

Jaarverslag ombudsman Groningen 2021

Noordelijk Belastingkantoor

20
21

Jaarverslag ombudsman Groningen 2021

Noordelijk Belastingkantoor

Geachte leden van het bestuur van het Noordelijk Belastingkantoor,

Het tweede jaar met coronamaatregelen ligt achter ons. Ik noem dat omdat het aantal contacten en klachtdossiers op een vergelijkbaar niveau lag als tijdens het eerste coronajaar. Iets minder inwoners van Groningen benaderden ons met een kwestie over het NBK. Daarentegen heeft de ombudsman iets meer klachtdossiers in behandeling genomen. Maar nog steeds aanzienlijk minder dan in 2019.

Na een periode van 1,5 jaar alleen digitaal of telefonisch contact met verzoekers, konden we gelukkig op 4 oktober weer starten met een inloopsprekkuur.

De ombudsman heeft 13 dossiers in behandeling genomen, waarvan er 11 zijn afgehandeld. De overige 2 zijn nog in behandeling. U kunt de korte samenvattingen van deze zaken verderop lezen.

Vermeldenswaardig is in de eerste plaats het goede contact met het NBK. Dit blijkt bijvoorbeeld uit de bereidheid om invorderingsmaatregelen direct op te schorten als de ombudsman daar om verzoekt. De ombudsman doet zo'n verzoek als een klachtonderzoek wordt gestart en tegelijkertijd invorderingsmaatregelen (gaan) gelden. Voor verzoekers is het vaak belangrijk om de druk van de (dreigende) invordering even weg te halen. Het goede contact blijkt ook uit de snelheid waarmee de ombudsman de reactie van het NBK krijgt tijdens een klachtonderzoek.

Wat verder is opgevallen is dat het NBK soms eigen (belasting)jargon gebruikt dat voor de medewerkers ongetwijfeld gesneden koek is, maar voor de belastingplichtigen veel minder. Op het punt van de duidelijkheid¹ richting de belastingplichtigen is hier en daar nog wat te winnen.

Dit bleek uit de zaak waarin een man brieven kreeg met de titel 'aanslagbiljet gemeentelijke belasting en/of waardebeschikking'. Het bleek in deze zaak te gaan om een waardebeschikking, terwijl de man dacht dat hij een nul-aanslag

kreeg. Toen hij daarover belde, werd dat bevestigd door de medewerker. Groot was daarom de schrik toen de man ruim een jaar later alsnog een flinke aanslag kreeg.

Als dat document alleen een waardebeschikking is, is het voor de ontvanger duidelijker om het alleen die naam te geven. Want in dit geval leidde het tot veel verwarring over de aanslag die wel of niet zou zijn opgelegd. In dezelfde zaak zag de ombudsman dat er bij een vermindering-beschikking in de ene brief wordt gesproken over een vermindering, maar in een andere brief die betrokkene dezelfde dag ontvangt, wordt gesproken over een intrekking. Met name de term 'intrekking' leidde tot verwarring omdat er nog wel een bedrag overbleef dat betaald moest worden. Over het gebruik van deze begrippen heb ik het NBK een [aanbeveling](#)² gedaan.

In de reactie hierop van het NBK lees ik dat er ook verschil is tussen vermindering van de aanslag en van het aanslagbiljet. Dat is wat mij betreft nog een voorbeeld van jargon, dat voor de gewone belastingplichtige niet direct te volgen is. Ook al worden begrippen in juridische zin correct gebruikt, het kan goed zijn om af en toe in familie- of vriendenkring na te vragen hoe zij de begrippen verstaan.

Een opvallende klacht die we hebben doorgestuurd naar het NBK voor primaire klachtafhandeling was afkomstig van een vrouw die voor het doen van haar belastingaangifte geen gegevens kan inzien bij het NBK. Ze woont in een koopwoning en het huis staat op naam van haar en haar man. Zij delen alle kosten. Van de hypotheekverstrekker krijgen ze daarom dus ook gezamenlijk post en allebei de mogelijkheid in te

¹ De ombudsman toetst of de overheid behoorlijk handelt. Een van de behoorlijkheidsnormen is transparantie, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

² De [blauwe](#) onderstrepingen zijn links die u aan kunt klikken om meer over de betreffende zaak te lezen.

