

Algemeen Bestuur Sabewa Zeeland

Agenda voor de vergadering van het Algemeen Bestuur Sabewa Zeeland op 27 september 2019 om 09.00 uur in het waterschapskantoor te Terneuzen, vergaderkamer 4.27.

1. Opening en mededelingen (*mondeling*)
2. Vaststellen van de notulen van de vergadering van het Algemeen Bestuur van 14 juni 2019 (*ter vaststelling*)
3. Voorstel om kennis te nemen van de 2^e bestuursrapportage 2019 (*ter kennisname*)
4. Bespreekpunten kwijtschelding naar aanleiding van overleg met niet-deelnemers (*ter kennisname*)
5. Aanpassing Leidraad Kwijtschelding (*ter kennisname*)
6. Brief Zeeuwse Ombudsman (*ter kennisname*)
7. Brief Waarderingskamer (*ter kennisname*)
8. W.v.t.t.k. en rondvraag
9. Sluiting

Eerstvolgende vergadering: 13 december 2019

Algemeen Bestuur Sabewa Zeeland

Verslag van de vergadering van het Algemeen Bestuur Sabewa Zeeland op 14 juni 2019 in het waterschapskantoor te Terneuzen, vergaderkamer 4.27

Aanwezig: wethouder Herselman (Kapelle, voorzitter), wethouder Totté (Hulst), wethouder Witkam (Borsele), wethouder Meeuwisse (Goes), wethouder Werkman (Sluis), wethouder Verburg (Reimerswaal), heer Steijaert (waterschap Scheldestromen), Wethouder Van Hulle (Terneuzen), Wethouder Hoek (Tholen), mevrouw Van de Wijnckel (directeur) en mevrouw De Visser (bestuurssecretaris).

1. Opening en mededelingen

- De heer Herselman heet iedereen welkom, in het bijzonder de gasten, namelijk Wethouder Doorn van de gemeente Middelburg, Wethouder Joppe van de gemeente Schouwen-Duiveland, Wethouder Steketee van de gemeente Veere, Wethouder de Jonge van de gemeente Vlissingen en dhr. Kodde en dhr. Tahapary van de Samenwerking Belastingen Walcheren en Schouwen-Duiveland.
- De heer Herselman geeft aan dat de vergadering in verband met de aanwezigheid van de gasten zal beginnen met agendapunt 3, het gesprek over de kwijtschelding.
- De heer Steijaert geeft aan dat het Waterschap een nieuw college heeft. Dhr. Steijaert blijft namens het Waterschap Scheldestromen in het algemeen en dagelijks bestuur van Sabewa Zeeland.

2. Vaststellen van de notulen van de vergadering van het Algemeen Bestuur van 15 februari 2019

- Het Algemeen Bestuur stelt de notulen d.d. 15 februari 2019, zonder verdere opmerkingen, vast.

3. Kwijtschelding

- De heer Herselman geeft aan dat de deelnemers en de niet-deelnemers bij elkaar zijn voor een gesprek over de Kwijtschelding. De gemeente Noord-Beveland is ook uitgenodigd maar was helaas verhinderd. Aan dit agendapunt ligt een bespreekstuk ten grondslag. Allereerst de aanleiding: de laatste vergadering hebben we gesproken over het item kwijtschelding. Daar was een uitgebreide notitie hoe wij als Sabewa Zeeland in de toekomst met kwijtschelding om willen gaan. We hebben toen unaniem besloten dat we kwijtschelding onder vlag van Sabewa Zeeland blijven aanbieden, ook aan de niet-deelnemers. Dat is goed voor de burger in Zeeland, omdat zij al aanslagen van Sabewa Zeeland krijgen. Daarnaast leek het ons ook goed om met de niet-deelnemers in gesprek te gaan. Met name ook richting de toekomst. Het is goed als er ook over het verleden gesproken wordt, maar laten we ons vooral op de toekomst richten. De kwijtschelding wordt onder onze vlag aangeboden omdat dit in het belang van de Zeeuwse burger is en we het wenselijk vinden dat dit Zeeland breed gebeurt. Er is een notitie opgesteld met daarin de stand van zaken kwijtschelding 2019. Deze is aan het AB van Sabewa gericht en ook aan de gasten aan tafel. Daar staat in hoe we er op dit moment voor staan en geeft een doorkijkje naar de toekomst.
- Mevr. Doorn geeft de aftrap. Zij maakt zich zorgen over de communicatie naar de inwoners toe. Meestal zijn de burgers die in aanmerking komen voor kwijtschelding de burgers die wat zwakker zijn. Onze indruk is dat deze burgers het niet helemaal snappen. Mijn vraag is: hoe gaat dat er in de toekomst uitzien? Er zijn al heel wat verbeteringen doorgevoerd.

- De heer de Jonge geeft aan nog even een stap terug te willen zetten. De Samenwerking Belastingen Walcheren en Schouwen-Duiveland heeft al meerdere keren samen hierover gesproken. Wat hen vooral bezig hield was het feit hoe zitten we nou samen in die wedstrijd? Wat niet geholpen heeft, is de communicatie via de band op dat punt. Er is veel onrust en verwarring daarover, ook bij gemeenteraden. Hebben we allemaal hetzelfde doel met de samenwerking en de wijze waarop we dat doen? Als we het hebben over het doel lijkt het soms of we een verschillende wedstrijd spelen. Wij zien kwijtschelding als vorm van dienstverlening aan een kwetsbare groepen. Wij kregen de indruk dat het van jullie kant als zware last werd ervaren. We waren heel blij met de samenwerkingen om het zo onze burgers makkelijker te maken door de kwijtscheldingsprocedure in één hand te leggen. De gemeenteraden hebben zichzelf de vraag gesteld of zij daar niet mee moeten stoppen. De colleges willen dat liever niet vanuit de voordelen voor de burgers. We zijn blij dat Sabewa Zeeland bevestigd heeft samen verder willen. Zitten we in dezelfde wedstrijd?
- Mevr. Doorn geeft aan dat ze jammer vindt dat het woord wedstrijd wordt gebruikt. We zitten voor hetzelfde doel, niet als tegenstanders.
- De heer De Jonge geeft aan dat hij in sporttermen spreekt maar dat hij bedoelt dat het goed is als we nogmaals onze doelstellingen uitspreken.
- De heer Herselman geeft aan dat het algemeen bestuur dezelfde zorgen deelt als er nu geuit worden. Sabewa Zeeland is nog steeds een lerende organisatie. Vanaf 1 januari hebben we een frontoffice ingericht. Zij moeten de eerste vragen afvangen. Voorheen was dat op de afdeling, daar waren soms wat klachten over. De frontoffice is onder andere van belang voor de kwijtschelding. Waar wij ook meerdere keren tegenaan zijn gelopen in de communicatie is de wijze van schriftelijk communiceren: de brief die als moeilijk wordt ervaren. Ook daar hebben we naar gekeken, onder andere samen met de Zeeuwse Ombudsman en die heeft ons daar ook adviezen voor gegeven. We hebben onze brieven minder zakelijk ingericht. Het moet wel helder en begrijpelijk blijven. Op het vlak van communicatie verschillen we niet van mening. Of de stappen die we gezet hebben voldoende zijn, moet nog blijken. Klachten zullen er altijd blijven. We hebben verbeterlagen gemaakt en dat kunnen we ook echt wel zien vanaf 1 januari 2019. Hopelijk wordt dit in de toekomst ook zo ervaren door partners en de Zeeuwse Ombudsman.
- De heer Hoek geeft aan dat bij gemeenten die in het algemeen bestuur zitten, ook dezelfde zorgen leven. De notitie voor deze vergadering is helder. Misschien kan deze ook naar de gemeenteraden gestuurd worden, zij willen ook graag geïnformeerd worden hierover.
- De heer Herselman geeft aan dat er 2 a 3 keer per jaar een nieuwsbrief gestuurd wordt naar de deelnemers. Kwijtschelding zal daarin een belangrijk onderwerp zijn.
- De heer Herselman geeft aan dat Sabewa Zeeland hetzelfde in de wedstrijd zit als de niet-deelnemers. Daarom zijn wij aan het verbeteren. We denken dat de verbeterlagen voor dit moment voldoende zijn maar dit moet nog blijken.
- De heer De Jonge geeft aan dat er in de uitvoering ook wat dingen spelen. Als we naar de uitvoering kijken, kunnen we constateren dat dat beter gaat. Wat heel vervelend was, is dat er in januari/februari weer iets met impact is fout gegaan. Dit gaat om de blokkade die is opgetreden bij de automatische kwijtschelding. Dat is jammer als je met elkaar in een opgaande lijn zit. Primair is dit heel vervelend voor burgers. Het is heel vervelend, maar het kan gebeuren. Het is echter uitermate onhandig dat wij pas in mei op de hoogte gesteld zijn hiervan. Hier moeten afspraken over gemaakt worden.
- De heer Herselman geeft aan dat er in april is gecommuniceerd. De heer de Jonge geeft aan dat dit te laat is als het in januari/februari al is gebeurd. Het hele proces ligt onder een vergrootglas. We worden ontzettend goed gevolgd dus laten we zo snel mogelijk elkaar informeren en met elkaar optrekken.
- Mevr. Doorn vraagt of er nog meer van zulke problemen spelen.
- De heer Herselman geeft aan dat er ook nog een probleem ligt m.b.t. de waterschapsaanslagen in het systeem van de Samenwerking Belastingen Walcheren en Schouwen-Duiveland. Dit zal door de Samenwerking Belastingen Walcheren en Schouwen-Duiveland opgelost moeten worden.

