hoogheemraadschap om in acht maandelijks termijnen geld van zijn rekening af te laten schrijven. Hij wenst hierin zelf de regie te hebben. Het Hoogheemraadschap stelt dat hij jaarlijks met verzoeker een regeling heeft kunnen treffen, maar - behalve in 2011 - telkens voor minder dan acht termijnen. Het Hoogheemraadschap heeft jaarlijks contact met verzoeker over dezelfde kwestie, dus het standpunt van het Hoogheemraadschap zou verzoeker duidelijk moeten zijn. Desondanks dient verzoeker jaarlijks hetzelfde verzoek in.

10. Het Hoogheemraadschap is het verder met de Nationale ombudsman eens dat de klachtafhandeling van 17 augustus 2012 niet als voldoende te kwalificeren is, omdat hierin slechts wordt verwezen naar de Leidraad Invordering en de belastingverordening van het Hoogheemraadschap. Het Hoogheemraadschap meent echter dat gezien de frequente contacten met verzoeker deze afwikkeling voldoende moet zijn als weergave van zijn standpunt hierin.

## Visie verzoeker

11. Verzoeker is op 14 januari 2013 door de Nationale ombudsman nog in de gelegenheid gesteld om te reageren op het antwoord van het Hoogheemraadschap. Op 26 januari 2013 liet verzoeker weten dat hij inderdaad ieder jaar hetzelfde verzoek indient, omdat dit wordt voorgeschreven. Vanaf 2006 verliepen de door verzoeker gewenste regelingen goed. In 2009 kwam er pas voor het eerst een tegenbericht van het Hoogheemraadschap op de door verzoeker voorgestelde betalingsregeling. Verzoeker stuurde stukken op waaruit bleek dat voor het jaar 2009 een betalingsregeling akkoord was bevonden door het Hoogheemraadschap van zeven termijnen, in 2011 voor acht termijnen en voor 2012 zes termijnen. In de jaren vóór 2009 betaalde verzoeker de waterschapsbelasting op een voor hem passende wijze zonder dat het Hoogheemraadschap liet blijken het voorstel ongewenst te vinden.

12. Pas met de beschikking waterschapsbelasting 2012 nam het Hoogheemraadschap een ander standpunt in en willigde het verzoek om een betalingsregeling niet in. De motivering hiervan blijft voor verzoeker onduidelijk. Ook blijft hem onduidelijk waarom de door hem gewenste betalingsregeling in eerdere jaren wel (deels) werd toegekend.

## II Beoordeling

13. 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.

14. De Nationale ombudsman oordeelt dat het Hoogheemraadschap hierin tekort is geschoten. Onder omstandigheden is het mogelijk om met het Hoogheemraadschap een gespreide betaling overeen te komen zonder automatische incasso. Het Hoogheemraadschap streeft ernaar de betalingen altijd conform de interne richtlijnen te laten geschieden. Dat neemt niet weg dat de burger hierover op een duidelijke wijze geïnformeerd moet worden en dat het Hoogheemraadschap zijn beslissing goed en begrijpelijk moet onderbouwen. Verzoeker stelt in eerdere jaren (2008 en ervóór) nooit respons te hebben gehad op zijn verzoeken om een betalingsregeling en hij betaalde de aanslagen waterschapsbelasting dan ook af in de door hem zelf gewenste termijnen. Niet is gebleken dat het Hoogheemraadschap toen heeft kenbaar gemaakt hiermee niet te kunnen instemmen.

Nu het Hoogheemraadschap in het geval van verzoeker al diverse jaren een afwijking van de geldende regels had toegestaan, had verwacht mogen worden dat het Hoogheemraadschap bij de beslissing op het betalingsregelingsverzoek over 2012, verzoeker tijdig en gemotiveerd had geïnformeerd over zijn beslissing om (per 2012) niet af

te wijken van het intern geldende reglement, en aan verzoeker dus niet de door hem gewenste betalingsregeling toe te kennen. Door zo te handelen heeft het Hoogheemraadschap het vereiste van goede motivering geschonden.

15. Wat betreft de klachtafhandeling van 17 augustus 2012 heeft de Nationale ombudsman onder punt 9 al te kennen gegeven dat deze onvoldoende was. Ook het Hoogheemraadschap erkent dit.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het Hoogheemraadschap Amstel, Gooi en Vecht te Hilversum, is gegrond vanwege het schenden van het motiveringsvereiste.

de Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

## **Onderzoek**

Op 28 augustus 2012 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van het Hoogheemraadschap Amstel, Gooi en Vecht te Hilversum.

In het kader van het onderzoek werd het Hoogheemraadschap Amstel, Gooi en Vecht verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

In het kader van het onderzoek werd betrokkenen verzocht op de bevindingen te reageren.

Daarnaast werd het Hoogheemraadschap Amstel, Gooi en Vecht de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

Verzoeker deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Het Hoogheemraadschap heeft op 2 mei 2013 gereageerd.

De reactie van het Hoogheemraadschap gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen en aan te vullen.

# Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie.

Folder van het Hoogheemraadschap Amstel, Gooi en Vecht 'Waterschapsbelastingen 2012'.

Invorderingswet 1990.

Reactie van 14 december 2012 van het Hoogheemraadschap Amstel, Gooi en Vecht op de onderzoeksvragen.

Reactie van 26 januari 2013 van verzoeker.

Reactie van 7 maart 2013 van het Hoogheemraadschap Amstel, Gooi en Vecht op een aanvullend verzoek om informatie.

Reactie van 11 maart 2013 van verzoeker op een aanvullend verzoek om informatie.

Reactie van 21 april 2013 van verzoeker op het verslag van bevindingen.

Reactie van 2 mei 2013 van het Hoogheemraadschap Amstel, Gooi en Vecht op het verslag van bevindingen.