loggen in hun digitale systeem. Voor inzicht in de gemeentelijke belastingen en WOZ-waarde moet de vrouw echter altijd bij haar man aankloppen. Zij vraagt zich af of dit niet te veranderen is. Een thema dat kennelijk ook in *de Gelderlander* van 12 juni 2021 aan de orde is geweest en leidde tot kamervragen. Uit de [beantwoording](#) van deze vragen van 13 oktober 2021 blijkt dat de wet weliswaar regelt dat een belastingaanslag maar op naam van één belastingplichtige kan worden

gesteld, maar dat er geen wettelijke belemmering is om de belastingaanslag ten name van meerdere (betrokken) belastingsschuldigen te stellen. Wanneer dit wordt gedaan, hebben al deze belastingsschuldigen de mogelijkheid om de belastingaanslag in te zien.

Gelet op deze beantwoording zou het anno 2022 mooi zijn als het NBK de werkwijze op dit punt zou willen heroverwegen.

	2021	2020
Totaal eerste contacten	26	30
Contacten van inwoners gem. Groningen	24	29
Contacten van niet-inwoners gem. Groningen	2	1
Wijze van afhandeling van de contacten		
Info/verwijzing naar NBK	3	14
Verwijzing naar klachtenfunctionaris	5	6
Verwijzing naar bezwaar/beroep	3	- ³
Totaal	11	20
-Onderzoeken afgehandeld door ombudsman	11	9
Onderzoeken in behandeling	2	-
Totaal aantal dossiers	13	9

³ In 2021 is de registratie aangepast, waardoor de verwijzing naar bezwaar/beroep in 2020 nog niet werd uitgesplitst.

Aanbevelingen en toezeggingen

De ombudsman heeft het NBK 2 aanbevelingen gedaan:

1. Toekomstige besluiten die betrekking hebben op een persoon (belastingplichtige) in één brief duidelijk toe te lichten. 21.7.006

Reactie NBK: de aanbeveling, één besluit/ brief bij gelijktijdig kwijtscheldingsverzoek voor gemeente en waterschap, is al standaard het geval. In dit specifieke geval is er sprake geweest van een menselijke fout waardoor dit niet heeft plaatsgevonden. Met de medewerker is gesproken om herhaling te voorkomen.

2. Om verwarring te voorkomen in de toekomst de terminologie uit de verminderingsbeschikking van de aanslag voor 2020 te gebruiken. Dat wil zeggen bij een vermindering uitsluitend van een vermindering te spreken. 21.7.008

Reactie NBK: neemt de aanbeveling over. Het NBK gaat kijken hoe de communicatie op beide punten verbeterd kan worden. Dat wil zeggen ook ten aanzien van waardebeschikking/aanslagbiljet.

Het NBK heeft het afgelopen jaar de volgende toezeggingen gedaan:

1. Het NBK verleent kwijtschelding voor afvalstoffenheffing 2019 en 2020 en past de website aan met een tekst over smartengeld/ schadevergoeding. 21.7.001

2. Het NBK zal het te veel betaalde bedrag terugstorten. 21.7.002

3. Het NBK belt met betrokkene voor een afspraak om de gehele situatie goed door te spreken. 21.7.005

Latere reactie NBK: Op 20 oktober 2021 heeft het NBK telefonisch overleg gehad met betrokkene. Ze komt niet in aanmerking voor kwijtschelding vanwege te veel inkomen (aanvullend pensioen); de huidige betaalregeling wordt voortgezet. Voor de behandelde zaken verwijs ik u naar het bijgevoegde overzicht.

Marijke Hermans
ombudsman Groningen

1 maart 2022

Overzicht behandelde zaken

Vermogen bestaande uit smartengeld 21.7.001

Trefwoorden: coulance, uitleg

Een man klaagt zich erover dat het NBK bij de aanslag afvalstoffenheffing geen rekening houdt met de bijzondere situatie van zijn dochter. Eerder kreeg zijn dochter kwijtschelding, maar nu niet meer omdat ze vermogen heeft. Het vermogen bestaat uit smartengeld dat aan zijn dochter is toegekend vanwege zware lichamelijke mishandeling. Dit bedrag is in 2020 op haar rekening gestort. Bij de huur- en zorgtoeslag wordt wel rekening gehouden met het bijzondere karakter van het vermogen.