- De heer De Jonge geeft aan dat veel gesproken is met organisaties die helpen met het aanvragen van kwijtschelding. Zij constateren nadrukkelijk verbeteringen. We hebben een aantal maanden geleden gesproken op Walcheren bij de commissie Regionale Zaken waarin de gemeenschappelijke gemeenteraden ook gemeenschappelijke thema's bespreken. Alleen ook die mensen blijven aangeven dat de communicatie met Sabewa heel ingewikkeld is. Dat heeft te maken met de tijden waarop Sabewa Zeeland beschikbaar is en de inhoud van de communicatie. Het gaat vooral om de telefonische bereikbaarheid, aangezien Sabewa Zeeland alleen 's ochtends telefonisch bereikbaar is. Daarnaast is er ook het probleem dat burgers soms pas na een halfjaar een brief ontvangen terwijl zij niet meer weten waar dit over gaat. Wij hebben al een aantal adviezen meegegeven van houd daar rekening mee. Zijn die verbeteringen aangebracht? Mevr. Van de Wijnckel geeft aan dat er vorig jaar langere tijd zat tussen de aanvraag kwijtschelding en het opvragen van de brieven. Dit jaar is een andere werkwijze gekozen waardoor dit probleem zich minder zal voordoen. De heer Totté geeft aan dat dit inderdaad vorig jaar was. Mevr. Van de Wijnckel geeft aan dat het goed is als Sabewa Zeeland directe lijntjes heeft met hulporganisaties.
- De heer de Jonge geeft aan dat er een voorstel ligt tot aanpassing van de Leidraad Kwijtschelding. De wijziging met betrekking tot de auto zien zij als positief punt. Er is veel discussie over de auto, maar ook over spaargeld. Sommige burgers reserveren spaargeld voor een uitvaart. Zij krijgen dan geen kwijtschelding omdat zij spaargeld hebben. Dit leidt vaak tot onbegrip. Bestuurlijk en politiek gezien is daar begrip voor. Wellicht is het mogelijk om een speciale rekening te openen voor geld voor een uitvaart. Daar kan bijvoorbeeld een blokkering op gezet worden. Het is goed als hierover nagedacht wordt. De heer Herselman geeft aan dat we dit mee zullen nemen bij agendapunt 4, de Leidraad Kwijtschelding.
- De heer Herselman wil nog reageren op de uitspraak van de heer de Jonge dat het lijkt alsof Sabewa Zeeland de kwijtschelding als last ziet. Dat beeld kan ontstaan maar dat is met name ingegeven door het feit dat op het moment dat Sabewa Zeeland negatief in het nieuws komt, dit 9 van de 10 keer over kwijtschelding gaat. Hierdoor kan het beeld ontstaan dat wij dit als last ervaren. Dat is echter niet zo.
- De heer Kodde geeft aan dat de Samenwerking Belastingen Walcheren en Schouwen-Duiveland veel reacties krijgt van burgers die naar hen bellen omdat Sabewa Zeeland 's middags telefonisch niet bereikbaar is. De heer Herselman geeft aan dat dit een bewuste keuze is geweest om 's middags telefonisch niet open te zijn. We gaan hier naar kijken en verder onderzoeken. Hierbij zullen ook het aantal telefoontjes in de middag geanalyseerd worden. Mevr. Van de Wijnckel geeft aan dat er meer manieren zijn, een mogelijkheid voor de toekomst is bijvoorbeeld ook chat. Mevr. Meeuwisse geeft aan dat dit wellicht moeilijk is voor de kwetsbare burger.
- De heer Steketee vraagt of de aantallen voor kwijtschelding oplopen? Mevr. Van de Wijnckel geeft aan dat dit de aantallen zijn van de verzoeken die we binnen hebben. Dat is veel lager dan in 2018 maar dat komt omdat we het proces nu anders ingericht hebben. Dit is wel vergelijkbaar met 2017. De meeste kwijtscheldingsverzoeken voor 2019 zijn nu wel ontvangen. De heer Herselman geeft aan dat we nog nooit zoveel verzoeken hebben moeten afwijzen als in 2018. Burgers konden een aanvraag inleveren zonder stukken aan te leveren. Het aantal van 2018 is dan ook niet representatief. Daarnaast zijn er in 2019 ook 400 meer automatische kwijtscheldingen verleend. De heer Steijaert vraagt of dit ook in lijn is met andere belastingsamenwerkingen. Mevr. Van de Wijnckel geeft aan dat dit gelijk loopt maar wij wel meer handmatige verzoeken hebben. Dit komt waarschijnlijk omdat Sabewa Zeeland minder automatische kwijtscheldingen heeft vanwege het hoge autobezit in Nederland.
- Mevr. Doorn vraagt of het inhoudelijk behandelen van vragen over kwijtschelding binnen 2 werkdagen lukt. Mevr. Van de Wijnckel geeft aan dat dit het geval is.
- De heer de Jonge vraagt of Sabewa Zeeland ook een nieuwsbrief stuurt naar de gemeenteraden van de niet-deelnemers. De heer Herselman geeft aan dat er deze maand een nieuwsbrief verzonden zal worden. Het gedeelte wat over de kwijtschelding gaat, zal ook aan de niet-deelnemers worden verzonden. Ook dit

gesprek zal in de nieuwsbrief worden benoemd. Daarmee hebben we allemaal dezelfde uitgangspunten.

- De heer Herselman vraagt of er nog verdere vragen of opmerkingen zijn. Dit is niet het geval. Hij bedankt een ieder voor de aanwezigheid en de inbreng.

4. **Voorstel inzake aanpassing Leidraad Kwijtschelding**

- De heer Herselman geeft aan dat de Leidraad Kwijtschelding op het punt van autobezit en de verkoop en aankoop van de auto is gewijzigd. Daarnaast is er in het gesprek met de niet-deelnemers een suggestie gedaan om te kijken naar het vermogen dat burgers op hun bankrekening hebben staan voor hun begrafenis. Dhr. Herselman geeft aan dat hij dit een goede suggestie vindt maar er gekeken moet worden of dit juridisch gezien ook mogelijk is. Het is een sympathieke gedachte.
- De heer Steijaert geeft aan dat het belangrijk is om te kijken hoe dit wettelijk geregeld is en hoe andere organisaties dit geregeld hebben.
- Besloten wordt de suggestie van de niet-deelnemers te onderzoeken en dit de volgende vergadering op de agenda te zetten.
- De heer Werkman geeft aan dat hij het eens is met de niet-deelnemers wat betreft de communicatie. Dhr. Steijaert is van mening dat de communicatie via de website en de brieven ook belangrijk zijn. Mevr. Van de Wijnckel geeft aan dat Sabewa Zeeland hier ook mee bezig is. Daarnaast heeft zij ook een gesprek gehad met enkele bewindvoerders. We kunnen hen als klankbord gebruiken.
- Mevr. Meeuwisse geeft aan dat zij akkoord is met de aanpassing van de Leidraad zoals deze voorligt, maar dat dit stuk eigenlijk door de colleges behandeld moet worden. In sommige colleges is dit gebeurd maar niet in allemaal.
- Het algemeen bestuur gaat akkoord met het voorstel inzake aanpassing van de Leidraad Kwijtschelding.

5. **Voorstel tot vaststelling van de jaarstukken 2018**

- De heer Herselman geeft aan dat er geen zienswijzen zijn binnengekomen op de jaarstukken 2018.
- Het algemeen bestuur gaat akkoord met het voorstel tot vaststelling van de jaarstukken 2018.

6. **Voorstel tot vaststelling van het resultaat 2018**

- Het algemeen bestuur gaat akkoord met het voorstel tot vaststelling van het resultaat 2018.

7. **Voorstel om kennis te nemen van de 1^e bestuursrapportage 2019**

- De heer Totté vraagt naar de vermelding van de klachten in de 1^e bestuursrapportage. In dit overzicht lijkt het aantal klachten bij de Zeeuwse Ombudsman erg hoog. Hierin zitten echter ook de klachten die door de Zeeuwse Ombudsman ter behandeling worden doorgestuurd naar Sabewa Zeeland, zonder dat de Zeeuwse Ombudsman deze klachten behandelt. Deze worden opgeteld bij het aantal klachten van de Zeeuwse Ombudsman. Mevr. Van de Wijnckel geeft aan dat dit al meerdere keren is aangegeven aan de Zeeuwse Ombudsman. In het jaarverslag wordt het aantal klachten op dezelfde manier weergegeven, maar hierbij wordt vermeld wat er met de klacht gedaan is: doorgezonden naar Sabewa Zeeland of in behandeling genomen door de Zeeuwse Ombudsman.
- De heer Totté stelt voor om als algemeen bestuur een brief te schrijven aan de Zeeuwse Ombudsman waarin wij aangeven dit graag veranderd te zien. Met dit voorstel zijn de andere leden van het algemeen bestuur het eens.
- De heer Hoek vraagt hoe de stand van zaken is met betrekking tot de sterren bij de Waarderingskamer. De heer Herselman geeft aan dat er een voorgesprek is geweest waarbij hij vanuit het dagelijks bestuur met de Waarderingskamer heeft gesproken. Het lijkt erop dat Sabewa Zeeland naar 3 sterren gaat, hier moet echter formeel nog uitsluitel over gegeven te worden. Mevr. Van de Wijnckel geeft aan dat er een audit is geweest waarbij de auditor heeft aangegeven dat hij 3 sterren zal aanbevelen. Door een technische fout bij de Waarderingskamer is hierover echter nog geen

bericht ontvangen. Dit wordt één dezer dagen verwacht en zal dan gecommuniceerd worden aan de deelnemers.

- De heer van Hulle vraagt in hoeverre er samengewerkt wordt met andere overheidsinstellingen en samenwerkingsverbanden. Veel gemeenten en samenwerkingsverbanden zijn namelijk ook bezig met processen, wellicht kan Sabewa Zeeland hier aan meedoen. Dhr. Herselman geeft aan dat er regelmatig gebruik gemaakt wordt van de kennis van de deelnemers. Ook wordt Sabewa Zeeland betrokken bij overleggen over bijvoorbeeld de AVG in Zeeland.
- Het algemeen bestuur neemt kennis van de 1^e bestuursrapportage 2019.

8. Voorstel tot vaststelling van de 1^e begrotingswijziging 2019

- De heer Herselman geeft aan dat er op de 1^e begrotingswijziging 2019 verschillende zienswijzen zijn ingediend. Mevr. Meeuwisse geeft aan dat de zienswijze van de gemeente Goes nog komt. De zienswijze van de gemeente Borsele is nagezonden.
- De heer Totté geeft aan dat het Waterschap in de zienswijze vraagt om aandacht voor substantiële verhogingen. De DVO is de grootste verhoging. Dhr. Totté vindt het vreemd dat het Waterschap dan iets zegt over andere verhogingen. Dhr. Steijaert geeft aan dat een deel van de verhogingen voorzien was en een deel niet.
- De heer van Hulle vraagt of dit een reden is om de huisvesting te heroverwegen. De heer Steijaert geeft aan dat er vijf jaar geleden voor gekozen is door het Waterschap om ruimte te bieden aan Sabewa Zeeland. Hiervoor zijn dienstverleningsovereenkomsten afgesloten. Dit is een paar jaar te goedkoop aangeboden en nu wil het Waterschap op een realistische wijze de DVO vaststellen. Daardoor is er nu een flinke verhoging. Dat vindt het Waterschap ook vervelend.
- De heer Herselman geeft aan dat het Waterschap er een paar jaar geleden zelf voor gekozen heeft, omdat zij Sabewa Zeeland graag in Terneuzen wilde huisvesten. De heer Werkman heeft vooral moeite met het proces.
- De heer Steijaert geeft aan dat er goed naar gekeken is en dat de prijzen vergeleken zijn met marktconforme prijzen. Er zit geen verdienmodel in de DVO. Als het Waterschap de ruimte aan andere partijen verhuurt, dan zal die prijs hoger zijn dan wat nu aan Sabewa Zeeland in rekening wordt gebracht.
- Mevr. Meeuwisse geeft aan dat het probleem meer het tijdstip waarop is.
- De heer Herselman geeft aan dat er in het Dagelijks Bestuur veel discussie geweest is over de DVO. Dat heeft er uiteindelijk toe geleid dat de verhoging in 3 etappes gaat plaatsvinden. 33% in 2019, 66% in 2020 en 100% in 2021. De financiële stukken zijn hierop aangepast. Daardoor staat er op de agenda voor deze vergadering een andere versie dan naar de deelnemers is gestuurd.
- De heer Hoek geeft aan dat de zienswijze over de overschrijding van de VZG richtlijn door de gemeenteraad van de gemeente Tholen breed gesteund is. Dit wil hij graag onder de aandacht brengen.
- De 1^e begrotingswijziging 2019 wordt vastgesteld, zonder stem van de gemeente Goes en de gemeente Tholen. Mevr. Meeuwisse geeft aan dat de gemeente Goes niet instemt met de extra kosten voor het DVO. De heer Werkman geeft aan dat hij het belangrijk vindt dat er in de toekomst rekening mee gehouden wordt dat niet boven de VZG norm wordt uitgekomen.

