

Nationale ombudsman  
t.a.v. mevr. Dr. Joyce Sylvester  
Postbus 93122  
2509 AC DEN HAAG

Ons kenmerk	: 20160419/WH	Verzenddatum	: 26 april 2016
Contactpersoon	: Willem Hoogendam Clustermanager	Uw bericht	: 21 maart 2016
Mobiel nummer	: 06 27 82 14 01	Uw kenmerk	: 201610143
Aantal bijlagen	:	Onderwerp	: Vragen kwijtschelding Delfland

Geachte mevrouw Sylvester,

Bedankt voor uw brief van 21 maart 2016 waarin u om informatie verzoekt over het invorderingsbeleid en de werkwijze van de Regionale Belasting Groep (RBG), van aanslagen waarvoor het Hoogheemraadschap van Delfland heeft besloten om de kwijtschelding vanaf 2016 af te bouwen. Hieronder ga ik in op de in uw brief verzochte informatie.

### **1. Kunt u toelichten wat het invorderingsbeleid van de RBG is bij de inning van waterschapsbelasting?**

Algemeen invorderingsbeleid:

Het invorderingsbeleid van de RBG namens de deelnemende gemeenten en waterschappen is verwoord in de Leidraad Invordering. Het proces van invorderen is conform de mogelijkheden die de Invorderingswet 1990 biedt.

De procedure start met een aanmaning, gevolgd door een dwangbevel per post.

Voordat enige vorm van dwanginvordering start, wordt voor alle debiteuren een hernieuwd bevel tot betaling betekend. Na betekening van het hernieuwd bevel tot betaling worden de dwanginvorderingsmiddelen toegepast.

Bijzonder invorderingsbeleid:

Voor de groep van burgers die in 2016 kwijtschelding krijgt voor 50% van de zuiveringsheffing en 100% van de aanslag watersysteemheffing gebouwd (WSHG), geldt een aangepast invorderingsbeleid.

Deze groep krijgt immers (wellicht voor het eerst sinds een aantal jaren) geen kwijtschelding meer voor 50% van de zuiveringsheffing.

Om deze burgers te begeleiden tot betaling is een ander invorderingsbeleid van toepassing.

- Bij het aanslagbiljet is een begeleidend schrijven gevoegd waarin is aangegeven dat een betalingsregeling mogelijk is. Hierbij is automatische incasso genoemd die kan uitstreken tot 10 (maandelijkse)termijnen.
- Voor burgers die de Nederlandse taal niet kunnen lezen is in de brief, in verschillende talen, aangegeven dat een volledige vertaling te vinden is op de website van de RBG.
- Zes weken na dagtekening van de aanslag volgt een telefonische benadering van burgers die nog geen reactie hebben gegeven op de aanslag/brief. Bedoeling hiervan is om hen een korte toelichting te geven over het nieuwe kwijtscheldingsbeleid van Delfland en ze alsnog te laten participeren in een regeling.

- Tien dagen na verstrijken van de uiterste betalingstermijn volgt een kosteloze herinneringsbrief aan alle burgers die niet hebben betaald of hebben gereageerd om in aanmerking te komen voor een betalingsregeling.
- In een periode van drie weken na verzending van de betalingsherinnering worden alle burgers, die dan nog niet betaald of gereageerd hebben om in aanmerking te komen voor een betalingsregeling, thuis bezocht door debiteurenbezoekers.
- Bedoeling van deze bezoeken is om mondeling uitleg te geven over de openstaande vordering en aandacht te vragen voor de mogelijkheid om gespreid te kunnen betalen. Deze bezoeken vinden in principe overdag plaats, waarna zo nodig een avondbezoek wordt gepland als er niemand thuis was.
- Na drie weken zal, bij uitblijven van betaling, een aanmaning worden verzonden. Bij reactie van de burger zal coulant omgegaan worden met het berekenen van invorderingskosten en altijd de mogelijk worden gegeven te participeren in een betalingsregeling.
- Als nog geen betaling is ontvangen start de verzending van de dwangbevelen, gevolgd door het betekenen van een hernieuwd bevel. Gelijk aan de fase na de verzending van de aanmaning, zal in die fase coulant omgegaan worden met de incasso van invorderingskosten. Ook in deze fase is altijd een betalingsregeling mogelijk.
- Voorafgaand aan dwanginvordering verstuurt de RBG een vooraankondiging om te wijzen op de betalingsachterstand en de gevolgen van het uitblijven van betaling. Ook dan is een betalingsregeling nog mogelijk.

Mocht het dan nog noodzakelijk zijn om dwanginvorderingsmaatregelen toe te passen, dan is een loon/uitkeringsvordering het eerst aangewezen middel. Op deze wijze blijft de beslagvrije voet in tact.

## **2. Hoe gaat de RBG om met mensen die aangeven dat zij niet in staat zijn om de aanslag te betalen of dat zij de geboden betalingsregeling niet kunnen nakomen?**

Dit betreft de groep van burgers die moeten rondkomen van een inkomen op of onder de beslagvrije voet en geen vermogensbestanddelen bezitten. Dit is een individueel onderzoek op basis van een opgave van inkomsten en uitgaven van de burger. Als vast komt te staan dat de voornoemde financiële situatie is ontstaan, dan zal de RBG wachten met de invordering totdat de inkomstenpositie is verbeterd (of de uitgaven zijn verminderd). Kortom ook hier respecteren wij de beslagvrije voet.

## **3. Hoe worden de mensen geïnformeerd over het invorderingsbeleid?**

In alle correspondentie die de RBG verstuurd wordt uitleg gegeven.

## **4. Hoe worden mensen geïnformeerd over de mogelijkheid van een betalingsregeling?**

Zoals hiervoor onder vraag 1 is verwoord, geldt dat een betalingsregeling altijd mogelijk blijft. In correspondentie naar de burgers toe zal dit ook regelmatig naar voren komen, vooral tijdens de debiteurenbezoeken.

Ik vertrouw erop u voldoende te hebben geïnformeerd. Voor eventuele vragen kunt u telefonisch contact opnemen met de heer W.A. Hoogendam, telefoonnummer 0627821401.

Met vriendelijk groet,



H.B. Sigmund,  
Directeur.