De ombudsman constateert na onderzoek dat de dochter de aanslag vastrecht 2019 pas op 30 november 2020 heeft ontvangen. Dat is rijkelijk laat. De bewuste aanslag vastrecht had in principe in het belastingjaar 2019 opgelegd kunnen worden. Als het NBK de aanslag tijdig had opgelegd, was de dochter in aanmerking gekomen voor kwijtschelding. In augustus 2019 ontving zij voor verschillende andere belastingen namelijk ook kwijtschelding.

Gelet op de vertraagde oplegging gaat het NBK alsnog kwijtschelding verlenen voor de afvalstoffenheffing vastrecht 2019. Ook komt zij op grond hiervan in aanmerking voor kwijtschelding van de belastingen 2020. De ombudsman kan zich goed vinden in deze aanpassing door het NBK.

Bij de vaststelling van de belastingaanslag 2021 komt de vraag aan de orde in hoeverre er rekening gehouden moet worden met het smartengeld. Het gegeven dat de Belastingdienst bij de bepaling van de toeslagen smartengeld ziet als bijzonder vermogen, wil niet zeggen dat de gemeenten en waterschappen hieraan gehouden zijn. Zij hebben daarin hun eigen beleidsvrijheid. Na onderzoek constateert de ombudsman dat er bij smartengeld onderscheid gemaakt moet worden tussen materiële en immateriële schadevergoeding. Materiële schadevergoeding wordt gezien als bijzonder vermogen. Bij immateriële schadevergoeding is dat afhankelijk van de specifieke omstandigheden, die de man zal moeten verduidelijken aan het NBK. De ombudsman kan het NBK volgen dat hierop geen algemeen beleid te maken is en publicatie hiervan niet goed mogelijk. Het NBK laat weten wel een tekst op de website te willen plaatsen waarin iets hierover wordt gezegd. Dat heeft de instemming van de ombudsman omdat daarmee voor aanvragers duidelijk wordt dat als hun vermogen (deels) bestaat uit smartengeld het belangrijk is dit uitdrukkelijk bij het kwijtscheldingsverzoek aan te geven.

Vasthoudendheid loont! 21.7.002

Trefwoorden: belastingaanslag, informatieverstrekking, luisteren

Een vrouw klaagt zich erover dat ze voor het aanslagjaar 2019 als enige bewoner van een flatgebouw een aanslag Diftar ontvangt voor een verzamelcontainer die door meerdere bewoners van het flatgebouw wordt gebruikt. Net als de andere bewoners betaalt ze daarnaast jaarlijks vastrecht afvalstoffenheffing. Aan haar wordt 740 kilo afval toegerekend. De vrouw meent dat

zij met haar eenpersoonshuishouden, dat ook nog plastic en papier scheidt, nooit zoveel afval per jaar kan produceren. Daarnaast hebben drie andere bewoners die ook gebruik maken van de verzamelcontainer (hebben een sleutel) alleen een aanslag voor vastrecht ontvangen. Als de ombudsman de zaak bestudeert, komt zij bij het optellen van het aantal in de aanslag

genoemde kilo's per lediging niet op een totaal van 740 maar op 1245 kilo. Ze legt de zaak voor aan het NBK. Die laat weten dat de berekening van het aantal toegerekende kilo's niet klopt. De ledigingen van januari, februari en een groot deel van maart zijn dubbel meegeteld. Deze fout heeft het NBK direct gecorrigeerd.

De ombudsman stelt echter ook vast dat het NBK bij de aanslagoplegging en de correctie is uitgegaan van 2 adressen die heel 2019 gebruik hebben gemaakt van de verzamelcontainer. Dat komt nog steeds niet overeen met de informatie waarover de vrouw beschikt, namelijk dat 3 adressen (nummers 9a, 13b en 17) het hele jaar gebruik maakten van de verzamelcontainer en nummer 11a vanaf 23 oktober. In reactie hierop stelt het NBK vast dat per 23 oktober een derde adres had moeten worden meegenomen bij de vaststelling van de aanslag. En dat dit ten onrechte niet is gebeurd. Het NBK laat echter weten dat Stadsbeheer van de gemeente, die het huisvuil ophaalt, aan het NBK heeft gemeld dat nummer 17 geen sleutel heeft van de afvalcontainer. Als de ombudsman wijst op sleutelcontract van nr. 17 brengt nader onderzoek bij Stadsbe-

heer aan het licht dat er in 2015 opnieuw een sleutel aan een nieuwe bewoner van nummer 17 is verstrekt en dat ook dit huisnummer dus meegeteld had moeten worden. Dat wordt nu gecorrigeerd.