9. Voorstel tot vaststelling van de programmabegroting 2020 en meerjarenraming 2021-2023

- De heer Herselman geeft aan dat er op de programmabegroting 2020 meerdere zienswijzen zijn binnengekomen. Door de trapsgewijze invoer van de DVO is er nog een overschrijding van de VZG richtlijn van € 9.613. Het voorstel is om dit als taakstelling op te nemen in de begroting 2020 waardoor wordt voldaan aan de VZG richtlijn.
- Dhr. Van Hulle geeft aan hiermee akkoord te gaan. Wel geeft hij aan dat de begroting die nu op de agenda staat afwijkt van de begroting die naar de gemeenteraad is verstuurd. Voor 2021 heeft hij een verschil voor de gemeente Terneuzen van € 6.000.

- De heer Herselman geeft aan dat alleen de programmabegroting 2020 wordt vastgesteld en de meerjarenraming 2021-2023 ter kennisname aangeboden is. De zienswijzen die zijn ingediend gaan over het voldoen aan de VZG richtlijn voor 2020. Door de taakstelling wordt daaraan voldaan.
- De heer Hoek geeft aan een stemverklaring te willen geven. De gemeente Tholen heeft tegen de 1^e begrotingswijziging 2019 gestemd. Tussen deze begrotingswijziging en de programmabegroting 2020 zit een causaal verband. Omdat het Algemeen bestuur met meerderheid van stemmen heeft ingestemd met de 1^e begrotingswijziging, zal hij nu voor de programmabegroting 2020 stemmen, maar wel met deze stemverklaring. Mevr. Meeuwisse geeft aan dat gemeente Goes zich daarbij aansluit.
- De heer Witkam geeft aan dat de programmabegroting 2020 dit nog door de gemeenteraad van Borsele moet worden goedgekeurd. Onder voorbehoud daarvan stemt hij in. Dit geldt ook voor sommige andere gemeenten.
- Het algemeen bestuur stelt de programmabegroting 2020 vast en neemt de meerjarenraming 2021-2023 ter kennisgeving aan.

10. Jaarverslag 2018 van de Zeeuwse Ombudsman

- Het jaarverslag 2018 van de Zeeuwse Ombudsman wordt ter kennisgeving aangenomen.

11. W.v.t.t.k. en rondvraag

- Hiervan wordt geen gebruik gemaakt.

12. Sluiting

- De heer Herselman sluit de vergadering onder dankzegging van ieders aanwezigheid en inbreng.

Vergadering Algemeen Bestuur

De leden van het Algemeen Bestuur
SaBeWa Zeeland

Algemeen Bestuur
agendapunt

27 september 2019
2e bestuursrapportage 2019

bijlagen : 1

onderwerp : voorstel tot het kennisnemen van de 2e bestuursrapportage 2019

Terneuzen, 19 september 2019

Geachte heer/mevrouw,

Aanleiding

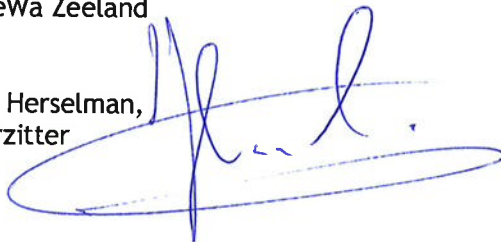
Conform de gemeenschappelijke regeling bieden wij u hierbij de 2^e bestuursrapportage 2019 aan. Deze rapportage omvat de periode mei tot en met juli 2019.

Voorstel

Voorgesteld wordt de 2^e bestuursrapportage 2019 voor kennisgeving aan te nemen.

Het dagelijks bestuur van
SaBeWa Zeeland

J.H. Herselman,
Voorzitter



mw. drs. T.L.C. van de Wijnckel,
Directeur



Besluit

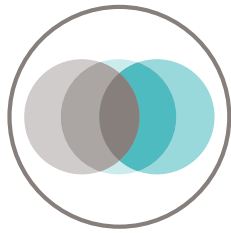
Aldus vastgesteld in de vergadering van het Algemeen Bestuur van 27 september 2019.

J.H. Herselman,
Voorzitter

mw. drs. T.L.C. Wijnckel,
Directeur

BESTUURSRAPPORTAGE

SEPTEMBER 2019



SABEWA
ZEELAND

Beste deelnemer,

Hierbij presenteren wij u de 2e bestuursrapportage van 2019.

Dit keer in een iets andere vorm dan u van ons gewend bent.

We hebben kritisch gekeken naar onze bestuursrapportage en zijn tot de conclusie gekomen dat er veel informatie herhaald wordt en dat veel informatie in beeld kan worden weergegeven. Dat hebben we gedaan door deze bestuursrapportage in de vorm van een infographic te maken.

Uiteraard zijn wij benieuwd wat u hiervan vindt en of u nog tips voor ons heeft.

Geef tips en wijzigingen gerust aan ons door. Ook bij vragen kunt u altijd even contact met ons opnemen.

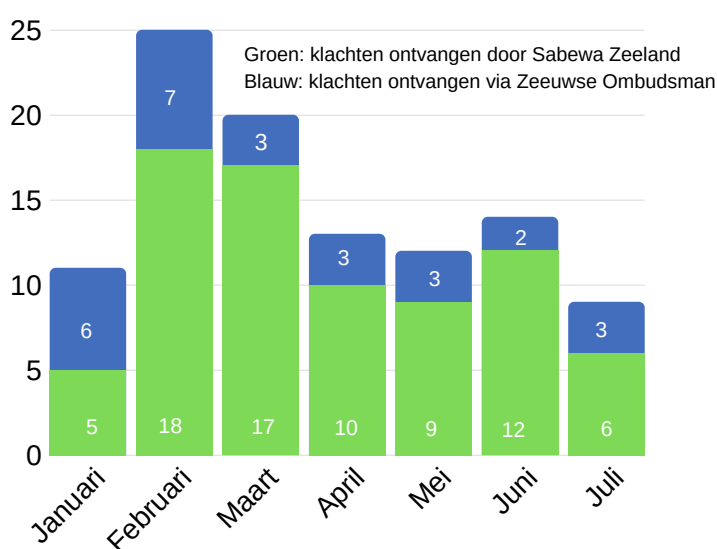
Met vriendelijke groet,
Tamara van de Wijnckel
Directeur



BESTUURS RAPPORTAGE

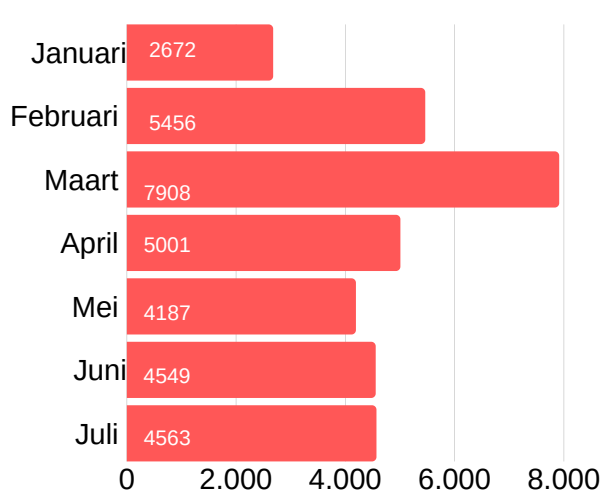
KLANTCONTACTEN

KLACHTEN



Aantal klachten zelf ontvangen	77
Aantal klachten via ZO ontvangen	27
Totaal aantal klachten t/m 31 juli 2019	104
Totaal aantal klachten t/m 31 juli 2018	91

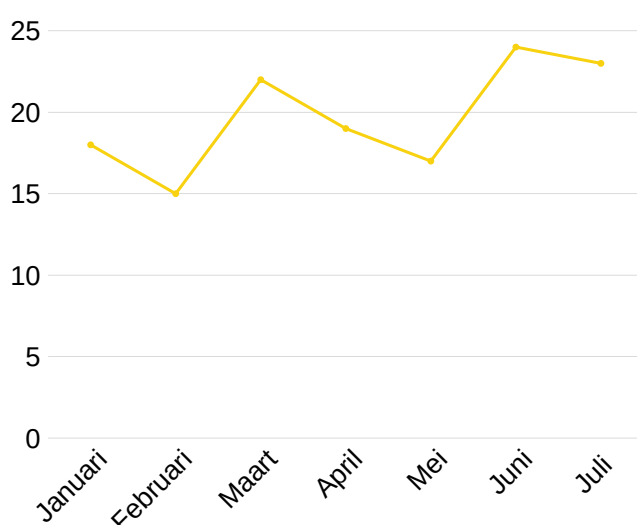
TELEFOON



Aantal ontvangen telefoontjes t/m 31 juli 2019	34.336
Aantal ontvangen telefoontjes t/m 31 juli 2018	30.798

Er is een lichte stijging in het aantal telefoontjes door de verlate afhandeling van de kwijtscheldingsverzoeken 2018.

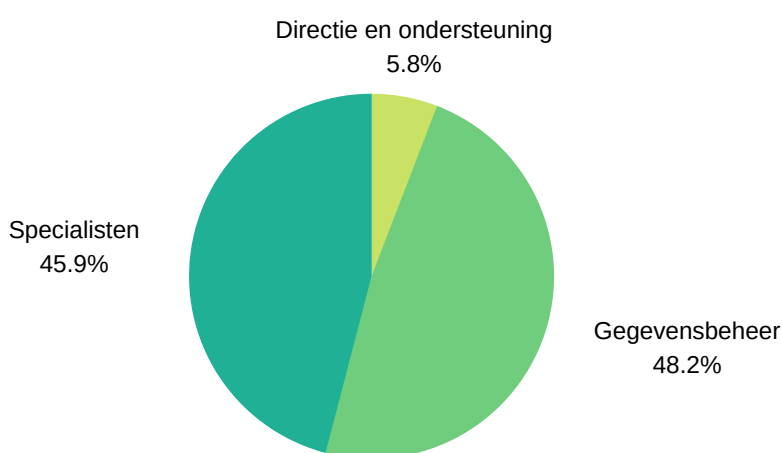
BALIEBEZOEK



Sinds 1 mei 2019 werkt de balie bij Sabewa Zeeland geheel op afspraak. Tot 1 juni 2019 zijn alleen de betalingen aan de balie bijgehouden, in juni en juli ook de andere baliebezoeken. Hierdoor is er een lichte stijging te zien in het aantal baliebezoeken.

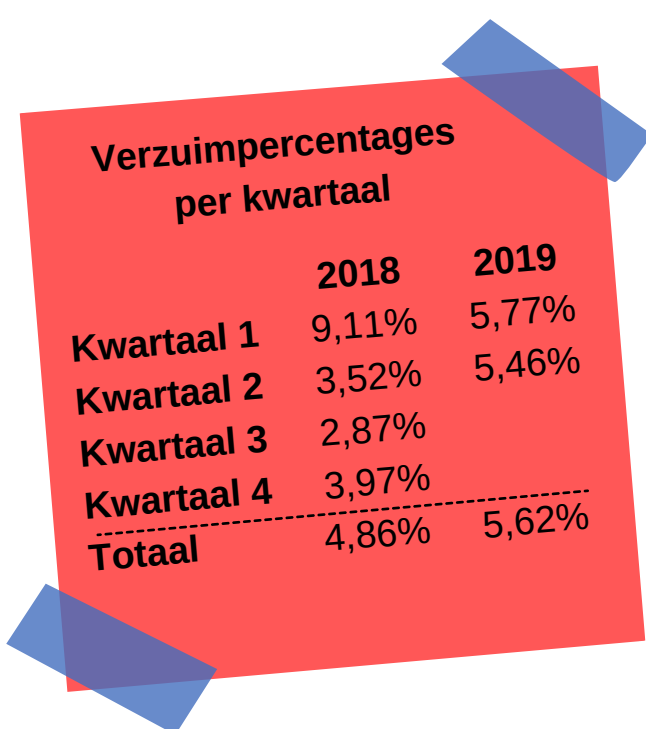
PERSONEEL

VERDELING PERSONEEL 2019



Afdeling	FTE 01-01-2019	FTE 01-08-2019
Directie en ondersteuning	2,83	2,78
Team Gegevensbeheer	23,05	22,92
Team Specialisten	20,93	21,84
Totaal	46,81	47,54

VERZUIM



ONTWIKKELING BEDRIJFSVOERING SABEWA ZEELAND 2019

	Onderwerp	Bedrag	Toelichting
1	Salariskosten	-€23.000	Flexibele schil wordt nog niet volledig benut, met verdere ontwikkeling van de organisatie zal dit worden ingevuld
2	Inhuur personeel	-€10.000	De inhuur van personeel t.b.v. de postverwerking is beëindigd. Dit proces is gedigitaliseerd.
3	Opleidingen	€11.000	Ontwikkeltrajecten WOZ-taxateurs en FrontOffice
4	Aanschaf duurzame goederen	€35.000	Aanschaf meubilair nieuwe medewerkers
5	Diensten door derden	€77.000	Digitalisering van de post en expertise kwijtschelding
6	Accountantskosten	€15.000	Structurele verhoging van de jaarlijkse accountantskosten
7	Kosten DigiD/MijnOverheid	-€26.000	Het gemeentelijke deel van de kosten via het gemeentefonds
8	Vergoeding proceskosten WOZ	€40.000	Toenemende kosten door bezwaren van NoCure-NoPay bureaus. Is een landelijk probleem en op landelijk niveau is ook aangevraagd hiervoor maatregelen te treffen.

BESTUURS RAPPORTAGE

OPBRENGSTEN PER DEELNEMER PER BELASTINGSOORT

Belastingsoort / deelnemer	Opbrengstprognose per 31-12-2019	Begroot 2019	Vershil begroot/prognose
Onroerende zaakbelasting	€ 56.786.945	€ 56.570.082	€ 216.863
Borsele	€ 7.708.540	€ 7.750.000	€ -41.460
Goes	€ 10.236.960	€ 10.270.000	€ -33.040
Hulst	€ 4.472.291	€ 4.413.795	€ 58.496
Kapelle	€ 2.384.705	€ 2.395.000	€ -10.295
Reimerswaal	€ 3.563.837	€ 3.505.900	€ * 57.937
Sluis	€ 6.437.284	€ 6.306.500	€ ** 130.784
Terneuzen	€ 17.661.893	€ 17.623.887	€ 38.006
Tholen	€ 4.321.435	€ 4.305.000	€ 16.435

* Reimerswaal: Stijging marktontwikkeling voor zowel woningen als niet-woningen. 1% hoger dan prognose en ook areaalontwikkeling valt iets hoger uit.

** Sluis: Extra opbrengst door veel hogere marktontwikkeling woningen ruim + 2 % en circa 33 mln extra areaalontwikkeling dan mee gerekend in prognose.

Rioolheffing	€ 24.332.124	€ 24.312.459	€ 19.665
Borsele	€ 1.473.881	€ 1.488.500	€ -14.619
Goes	€ 3.827.617	€ 3.908.000	€ * -80.383
Hulst	€ 3.349.124	€ 3.245.000	€ ** 104.124
Kapelle	€ 1.460.754	€ 1.422.553	€ *** 38.201
Reimerswaal	€ 2.390.649	€ 2.372.900	€ 17.749
Sluis	€ 4.464.582	€ 4.545.875	€ **** -81.293
Terneuzen	€ 5.087.360	€ 5.063.631	€ 23.729
Tholen	€ 2.278.157	€ 2.266.000	€ 12.157

* Goes: Lagere areaalontwikkeling WOZ niet-woningen dan in prognose opgenomen. En iets lagere marktontwikkeling van beide categorieën.

** Hulst: Meer objecten in hogere afvalwater klasse.

*** Kapelle: Toename van het aantal meerpersoonshuishoudens en stijging WOZ waarde van niet-woningen.

**** Sluis: Lager waterverbruik in klassen boven 300 m3.

Afvalstoffen (reinigingsrechten)	€ 26.579.118	€ 26.680.138	€ -101.020
Borsele	€ 2.822.140	€ 2.740.130	€ ** 82.010
Goes	€ 3.228.754	€ 3.593.000	€ * -364.246
Hulst	€ 3.357.721	€ 3.268.000	€ ** 89.721
Kapelle	€ 1.225.956	€ 1.270.081	€ *** -44.125
Reimerswaal	€ 2.614.820	€ 2.547.700	€ ** 67.120
Sluis	€ 3.354.884	€ 3.321.000	€ 33.884
Terneuzen	€ 7.433.303	€ 7.431.127	€ 2.176
Tholen	€ 2.541.540	€ 2.509.100	€ 32.440

* Goes: Invoer diftar: variabele deel (ledigingen) is fors lager dan begroot. Het vaste deel valt iets hoger uit dan begroot.

** Borsele, Hulst en Reimerswaal: Stijging van het aantal tweepersoons- en meerpersoonshuishouden.

*** Kapelle: Diftar variabele deel (ledigingen) lager dan begroot. Vaste deel door leegstand eveneens lager.

Overige	€ 9.859.607	€ 9.600.140	€ 259.467
Borsele	€ -17.096	€ -18.500	€ 1.404
Goes	€ 751.882	€ 761.000	€ -9.118
Hulst	€ 377.893	€ 386.342	€ -8.449
Kapelle	€ 287.540	€ 294.109	€ -6.569
Reimerswaal	€ 866.898	€ 866.900	€ -2
Sluis	€ 6.358.711	€ 6.043.150	€ * 315.561
Terneuzen	€ 926.850	€ 977.139	€ ** -50.289
Tholen	€ 306.929	€ 290.000	€ 16.929

* Sluis: Opbrengst forensenbelasting en toeristenbelasting hoger dan begroot.

** Terneuzen: Opbrengst forensenbelasting en hondenbelasting lager dan begroot.

Waterschap	€ 92.228.832	€ 91.883.240	€ 340.890
WS-heffing ingezetenen	€ 18.067.142	€ 18.011.222	€ 55.920
WS-heffing Gebouwd	€ 28.640.505	€ 28.445.539	€ * 194.966
WS-heffing ongebouwd	€ 11.652.835	€ 11.788.080	€ ** -135.245
WS-heffing Natuur	€ 220.359	€ 218.243	€ 2.116
ZH-heffing	€ 32.996.856	€ 32.772.502	€ *** 224.354
VH-heffing	€ 646.433	€ 647.654	€ -1.221

* WS-heffing gebouwd: Extra opbrengst door enerzijds hogere marktontwikkeling van met name woningen en tevens was prognose lastig i.v.m. ontbrekende objecten van niet-deelnemende gemeenten.

** WS-heffing ongebouwd: Uitspraak van het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden waarin is bepaald dat voor de heffing naar het verhoogde tarief voor wegen enkel het verharde deel van die wegen van toepassing is en niet de onverharde delen zoals bermen en bermstroken.

*** ZH-heffing: Stijging van het aantal meerpersoonshuishouden en het aantal aanslagen.

Voorgaande jaren	€ 7.849.256	€ 7.793.077	€ 56.179
Borsele	€ 3.247	€ 6.985	€ -3.738
Goes	€ 55.571	€ 113.324	€ -57.753
Hulst	€ 64.797	€ 57.811	€ 6.986
Kapelle	€ 390.678	€ 406.518	€ -15.840
Reimerswaal	€ 111.844	€ 94.422	€ 17.422
Sluis	€ 1.461.661	€ 1.392.241	€ 69.420
Terneuzen	€ 4.023.492	€ 4.079.341	€ -55.849
Tholen	€ -1	€ 8.661	€ -8.662
Waterschap	€ 1.737.967	€ 1.633.774	€ 104.193

BESTUURSRAPPORTAGE

INVORDERING

OPENSTAANDE POSTEN PER DEELNEMER PER JAAR

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Totaal	Oninbaar
Borsele	€ 760	€ 3.802	€ 9.504	€ 15.405	€ 19.667	€ 26.749	€ 43.206	€ 66.032	€ 2.033,96	€ 2.219,08	€ 47.372
Goes	€ 4.629	€ 8.677	€ 18.172	€ 37.684	€ 49.416	€ 54.974	€ 89.395	€ 180.864	€ 3.801,98	€ 4.245,79	€ 35.697
Hulst	€ 10.762	€ 19.291	€ 31.176	€ 61.498	€ 66.961	€ 85.527	€ 115.081	€ 181.306	€ 3.373,27	€ 3.944,87	€ 4.51
Kapelle	€ 286	€ 2.226	€ 4.430	€ 6.298	€ 6.504	€ 9.84	€ 25.668	€ 173.215	€ 1.248,34	€ 1.476,81	€ 6
Reimerswaal	€ 4.421	€ 11.043	€ 20.552	€ 31.227	€ 38.866	€ 50.676	€ 66.512	€ 129.488	€ 2.117,92	€ 2.470,71	€ 33.305
Sluis	€ 9.099	€ 33.343	€ 43.817	€ 70.839	€ 117.417	€ 154.805	€ 190.308	€ 602.739	€ 4.627,81	€ 5.850,17	€ 63.345
Terneuzen	€ 3.289	€ 2.588	€ 9.099	€ 107.581	€ 141.798	€ 176.660	€ 257.192	€ 1.038.097	€ 7.559,95	€ 9.296,25	€ 47.189
Tholen	€ 2.462	€ 8.542	€ 12.699	€ 20.045	€ 36.293	€ 45.083	€ 61.194	€ 107.103	€ 2.664,94	€ 2.958,36	€ 17.766
Waterschap	€ 40.443	€ 97.138	€ 223.256	€ 289.426	€ 290.661	€ 431.596	€ 478.898	€ 1.269.273	€ 22.035,230	€ 25.155,921	€ 192.577
	€ 76.151	€ 186.651	€ 372.706	€ 640.004	€ 767.582	€ 1.035.914	€ 1.327.455	€ 3.748.117	€ 49.463,417	€ 57.617,997	€ 441.832

INVORDERINGSKOSTEN

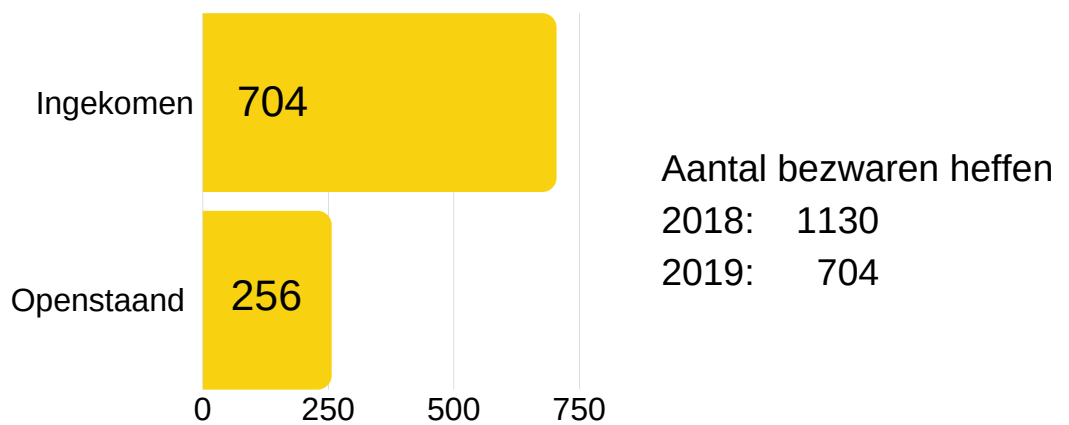
In 2019 is t/m 31 juli 2019 € 286.333 aan invorderingskosten opgelegd over zowel 2019 als over de afgelopen jaren.