Het NBK verstrekt een nieuwe berekening op basis van de veranderde verdeelsleutel. De vrouw krijgt geen 740 kilo toegerekend, maar 384 kilo. De door haar te veel betaalde Diftar krijgt de vrouw teruggestort. Omdat het NBK voor de juiste informatie afhankelijk is van Stadsbeheer stuurt de ombudsman een afschrift van de klachtafhandelingsbrief naar de directeur van Stadsbeheer. Dat de vrouw door het NBK werd verwezen naar de gemeente die haar weer terugverwees naar het NBK is erg jammer omdat geen van beide instanties daardoor de klacht heeft opgepakt. Van luisteren naar de burger was naar het oordeel van de ombudsman dan ook geen sprake. Het is aan de vasthoudendheid van de vrouw te danken dat de fout is achterhaald en uiteindelijk de aanslag over 2019 op basis van de juiste gegevens is aangepast.

Ontevreden over tekst op website 21.7003

Trefwoorden: communicatie

Een man klaagt over de website van het NBK. Hij stuurt een link mee die verwijst naar een tekst waar hij zich niet in kan vinden.

Na een eerder klachtonderzoek van de ombudsman over dit onderdeel van de website had het NBK de tekst op de website aangepast. Als de ombudsman de teksten vergelijkt, constateert ze dat de aanpassing die het NBK enkele jaren geleden heeft gedaan, wederom

gewijzigd is. Dat is opmerkelijk.

De ombudsman legt de kwestie daarom voor aan het NBK. Die laat weten dat de man bij hen dezelfde klacht heeft ingediend. Naar aanleiding daarvan heeft het NBK de tekst op de website aangepast. Dit is gebeurd kort nadat de man bij de ombudsman heeft geklaagd. De ombudsman laat de man weten dat zij ervan uitgaat dat hiermee zijn klacht is opgelost.

Systeem boven menselijke maat 21.7.004

Trefwoorden: kwijtschelding, inkomenstoelage

Een man begrijpt niet waarom hij geen automatische kwijtschelding krijgt van de gemeentelijke belastingen. Hij leeft van een bijstandsuitkering en krijgt toch ieder jaar een aanslag van de gemeentelijke belastingen. Over 2018 en 2019 heeft hij na inmenging door de ombudsman wel kwijtschelding gekregen (19.7.019 en 19.7.031). Toen hij in 2020 weer een aanslag ontving, heeft hij een brief aan het NBK gestuurd waar hij nooit reactie op heeft gekregen. Dezelfde brief heeft hij later nog een keer verstuurd, maar weer geen reactie. Toen hij een betalingsherinnering kreeg, heeft hij betaald om invorderingskosten te voorkomen. Vanwege corona heeft hij in 2020 geen contact met de ombudsman gezocht. Maar hij heeft het geld niet voor deze grote uitgave. Hij heeft dit jaar ook individuele inkomenstoelage ontvangen, omdat hij al langdurig van een minimuminkomen moet rondkomen. Het geld dat hij heeft is een reservering voor onverwachte uitgaven, zoals een treinreis naar het westen van het land voor het geval het met zijn zeer op leeftijd zijnde moeder niet goed gaat.

Omdat er door het NBK niet is gereageerd, vraagt de man om hulp van de ombudsman. Hij begrijpt niet hoe het kan dat hij geen (automatische) kwijtschelding krijgt.

Omdat de invorderingsdatum al is verstreken, vraagt de ombudsman eerst aan het NBK om de invordering van de belastingaanslag 2021 tijdens het klachtonderzoek op te schorten. Dat wordt direct toegezegd. Dat geeft de man eerst even rust.

In de latere reactie van het NBK staat dat de man niet in aanmerking komt voor geautomatiseerde kwijtschelding omdat hij meerdere bankrekeningen heeft die (mede) op zijn naam staan. Daardoor wordt hij door het (landelijke) Inlichtingenbureau niet doorgelaten voor automatische kwijtschelding. Dit bureau toetst of mensen met een te laag inkomen of vermogen in aanmerking komen voor bepaalde voorzieningen.