In de maand augustus is € 353.298 aan invorderingskosten opgelegd.

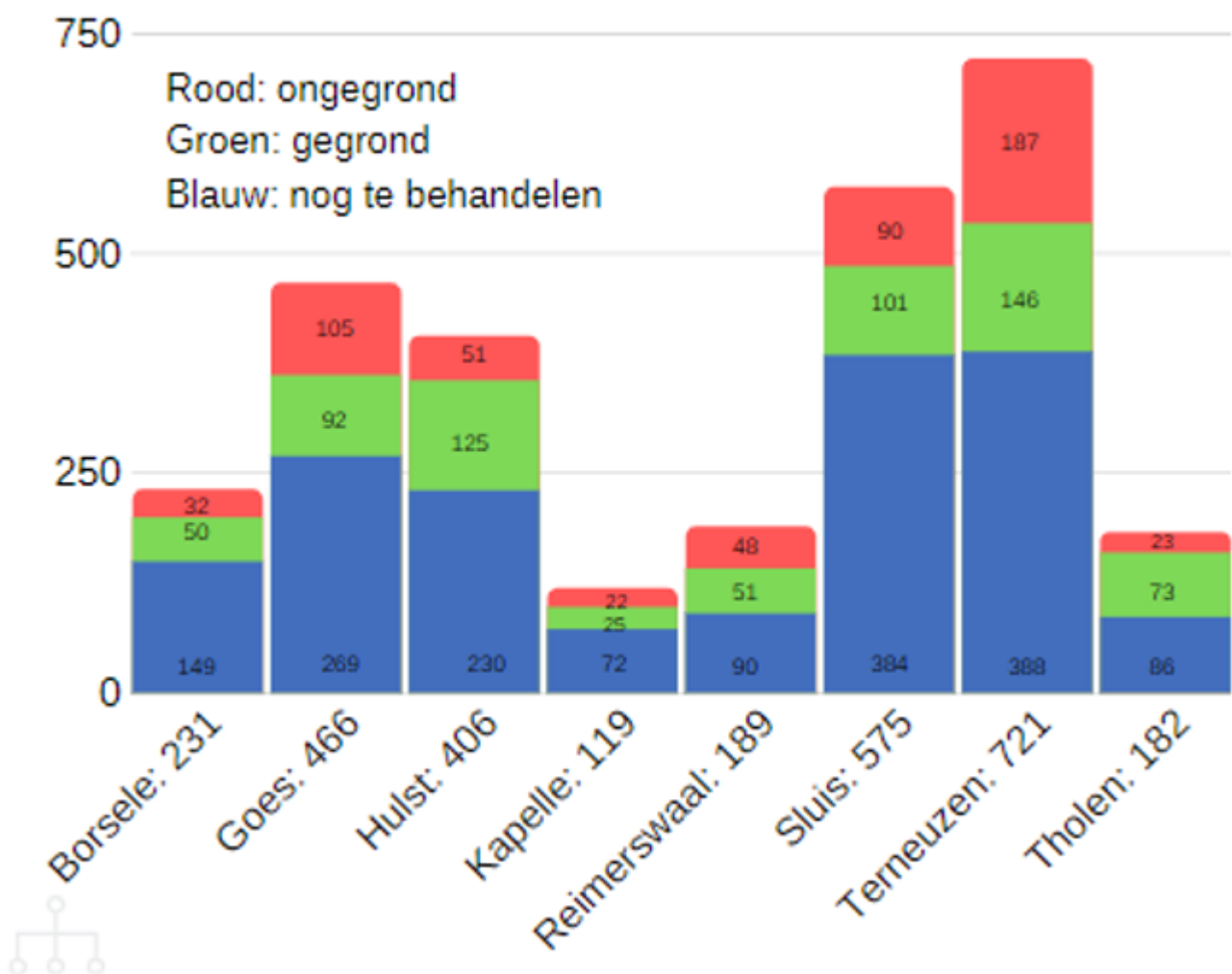


BEZWAREN

OVERZICHT AANTAL HEFFINGSBEZWAREN



OVERZICHT AANTAL BEZWAREN TEGEN WOZ-WAARDE



Totaal aantal bezwaren 2019 2889

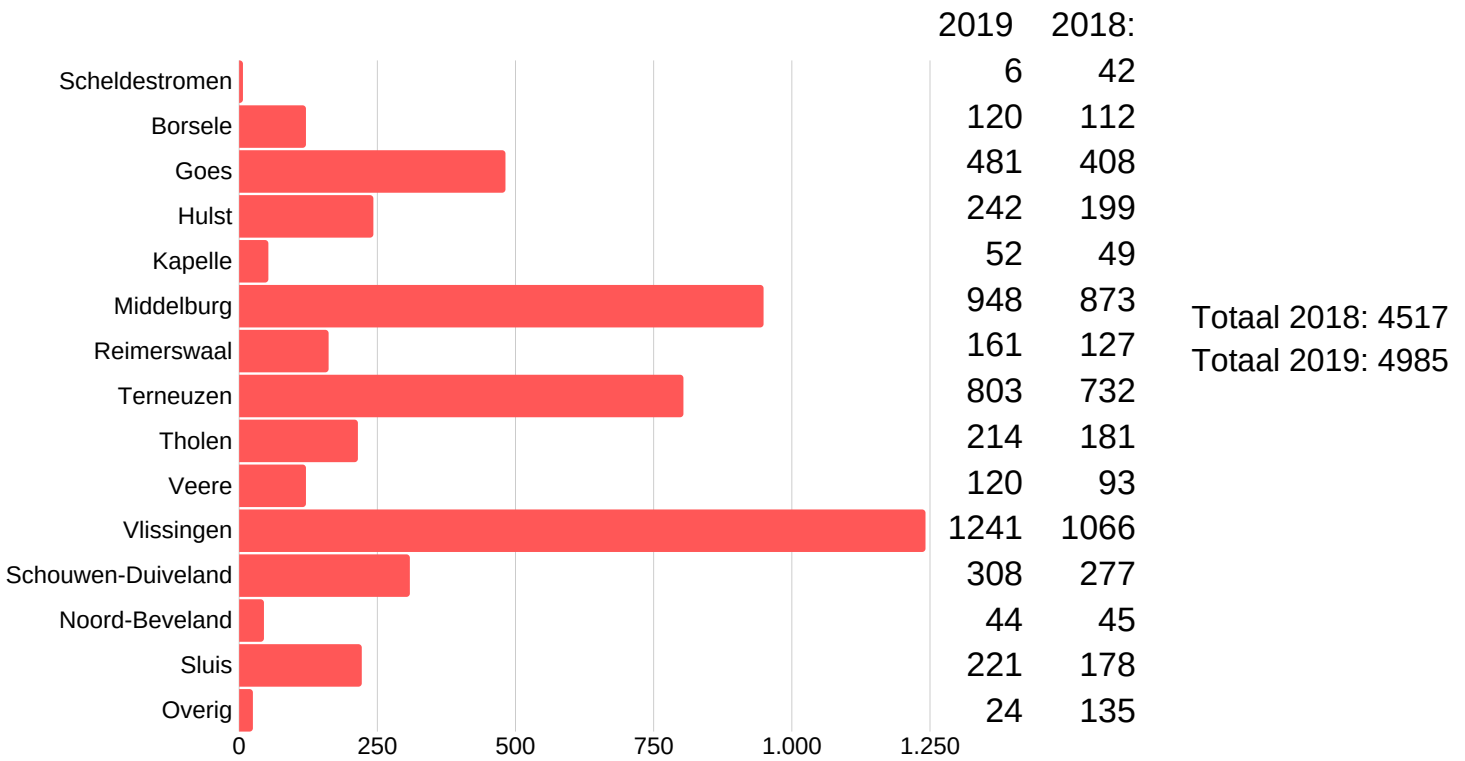
Totaal aantal bezwaren 2018 2602

903 bezwaren via no-cure-no-pay. Dit is 33,23%.