Hij komt mogelijk wel in aanmerking voor kwijtschelding, mede gezien de erkenning van zijn minimuminkomen door de individuele inkomenstoelage die hij heeft ontvangen. Hij zal daar echter wel een aanvraag voor moeten doen. Het NBK biedt hulp aan bij het invullen van het kwijtscheldingsverzoek. Dat is een schrale troost. De ombudsman merkt op dat hij mogelijk volgend jaar, vanwege de individuele inkomenstoelage, wel voor geautomatiseerde kwijtschelding van de gemeentelijke afvalstoffenheffing in aanmerking komt.

Met stenen kun je niet betalen 21.7.005

Trefwoorden: overwaarde, kwijtschelding, gesprek

Een vrouw meldt de ombudsman dat ze veel moeite heeft met het betalen van de lokale belastingen (OZB, afvalstoffenheffing, waterschapsbelasting). Ze heeft meerdere keren kwijtschelding aangevraagd, maar die verzoeken zijn afgewezen omdat ze een eigen woning heeft met overwaarde. Deze overwaarde wordt door

het NBK gezien als vermogen. De vrouw kan de overwaarde echter niet liquide maken om daarmee rekeningen te betalen. De bank wil geen lening of krediet verstrekken. Haar huis verkopen is geen optie, omdat er nauwelijks (betaalbare) huurwoningen beschikbaar zijn. Daarmee heeft de vrouw een probleem dat ze niet op kan

lossen. Ze is nu nog bezig met de afbetaling van de belastingaanslag 2019. Dan ligt 2020 er nog helemaal, met een verhoging, zoals de vrouw het noemt. En de aanslag 2021 is er ook al. De vrouw weet niet hoe ze uit de financiële problemen kan komen.

De ombudsman ziet in de stukken dat de vrouw voor 2019 nog ongeveer 350 euro moet betalen. Daarvoor heeft ze een betalingsregeling getroffen van 50 euro per maand. De aanslag 2020 is 1.113,47 euro en die van 2021 bedraagt 1.155,53 euro. Als de vrouw deze aanslagen moet betalen met een regeling van 50 euro in de maand, is ze daar ruim 4 jaar mee bezig. Intussen ontvangt ze dan ook weer aanslagen van 2022 en verder, waardoor de achterstand alleen maar groter wordt.

De ombudsman legt de situatie voor aan het NBK, met het verzoek om opnieuw met de vrouw in gesprek te gaan om te bespreken wat de mogelijkheden zijn. Het NBK laat enkele dagen later weten naar de situatie gekeken te hebben en gezien te hebben dat er veel open staat. Daar moet 'breed naar gekeken worden'. Er zal een afspraak worden gemaakt met de vrouw. Ondertussen is de dwanginvordering stopgezet, zodat de vrouw rustig kan afwachten tot er contact met haar wordt gelegd. Dat is mooi, want daarmee is de druk er voor de vrouw even af. De bemoeienissen van de ombudsman houden op nu het NBK heeft aangegeven om samen met de vrouw naar haar situatie te gaan kijken.

Kwijtschelding beïnvloed door erfenis? 21.7.006

Trefwoorden: kwijtschelding, behandel-/reactietermijn

Een vrouw heeft 2 klachten over het NBK. Zij ontvangt ten eerste meerdere malen geen reactie op haar brieven. Ten tweede wil ze weten of het NBK de erfenis die zij heeft ontvangen inderdaad als inkomen mag aanmerken bij de beoordeling van haar verzoek tot kwijtschelding van belasting.

Ter toelichting laat de vrouw weten dat ze na haar kwijtscheldingsaanvraag een aantal aanvullende gegevens moest inleveren. Dat heeft ze gedaan. Vervolgens kreeg ze bericht dat het NBK haar verzoek niet verder zou behandelen. Ze nam daarom weer contact op met het NBK. Toen bleek dat er informatie over een door de vrouw geopende bankrekening ontbrak. Het ging om een rekening die zij opende voor de erfenis van haar moeder. De vrouw stuurt de afschriften toe. Een maand later ontvangt ze op één dag 2 verschillende brieven. In de ene brief staat dat kwijtschelding wordt geweigerd en in het andere staat dat ze gedeeltelijke kwijtschelding krijgt.

-Uitblijven van reactie

Tijdens het onderzoek van de ombudsman komt naar voren dat het NBK ervan uitgaat dat ze op alle contacten van de vrouw gereageerd heeft. Er blijkt echter één brief te zijn waar het NBK niet op heeft gereageerd. En dat is de brief waarin de vrouw beroep aantekent tegen de gedeeltelijke kwijtschelding die ze ontvangt. Die brief is niet ontvangen door het NBK. Hoe dat kan, is voor de ombudsman niet te onderzoeken. De oorzaak zou bij de postbezorging kunnen liggen. De ombudsman stuurt de ontbrekende brief aan het NBK met de vraag of die iets verandert aan hun besluit. Dat blijkt niet het geval.

-De invloed van een ontvangen erfenis

Uit de informatie die de ombudsman van het NBK ontvangt, blijkt dat het banktegoed dat uit een erfenis is ontvangen niet wordt gezien als inkomen. Wel valt het onder het vermogen van een persoon. Naar beide wordt gekeken bij de beoordeling van een verzoek om kwijtschelding.

Om in aanmerking te komen voor kwijtschelding, moet het vermogen onder een bepaald niveau liggen. Dat is bij de vrouw het geval, óók inclusief de erfenis. De erfenis heeft dus geen invloed op haar kwijtscheldingsverzoek.

-Communicatie

Uit de 2 verschillende brieven die de vrouw op één dag ontving was voor haar niet duidelijk af te leiden of en waarom zij wel of niet in aanmerking kwam voor kwijtschelding. Het NBK erkent dat er één besluit had moeten worden verstuurd met de noodzakelijke uitleg. Om dergelijke verwarring in de toekomst te voorkomen, doet de ombudsman de aanbeveling aan het NBK om toekomstige besluiten die betrekking hebben op één persoon in één brief duidelijk toe te lichten.

Op verzoek van de ombudsman, legt het NBK alsnog uit hoe het verzoek om kwijtschelding is beoordeeld. Omdat de vrouw de pensioengerechtigde leeftijd heeft, kunnen de gemeente en het waterschap ieder afzonderlijk kiezen of zij haar inkomen beoordelen op basis van de AOW-norm of de standaard WWB-norm. Ze hebben niet voor dezelfde norm gekozen. Daardoor ligt het inkomen van de vrouw bij het waterschap boven de norm en bij de gemeente eronder. Dat leidt ertoe dat de vrouw slechts voor gedeeltelijke kwijtschelding in aanmerking komt.

Geen vergoeding voor rechtsbijstand 21.7.007

Trefwoorden: informatieverstrekking

Een man snapt niet waarom het NBK geen kosten aan hem vergoedt voor het verlenen van rechtsbijstand aan zijn dochter. Hij heeft haar geholpen bij het aanvragen van kwijtschelding van belasting. Het NBK heeft zijn aanvraag voor de vergoeding afgewezen. De uitleg hierbij kan de man echter niet volgen. Hij dient een klacht in bij de ombudsman.

Het NBK laat weten dat proceskostenvergoeding alleen aan te vragen is voor hulp bij bezwaar- en beroepsprocedures. En niet voor hulp bij het aanvragen van kwijtschelding, zoals hier het geval is. Bovendien zijn er aanvullende regels voor deze vergoeding waar de man niet aan voldoet.

Zo komen alleen kosten in aanmerking van iemand die zich beroepshalve bezighoudt met rechtsbijstand in dergelijke procedures, terwijl de man als vader geholpen heeft. Ook komen alleen redelijke kosten in aanmerking en dat geldt niet voor elke brief die geschreven moet worden. Wel ziet het NBK in dat zij dat bij de afwijzing duidelijker had kunnen uitleggen. Daarmee toont het NBK inzicht in de reden van de klacht, en dat is mooi. Met deze uitleg van het NBK is het voor man nu duidelijk waarom hij geen vergoeding ontvangt voor de hulp die hij aan zijn dochter verleent.