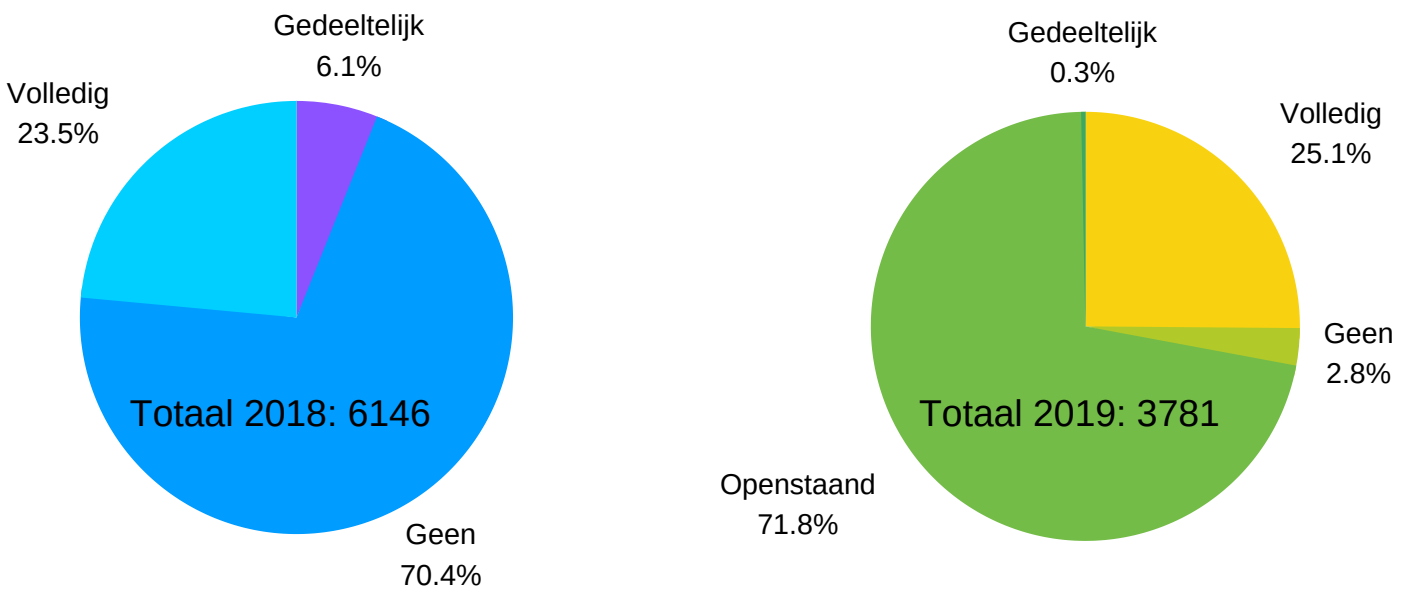
BESTUURSRAPPORTAGE

KWIJTSCHELDING

AUTOMATISCHE KWIJTSCHELDING PER DEELNEMER 2019



KWIJTSCHELDINGSVERZOEKEN PER DEELNEMER



2018

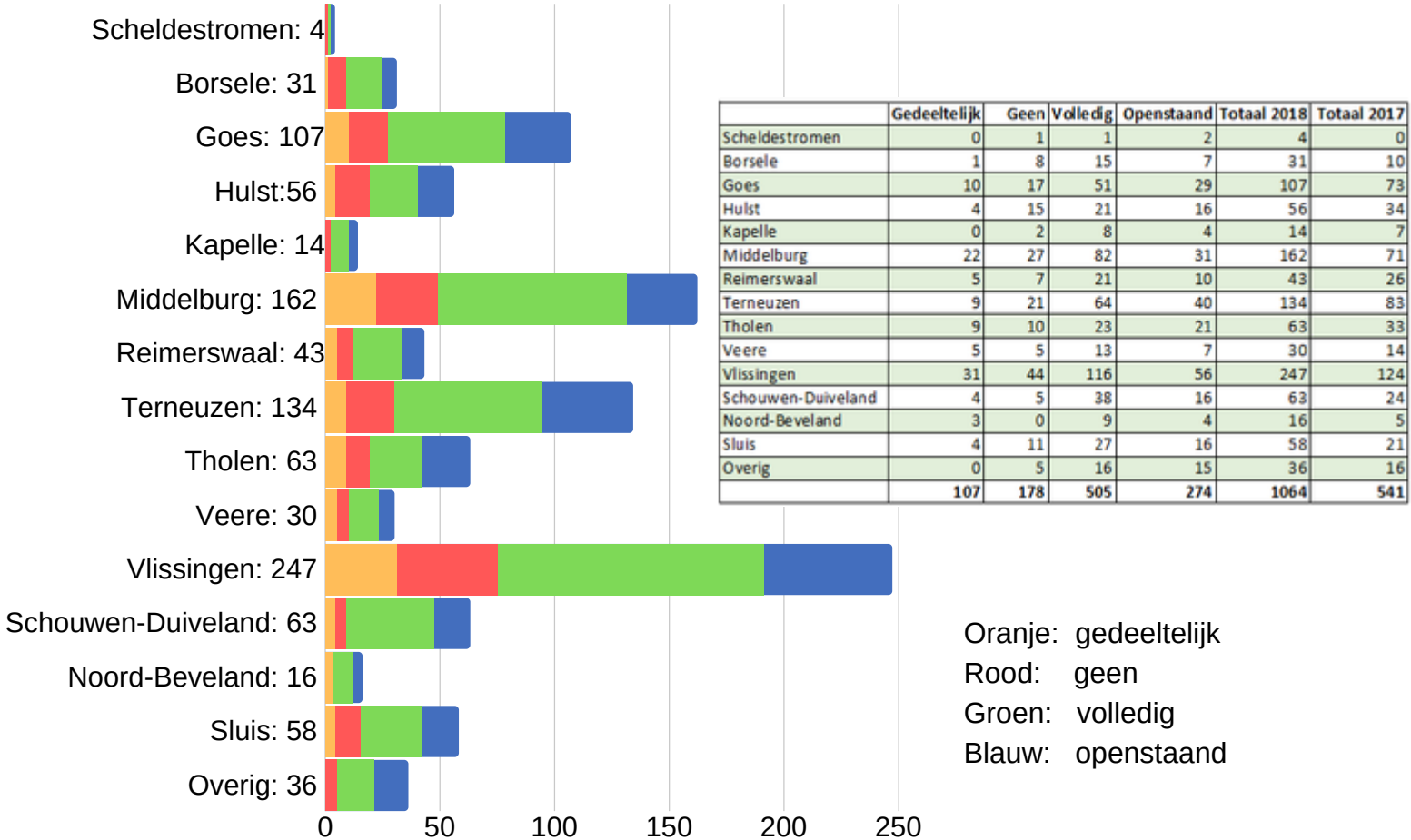
	Gedeeltelijk	Geen	Volledig
Scheldestromen	0	51	12
Borsele	11	142	44
Goes	33	444	149
Hulst	24	212	71
Kapelle	6	57	18
Middelburg	66	651	298
Reimerswaal	10	162	48
Terneuzen	48	616	179
Tholen	14	223	72
Veere	7	96	32
Vlissingen	95	981	307
Schouwen-Duiveland	21	237	80
Noord-Beveland	9	58	25
Sluis	21	209	78
Overig	8	188	33
Totaal	373	4327	1446

2019

	Gedeeltelijk	Geen	Volledig	Openstaand
Scheldestromen	0	0	0	11
Borsele	1	6	29	89
Goes	3	14	80	255
Hulst	1	11	51	137
Kapelle	0	3	15	40
Middelburg	1	5	158	544
Reimerswaal	0	2	36	91
Terneuzen	1	28	147	337
Tholen	0	6	57	129
Veere	2	1	16	64
Vlissingen	1	15	229	667
Schouwen-Duiveland	0	2	48	132
Noord-Beveland	0	2	22	57
Sluis	2	7	56	137
Overig	0	4	6	23
Totaal	12	106	950	2713

BEROEPSCHRIFTEN PER DEELNEMER

2018



Vergadering Dagelijks Bestuur

Ingekomen stuk met behandelingsadvies

brief/nota/rapport van: datum: 27 augustus 2019
onderwerp: Bespreekpunten kwijtschelding
voorstel/advies: Bespreekpunten kwijtschelding
Besluit d.d. : <input type="checkbox"/> conform advies <input type="checkbox"/> aanhouden <input type="checkbox"/> anders, nl:

Geachte heer/mevrouw,

Op 14 juni 2019 is er een gesprek geweest tussen de deelnemers en niet-deelnemers van Sabewa Zeeland over de Kwijtschelding. Sabewa Zeeland voert voor alle Zeeuwse gemeenten de kwijtschelding uit. In dit gesprek zijn verschillende punten aan de orde gekomen, waarop het algemeen bestuur een visie dient te vormen. De niet-deelnemers hebben aangegeven op de openstaande punten een reactie te verwachten.

Vermogen op bankrekening voor begrafenissen en/of crematie

In het gesprek tussen de deelnemende en niet-deelnemende gemeenten van Sabewa Zeeland, hebben de niet-deelnemers vragen gesteld over het sparen voor een uitvaart. Zij hebben aangegeven veel vragen te krijgen van burgers die sparen voor hun uitvaart, maar waarbij dit spaargeld in de kwijtschelding gezien wordt als vermogen. Sabewa Zeeland heeft onderzocht of spaargeld voor een uitvaart buiten beschouwing kan worden gelaten bij het beoordelen van het kwijtscheldingsverzoek.

Artikel 27 van de Leidraad Kwijtschelding geeft aan dat de uitkering van een uitvaartverzekering ten gevolge van het overlijden van de belastingplichtige of diens partner buiten beschouwing gelaten moet worden bij de beoordeling van de aanvraag. Het hebben van een uitvaartverzekering is echter de enige wijze waarop dit buiten beschouwing kan worden gelaten. De Invorderingswet 1990 zegt namelijk dat alleen een vrijstelling mag worden gegeven als deze is vastgelegd in een verzekeringsvorm.

Sinds 1 januari 2016 is het ook niet meer mogelijk om te banksparen voor de kosten van een uitvaart op een geblokkeerde spaarrekening. Banksparen betekent dat een burger het geld op een geblokkeerde rekening zet en spaart voor een bepaald doel. Sinds 2010 was dit ook mogelijk voor een uitvaart maar deze mogelijkheid is per 1 januari 2016 weer opgeheven. Het is helaas dan ook niet mogelijk om tegemoet te komen aan de wens van de niet-deelnemers.

Voor burgers die op 31 december 1999 reeds 65 jaar of ouder zijn, geldt nog wel de oude vermogensvrijstelling van € 2269 per persoon. Dit is wettelijk bepaald en Sabewa Zeeland is voornemens dit ter verduidelijking voor de burger ook op te nemen in de artikel 28 van hoofdstuk 8 van de Leidraad Kwijtschelding.

Verbetering communicatie

Daarnaast is er aangegeven dat de communicatie van Sabewa Zeeland naar de burgers toe beter kan. Zo wordt bijvoorbeeld de uitspraakbrief op de kwijtschelding als moeilijk ervaren. Sabewa Zeeland heeft in het afgelopen jaar veel wijzigingen doorgevoerd, onder andere wat betreft de communicatie. Sinds 1 januari is er een frontoffice gestart waar de eerste burgercontacten plaatsvinden. Deze medewerkers zijn hiervoor opgeleid en we hebben hierop al veel positieve reacties ontvangen. Daarnaast wordt er bij klachten persoonlijk contact opgenomen met de burger, waar mogelijk binnen 2 werkdagen. Daarnaast heeft Sabewa Zeeland een projectgroep opgericht waarin gekeken wordt naar de communicatie die verstuurd wordt. Binnenkort zullen hierbij ook de brieven die verzonden worden voor de kwijtschelding inhoudelijk bekeken worden. Er zijn echter al wat wijzigingen doorgevoerd met betrekking tot de brieven kwijtschelding, waardoor er voor de burger al meer duidelijkheid is. Sabewa Zeeland is dan ook zeker actief om de communicatie richting de burger te verbeteren. Tips en concrete verbetermogelijkheden van zowel de deelnemers als de niet-deelnemers zijn daarbij van harte welkom.

Raadsbrief/nieuwsbrief

De niet-deelnemers hebben aangegeven de nieuwsbrief die elk kwartaal naar de deelnemers wordt verstuurd, ook graag te ontvangen, althans daar waar het gaat om de kwijtschelding. Sabewa Zeeland heeft aangegeven dit te gaan doen. In juni 2019 is de eerste nieuwsbrief gedeeld met de niet-deelnemers en ook eind september zal de nieuwsbrief voor het derde kwartaal weer naar hen verzonden worden.

Openingstijden van de frontoffice/telefonische bereikbaarheid

De niet-deelnemers hebben aangegeven dat zij regelmatig reacties krijgen op de telefonische bereikbaarheid en de telefonische openingstijden van Sabewa Zeeland. Sabewa Zeeland is telefonisch bereikbaar op elke werkdag tussen 09:00 - 13:00 uur. In de weken dat de aanslagen verstuurd worden en veel telefoontjes ontvangen worden, wordt de centrale indien nodig tot 16:00 uur open gehouden. Er is onderzoek gedaan naar het aantal telefoontjes dat binnenkomt tussen 13:00 's middags en 09:00 de volgende ochtend. Dit zijn er gemiddeld 6 per dag. Sabewa Zeeland vindt deze lage hoeveelheid voor dit moment geen reden om de frontoffice ook in de middaguren open te stellen. Wel zal zij het aantal telefoontjes monitoren en de telefonisch openingstijden opnieuw evalueren wanneer dit aantal sterk toeneemt.

Tijdig communiceren in geval van bijzonderheden/calamiteiten

Tot slot is er gevraagd of Sabewa Zeeland tijdig wil communiceren in geval van bijzonderheden en/of calamiteiten. Daar stemt Sabewa Zeeland van harte mee in. Zij zal dit in de toekomst doen en vraagt de niet-deelnemers dit ook te doen richting Sabewa Zeeland.

Voorstel

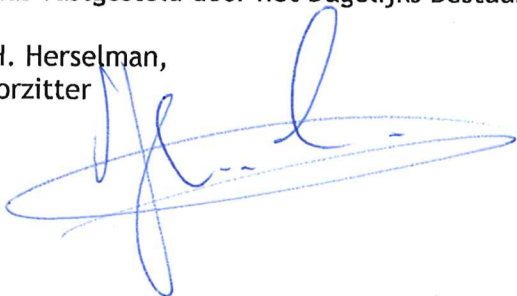
In te stemmen met bovenstaande punten en dit terug te koppelen aan de niet-deelnemers.

mw. drs. T.L.C. van de Wijnckel,
Directeur

Besluit

Aldus vastgesteld door het Dagelijks Bestuur in de vergadering van 19 september 2019,

J.H. Herselman,
Voorzitter



Mw. drs. T.L.C. van de Wijnckel,
Directeur



Leidraad Kwijtschelding

1 JANUARI 2020

Het dagelijks bestuur van Sabewa Zeeland;

Gelet op het bepaalde in:

- Artikel 26 Invorderingswet 1990;
- Hoofdstuk II van de Uitvoeringsregeling Invorderingswet;
- Artikel 26 Leidraad Invordering 2008;
- Artikel 4:81 Awb;
- Artikel 18 van de Gemeenschappelijke Regeling Sabewa Zeeland;

Besluit vast te stellen het volgende:

Leidraad kwijtschelding gemeentelijke- en waterschapsbelastingen

I. Algemeen

Toepassing Leidraad Invordering

1. Op het kwijtscheldingsreglement is de paragraaf over kwijtschelding in de geldende Leidraad Invordering Belastingssamenwerking Sabewa Zeeland en de daarop volgende wijzigingsbesluiten van toepassing.

Belastingsoorten

2. In bijlage 1 van deze Leidraad Kwijtschelding is per deelnemer vermeldt voor welke belastingsoorten kwijtschelding mogelijk is.

Samenwerking

3. Sabewa Zeeland is voor de beoordeling van kwijtscheldingsverzoeken een samenwerkingsovereenkomst aangegaan met de Samenwerking Belastingen Walcheren en Schouwen-Duiveland en de gemeente Noord-Beveland. In bijlage 1 van deze Leidraad Kwijtschelding is ook voor deze gemeenten vermeldt voor welke belastingsoorten kwijtschelding mogelijk is.

Kwijtscheldingsnorm

4. Op grond van de Waterschapswet en de Gemeentewet zijn afwijkende regels gesteld met betrekking tot de wijze waarop de kosten van bestaan in aanmerking worden genomen. De normbedragen voor bestaanskosten, zoals beschreven in de regeling, bedragen 100% in plaats van 90% van de Participatiewetnorm.

Aanvraagformulier

5. Een aanvraag om kwijtschelding moet worden ingediend op het daarvoor bestemde aanvraagformulier op de website. Het formulier kan door de belastingplichtige zijn/haar gemachtigde, curator of bewindvoerder digitaal worden ingediend. Voor burgers die niet digitaal vaardig zijn of niet over een DigiD inlogcode beschikken, is een vangnet gecreëerd. In elke gemeente is een formulierenbrigade beschikbaar die de burger kan helpen bij het indienen van het kwijtscheldingsverzoek. Deze organisaties beschikken ook over een code om in te loggen.

Dwangsom

6. Op beslissingen op kwijtscheldingsverzoeken is de regelgeving met betrekking tot de dwangsom niet tijdig beslist niet van toepassing.

II. Toetsing

Procedure kwijtschelding vooraf

1. Wanneer een burger in het voorgaande jaar gehele of gedeeltelijke kwijtschelding toegekend heeft gekregen, worden de gegevens van deze burger voor de aanslagoplegging getoetst door de Stichting Inlichtingenbureau. Stichting Inlichtingenbureau van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid toetst het inkomen, het vermogen en de aanwezigheid van kenteken(s) van de burger, aan de hand van de Gebruikershandleiding Kwijtschelding die op hun website gepubliceerd is. Wanneer er geen belemmeringen zijn, ontvangt de burger een nulaanslag voor de belastingsoorten die voor kwijtschelding vatbaar zijn.

Indienen van kwijtscheldingsverzoek

2. Als belastingschuldige op basis van de automatische toetsing als bedoeld in II artikel 1 niet in aanmerking komt voor kwijtschelding vooraf, kan alsnog een aanvraagformulier kwijtschelding worden ingediend.

Toetsing van kwijtscheldingsverzoek

3. Gegevens van alle ingezonden verzoeken om kwijtschelding worden getoetst door de Stichting Inlichtingenbureau en Sabewa Zeeland. Hiervoor is toestemming van de belastingschuldige nodig. Deze wordt gevraagd via het aanvraagformulier. De Stichting Inlichtingenbureau van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid toetst het inkomen, het vermogen en de aanwezigheid van kenteken(s). Daarnaast toetst Sabewa Zeeland indien nodig het bezit eigen woning, teruggave Rijksbelastingdienst, alimentatie, studiefinanciering, buitenlands pensioen en overige bijzonderheden. Wanneer er geen belemmeringen zijn, wordt er kwijtschelding toegekend.

Beoordeling van kwijtscheldingsverzoek

4. Wanneer er bij de toetsing door de Stichting Inlichtingenbureau en Sabewa Zeeland één of meer belemmeringen voor de toekenning van kwijtschelding worden gevonden, wordt er een beoordeling gemaakt van het verzoek. Indien nodig worden er aanvullende stukken opgevraagd bij de burger. Dit kan leiden tot toekenning, gedeeltelijke toekenning of afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek.

Ondernemers

5. Het is ook mogelijk voor kleine ondernemers kwijtschelding aan te vragen voor de privébelastingen. Uit de bij het aanvraagformulier gevoegde toelichting blijkt welke stukken extra nodig zijn voor de beoordeling van het kwijtscheldingsverzoek.

Kwijtschelding per belastingjaar

6. Op het aanvraagformulier kwijtschelding kan voor meerdere aanslagen tot maximaal 3 belastingjaren terug, gerekend vanaf moment waarop kwijtschelding wordt aangevraagd, tegelijk kwijtschelding worden aangevraagd. Dit is niet mogelijk wanneer voor deze aanslagen eerder een kwijtscheldingsverzoek werd gedaan of wanneer de belastingaanslag(en) meer dan 3 maanden geleden volledig zijn betaald.

III. Vormvereisten

Ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van het aanvraagformulier wordt aan belastingschuldige schriftelijk of digitaal bevestigd. Hierin wordt de afhandelingstermijn vermeld.
De afhandelingstermijn voor verzoeken is maximaal zes maanden na ontvangst van het volledig ingevulde aanvraagformulier met bijbehorende bijlagen. Gestreefd wordt om het dossier binnen drie maanden af te doen.

Juistheid ingevulde formulier

2. Wanneer de aanvraag niet is gedaan door middel van het vastgestelde digitale aanvraagformulier of wanneer dit formulier onjuist of onvolledig is ingevuld, krijgt belastingschuldige een brief waarin hem de eenmalige mogelijkheid wordt gegeven een juist digitaal aanvraagformulier met bijlagen in te dienen. Daarnaast wordt de burger in deze brief gewezen op de mogelijkheid om hulp te vragen bij de aanvraag kwijtschelding bij één van de formulierenbrigades.

Juistheid/volledigheid stukken

3. De aanvraag wordt pas verder in behandeling genomen nadat een juist aanvraagformulier en de juiste stukken zijn ontvangen. Wanneer niet de juiste stukken of geen/niet alle stukken zijn ontvangen, krijgt de belastingschuldige een brief waarin hem de eenmalige mogelijkheid wordt gegeven de (juiste) stukken aan te leveren. De afhandelingstermijn wordt dan verlengd met de termijn die belastingschuldige krijgt om aanvullende gegevens op te sturen. In beginsel is dit 14 dagen. De aanvullende stukken kunnen gemaild worden naar innen@sabewazeeland.nl of per post gestuurd worden naar Sabewa Zeeland, Postbus 1155 (4530GD) Terneuzen.

Als belastingschuldige meer tijd nodig heeft voor het aanleveren van stukken, kan hij/zij uitstel aanvragen. Wanneer stukken alsnog niet tijdig worden ontvangen of niet de juiste stukken worden toegezonden, wordt de aanvraag afgewezen.

Intrekken kwijtscheldingsverzoek

4. De belastingschuldige kan het kwijtscheldingsverzoek zowel schriftelijk als digitaal intrekken. Van de intrekking wordt een schriftelijke bevestiging gestuurd aan de belastingschuldige.

IV. Invordering bij indienen aanvraag

Opschorten invordering

1. Op het moment van in behandeling nemen van de aanvraag, wordt de invordering van het aanslagbedrag automatisch stopgezet. Wanneer belastingschuldige wil dat de machtiging voor automatische incasso blijft doorlopen, moet hiervoor per e-mail of brief een verzoek worden gedaan. De e-mail kan gestuurd worden naar innen@sabewazeeland.nl. De brief kan gestuurd worden naar Sabewa Zeeland, Postbus 1155 (4530GD) Terneuzen.

Kwijtschelding en kosten van vervolging

2. Ongeacht de uitspraak op het verzoek om kwijtschelding moeten bij niet tijdig betalen de invorderingskosten volledig worden betaald. Het betreft de volgende kosten:
 - kosten van de aanmaning
 - kosten van het dwangbevel
 - kosten van het betekenen van een hernieuwd bevel
 - kosten van het proces-verbaal van beslag
 - kosten van de akte van betekening
 - alle overige aan derden toekomende bedragen in verband met beslaglegging

V. Beschikking

Beoordeling aanvraag kwijtschelding

1. Bij de behandeling van de aanvraag wordt beoordeeld of belastingschuldige de belastingaanslag(en) geheel of gedeeltelijk kan betalen. Hierbij wordt het vermogen en/of de betalingscapaciteit van belastingschuldige getoetst. Daarnaast kunnen er redenen bestaan om de aanvraag direct of op grond van bijzondere omstandigheden af te wijzen. Deze zijn opgesomd onder VIII van deze Leidraad.

Gegevens bij beoordeling aanvraag kwijtschelding

2. De invorderingsambtenaar neemt een beslissing waarbij de volgende zaken in de beoordeling worden meegenomen:
 - de op het aanvraagformulier verstrekte gegevens;
 - de (eventueel) gevraagde aanvullende gegevens of bescheiden;
 - de gegevens die hem uit andere hoofde bekend zijn, waarbij ook eerder ingediende aanvragen om kwijtschelding behoren;
 - uit onderzoek van derden verkregen inlichtingen.