Onverwacht zwaar aangeslagen 21.7.008

Trefwoorden: naheffingsaanslag, verwachting

Een voormalige pluimveehouder vertelt de ombudsman dat hij vanwege ziekte met zijn bedrijf is gestopt. Zijn dochter neemt het bedrijf gefaseerd over. In 2020 ontvangt hij een aanslag voor de gemeentelijke belastingen 2019. Uit die aanslag volgt dat hij geen belasting hoeft te betalen. De man vertrouwt het niet helemaal, nul euro is namelijk wel erg weinig. Uit zijn contact met een medewerker van het NBK blijkt echter dat het correct is en dat hij in 2021 opnieuw een nul-aanslag zal ontvangen. Als hij die nul-aanslag daarna ook inderdaad ontvangt, vertrouwt de man erop dat het goed is en dat hij over 2019 en 2020 geen belasting hoeft te betalen. Eind oktober 2021 ontvangt hij echter een aanslag van zo'n € 4700,- over de jaren 2019, 2020 en 2021. De man is onaangenaam verrast en van mening dat hij ten onrechte wordt aangemerkt als gebruiker van de kippenshuur. Hij is namelijk geen eigenaar of gebruiker meer van de kippenshuur. Zijn dochter is de eigenaar en zij verhuurt de schuur aan een derde. De man heeft 2x contact met het NBK, maar krijgt te horen dat het zo klopt. De man benadrukt tenslotte dat hij een bedrag van € 4700,- niet kan betalen, ook niet met een (gebruikelijke) afbetalingsregeling van 10 maanden. Zijn vrouw en hij leven sinds de bedrijfsbeëindiging namelijk van een uitkering.

Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat de brieven die de man benoemt als nul-aanslagen de titel hebben 'aanslagbiljet gemeentelijke belasting en/of waardebeschikking'. Het gaat in zijn geval om waardebeschikkingen.

Uit deze brieven vloeien voor de man geen betalingsverplichtingen voort. De ombudsman kan zich gezien de titel van de brieven echter voorstellen dat die bij de man, maar kennelijk ook bij een medewerker van het NBK tot verwarring hebben geleid door de woorden en /of. Het NBK legt uit waarom niet direct aanslagen zijn opgelegd. Dit had te maken met een foutieve koppeling in het systeem. Daar worden controles op uitgevoerd en toen bleek dat de aanslagen nog niet waren opgelegd. Aanslagen mogen wettelijk gezien nog binnen 3 jaar (daarna) worden opgelegd. Dat leidde tot de brieven van eind oktober. De aanslagen over 2019, 2020 en 2021 zijn allen vervolgens herzien, nadat de man in november telefonisch had aangegeven geen gebruiker meer te zijn van de kippenshuur. Daarbij zijn over 2019, 2020 en 2021 de aanslagen verminderd met het bedrag dat de gebruiker van de kippenshuur dient te betalen. Wat resteert zijn de te betalen belastingen als eigenaar van de kippenshuur. De ombudsman vindt het, net als de man, verwarrend dat in de brief van het NBK bij een verminderingsbeschikking wordt gesproken over een intrekking, terwijl er nog wel een bedrag overblijft dat betaald moet worden. De ombudsman doet de aanbeveling aan het NBK om in de toekomst bij een verminderingsbeschikking uitsluitend van een vermindering te spreken om verwarring te voorkomen. De man kan zich voor het treffen van een passende afbetalingsregeling van het nog resterende bedrag wenden tot een contactpersoon bij het NBK.

3x geen scheepsrecht 21.7.009

Trefwoorden: kwijtschelding, dossier(vorming)

Een man klaagt zich erover dat hij driemaal stukken heeft ingeleverd om kwijtschelding te krijgen, die echter steeds niet aankomen bij het NBK. De eerste 2x stuurde hij de stukken per post en de 3e keer via een toegestuurde e-mail. Van deze 3e keer heeft de man een schermprint. Tijdens het 3e telefoongesprek over deze stukken spreekt een medewerker van het NBK met de man af contact op te nemen over de, in zijn ogen, onterechte aanmaning die hij inmiddels heeft ontvangen. De man verneemt daarna echter niets meer en dat is de reden dat hij naar de ombudsman gaat.

De ombudsman stelt een onderzoek in. Daaruit blijkt de man inderdaad 3x gebeld heeft met het NBK en dat hem is uitgelegd welke stukken nodig zijn en dat hem is geadviseerd gebruik te maken van 'mijnNBK' om de stukken in te dienen. Uit de

schermprint van de man ziet de ombudsman dat de man 7 bijlagen heeft gestuurd aan noreply@noordelijkbelastingkantoor.nl. Een noreply-adres is niet bedoeld om te antwoorden. Het woord 'no reply' betekent 'niet antwoorden'. Het verkeerde e-mailadres is de reden dat de stukken de 3e keer (ook) niet door het NBK zijn ontvangen.

De ombudsman leest in de reactie van het NBK dat de man een nieuwe kwijtscheldingsaanvraag heeft gedaan. Ze vraagt aan het NBK of de benodigde stukken daarvoor inmiddels wel binnen zijn. Dat blijkt niet het geval. Daarom adviseert de ombudsman de man om de stukken langs te brengen bij het Noordelijk Belastingkantoor in Haren. Zij adviseert hem om dan wel een ontvangstbewijs te vragen.

Zelfde inkomen, verschil qua kwijtschelding 21.7.011

Trefwoorden: kwijtschelding

Een man klaagt zich erover dat hij in 2021 geen kwijtschelding heeft gekregen, terwijl hij hetzelfde inkomen heeft als in 2020. Toen kreeg hij wel (gedeeltelijke) kwijtschelding. Hij ziet in de berekening dat het NBK het vakantiegeld optelt bij zijn inkomen. Hij heeft echter geen vakantiegeld ontvangen.

Tijdens het onderzoek van de ombudsman geeft het NBK aan over het jaar 2020 een fout te hebben gemaakt. Het NBK is uitgegaan van lagere inkomensgegevens omdat zij heeft nagelaten om een SVB-uitkeringsspecificatie bij de man op te vragen. Door uit te gaan van de bankgegevens en de berekening van de man kwam hij in aanmerking voor gedeeltelijke kwijtschelding. Het bedrag kwam het NBK niet vreemd voor omdat het wel vaker gebeurt

dat mensen niet de volledige AOW hebben opgebouwd. In 2021 kreeg het NBK wel een SVB-specificatie. Hieruit blijkt het inkomen van de man hoger te liggen. Dat hogere inkomen, waarvan de man zelf aangeeft dat hij dat in 2020 ook had, is er de oorzaak van dat hij over 2021 niet in aanmerking komt voor (gedeeltelijke) kwijtschelding. De ombudsman stelt vast dat de fout in het voordeel van de man heeft uitgepakt en dat het NBK daar ook niet meer aan gaat tornen. Dat is mooi.

Uit de specificatie van het SVB 2021 blijkt dat het vakantiegeld wordt uitbetaald aan een deurwaarderskantoor. Bij de berekening van de betalingscapaciteit gaat het NBK uit van het inkomen zonder aftrek van eventuele aflossingen op schulden en zonder aftrek van eventuele beslagen op inkomsten. Op grond daarvan is

zowel in eerste aanleg als na beroep vastgesteld dat de man geen kwijtschelding ontvangt. Dat dit zo mag, is vastgelegd in de wet. De ombudsman mag dit niet toetsen.

Invorderingskosten verschuldigd tijdens opschorting? 21.7.012

Trefwoorden: naheffingsaanslag

Een vrouw ontvangt een aankondiging van het NBK dat zij beslag gaan leggen als de vrouw niet binnen 5 dagen betaalt. Dat doet de vrouw dan ook direct, want ze is erg geschrokken. Op de aankondiging staan 3 aanslagnummers vermeld met de bedragen en de kosten. De vrouw gaat naar de ombudsman omdat ze zich afvraagt of het wel klopt dat ze alle genoemde kosten ook moet betalen. Er was immers sprake van een opschorting van de betalingsplicht tijdens het onderzoek van de ombudsman dat aan de inning van de 3 aanslagnummers voorafging. De ombudsman gaat na hoe het precies is gegaan.

Over één aanslagnummer heeft de ombudsman enkele maanden eerder, bij de start van haar onderzoek met het NBK afgesproken dat de

invordering zou worden opgeschort zolang het onderzoek zou duren. Als de vrouw voor andere boetes een soortgelijke brief zou ontvangen, zou ze de ombudsman weer bellen. Dat is niet meer gebeurd. Voor de andere 2 bedragen is er dus geen opschorting geweest. De opschorting heeft geduurd totdat de ombudsman de klacht had afgehandeld. De ombudsman vraagt bij het NBK na welke invorderingskosten de vrouw al verschuldigd was op het moment van opschorting en of dat overeenkomt met het bedrag aan kosten dat de vrouw inmiddels heeft betaald. Dat blijkt het geval te zijn. Tijdens het uitstel zijn geen nieuwe kosten ontstaan.