Nader onderzoek en het inwinnen van inlichtingen

3. De invorderingsambtenaar kan in het kader van de aanvraag een nader onderzoek instellen of inlichtingen inwinnen bij belastingschuldige of derden. Hieronder valt ook het inwinnen van inlichtingen bij het Inlichtingenbureau van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Herziening van verzoekschrift

4. In geval de burger of Sabewa Zeeland ontdekt dat er een fout is gemaakt door Sabewa Zeeland bij de beoordeling van het verzoekschrift, kan de beoordeling van het verzoekschrift herzien worden door middel van een herzieningszaak. Herzieningen kunnen enkel worden gedaan wanneer Sabewa Zeeland aantoonbaar een fout heeft gemaakt, die niet verweten kan worden aan de burger.

VI. Beroep

Administratief beroep tegen de beschikking van de invorderingsambtenaar

1. Binnen tien dagen na dagtekening van de beschikking op de aanvraag kwijtschelding kan schriftelijk beroep worden ingesteld. Het beroepschrift kan worden verzonden aan Sabewa Zeeland, Postbus 1155 (4530 GD) Terneuzen of worden gemaild naar innen@sabewazeeland.nl. Belastingsschuldige ontvangt hiervan een ontvangstbevestiging. Het beroepschrift wordt binnen drie maanden na datum ontvangst door Sabewa Zeeland afgehandeld. Deze termijn wordt verlengd met de termijn die belastingsschuldige krijgt om aanvullende gegevens op te sturen.

Indiening van een beroepschrift na de termijn van 10 dagen leidt tot niet-ontvankelijkheid. Als het belang van de invordering zich daartegen niet verzet, wordt het beroepschrift ambtshalve beoordeeld. Dit geldt niet wanneer een beroepschrift door Sabewa Zeeland wordt ontvangen meer dan 2 maanden na datum beslissing op de aanvraag in eerste instantie.

Ongemotiveerd beroepschrift

2. Eén van de vereisten van een administratief beroepschrift is dat de belastingsschuldige moet aangeven waarom het administratief beroepschrift wordt ingediend, inclusief bewijsstukken die dit ondersteunen. Wanneer het administratief beroepschrift niet of onvoldoende is gemotiveerd wordt een aanvullende termijn van veertien dagen gegeven waarin het ambtshalve beroepschrift nader gemotiveerd kan worden. Wanneer hieraan door belastingsschuldige niet wordt voldaan, wordt een beschikking genomen op basis van de beschikbare gegevens.

Inwinnen gegevens ten behoeve van een beroepschrift

3. In verband met het uit te brengen advies vraagt de invorderingsambtenaar zo nodig nadere gegevens aan belastingsschuldige met het verzoek deze binnen veertien dagen te verstrekken.
Op verzoek van de belastingsschuldige kan deze termijn in overleg met de behandelend ambtenaar van het beroepschrift worden verlengd. Wanneer hieraan door belastingsschuldige niet wordt voldaan, wordt een beschikking genomen op basis van de beschikbare gegevens.

Nader onderzoek en het inwinnen van inlichtingen bij derden

4. De invorderingsambtenaar kan in het kader van beroep een nader onderzoek instellen of inlichtingen inwinnen bij belastingsschuldige of derden. Hieronder valt ook het inwinnen van inlichtingen bij het Inlichtingenbureau van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid of bij de Belastingdienst.

Intrekken beroepschrift

5. De belastingsschuldige kan zijn beroepschrift zowel schriftelijk als digitaal intrekken. Van de intrekking wordt een schriftelijke bevestiging gestuurd aan de belastingsschuldige.

Opschorten invordering

6. Op het moment van in behandeling nemen van het beroepschrift, wordt de invordering van het aanslagbedrag automatisch stopgezet. Wanneer belastingsschuldige wil dat de machtiging voor automatische incasso blijft doorlopen, moet hiervoor per e-mail of brief een verzoek worden gedaan. De e-mail kan gestuurd worden naar innen@sabewazeeland.nl. De brief kan gestuurd worden naar Sabewa Zeeland, Postbus 1155 (4530GD) Terneuzen.

Opschorten invordering bij klacht

7. De invorderingsambtenaar schort, indien gevraagd, de invordering op als een klacht in behandeling is bij de klachtencoördinator van Sabewa Zeeland of bij de Zeeuwse Ombudsman. Deze klacht moet wel eerst kenbaar zijn gemaakt aan/door de klachtencoördinator van Sabewa Zeeland, waarbij een redelijke termijn wordt gesteld om deze klacht inhoudelijk te beoordelen.

Herziening van beroepszaak

8. In geval de burger of Sabewa Zeeland zelf ontdekt dat er een fout is gemaakt bij de beoordeling van het beroepschrift, kan de beoordeling van het beroepschrift herzien worden door middel van een herzieningszaak. Herzieningen kunnen enkel worden gedaan wanneer Sabewa Zeeland aantoonbaar een fout heeft gemaakt, die niet verweten kan worden aan de burger.

VII. Invordering bij afwijzing aanvraag of beroep

Voortzetting invordering na afwijzing

1. Wanneer de invorderingsambtenaar (gedeeltelijk) afwijzend heeft beslist op een kwijtscheldingsaanvraag of wanneer het dagelijks bestuur (gedeeltelijk) afwijzend heeft beslist op een ingediend beroepschrift, moet het op de aanslag(en) verschuldigde bedrag binnen 10 kalenderdagen worden voldaan.

Betalingsregeling

2. Op verzoek van belastingschuldige kan bij een afwijzende beslissing zoals genoemd in VII artikel 1 tot een betalingsregeling worden overgegaan. Dit verzoek moet binnen tien dagen na dagtekening van de afwijzende beslissing worden ingediend bij de invorderingsambtenaar door te mailen naar innen@sabewazeeland.nl of door middel van het digitaal loket op de website www.sabewazeeland.nl. Het verzoek tot een betalingsregeling kan ook per brief worden gedaan, deze kan gestuurd worden naar Sabewa Zeeland, Postbus 1155 (4530GD) Terneuzen.

Voor een verzoek tot een betalingsregeling van gemeentelijke belastingen van de gemeenten Veere, Vlissingen, Middelburg, Schouwen-Duiveland kan met de Samenwerking Belastingen Walcheren en Schouwen-Duiveland contact opgenomen worden. Voor een verzoek tot een betalingsregeling van gemeentelijke belastingen van de gemeente Noord-Beveland kan met deze gemeente contact opgenomen worden.

VIII. Bijzondere bepalingen

Salderen bankrekeningen

1. Wanneer belastingschuldige meerdere bankrekeningnummers heeft bij verschillende bankinstellingen, wordt het positieve saldo van alle rekeningnummers bij elkaar opgeteld. Wanneer één of meerdere van deze bankrekeningen een negatief saldo heeft, wordt dit negatieve saldo alleen in mindering gebracht op een positief saldo bij dezelfde bankinstelling. Wanneer dit negatieve saldo niet verrekend kan worden met een positief saldo bij dezelfde bankinstelling, zal dit negatieve saldo voor de berekening van het vermogen niet meetellen.

Contante) geldopnamen / grote overboekingen

2. Wanneer uit de verstrekte gegevens blijkt dat grote bedragen (die gelijk zijn of hoger dan het totale aanslagbedrag waarover kwijtschelding kan worden aangevraagd) opgenomen of overgeboekt worden, kunnen deze bedragen bij het vermogen worden opgeteld of als verwijtbaar worden gezien. Aan belastingschuldige wordt geen (gedeeltelijke) kwijtschelding verleend als het aan belastingschuldige kan worden toegerekend dat de belastingaanslag niet (gedeeltelijk) kan worden voldaan.

Vermogen van kinderen

3. Wanneer de inwonende kinderen van belastingschuldige beschikken over een eigen vermogen, wordt dit vermogen bij de beoordeling niet in aanmerking genomen. Een nader onderzoek kan worden ingesteld wanneer blijkt dat er vermogen van ouder(s) bij het banksaldo van het (de) kind(eren) wordt bijgeschreven. Wanneer de rekening op zowel de naam van het kind als op naam van (één van) de ouder(s) staat wordt het saldo voor de berekening van de betalingscapaciteit niet buiten beschouwing gelaten.

Autobezit

4. Een auto waarvan de waarde op het moment van indienen van de aanvraag € 2.269 of meer bedraagt staat kwijtschelding in de weg. Bij de vaststelling van deze waarde maakt Sabewa Zeeland gebruik van de taxatiewaarde via AutoDNA.nl, de dagwaarde via RDW Kenteken of de waarde via ANWB Koerslijst. Wanneer de waarde van een auto niet via deze websites vastgesteld kan worden, zal nader onderzoek plaatsvinden via marktplaats.nl of Autoscout24.nl dan wel andere websites.

Aantonen onmisbaarheid auto wegens gezondheidsredenen of uitoefening van beroep

5. Wanneer de in bezit zijnde auto absoluut onmisbaar is in verband met invaliditeit of ziekte van belastingschuldige, van zijn/haar inwonende partner of een minderjarig inwonend gezinslid zonder eigen (PGB)inkomen, moet belastingschuldige dit aantonen via een verklaring van een arts. Een invalidenparkeerkaart wordt ook geaccepteerd. Wanneer de in bezit zijnde auto absoluut onmisbaar is in verband met de uitoefening van beroep, dient dit door belastingschuldige aangetoond te worden door middel van een werkgeversverklaring.

Aanschaf door derden

6. Wanneer de op naam van belastingschuldige en/of inwonende partner staande auto is aangeschaft door een derde, moet belastingschuldige aantonen dat de auto door een derde is aangeschaft.

Meerdere kentekens op naam

7. Wanneer belastingschuldige en/of diens inwonende partner op het moment van indienen van het kwijtscheldingsverzoek in het bezit is/zijn van twee of meer auto's

met een waarde onder de € 2269 wordt de waarde van de auto met de hoogste waarde niet meegenomen in de berekening van het vermogen.

Autoruil

8. Wanneer een auto door (in)ruil in het bezit van de belastingschuldige of zijn/haar inwonende partner in bezit is gekomen, geldt het volgende. Wanneer de nieuwe auto een waarde heeft van meer dan € 2269, vormt dit een belemmering voor het verlenen van kwijtschelding. Wanneer de nieuwe auto een waarde heeft van minder dan € 2269, vormt dit geen belemmering voor het verlenen van kwijtschelding.

Verkoop auto

9. De verkoop van een auto wordt niet gezien als verwijtbaar gedrag. De opbrengsten van de verkochte auto worden wel meegenomen bij de beoordeling van het (bank)vermogen.

Vermogen onroerende zaak

10. Bij de waardebepaling van de woning wordt de waarde van de woning, bij verkoop vrij te aanvaarden, genomen op het moment van indienen van de aanvraag. Op deze waarde wordt de op deze woning rustende hypothecaire geldlening (afgesloten voor aanschaf of verbeteringen) in mindering gebracht. Onderhandse geldleningen worden buiten beschouwing gelaten.

Indicaties voor de door Sabewa Zeeland te gebruiken waarde zijn onder andere de WOZ waarde maar daarnaast ook recente marktgegevens. Wanneer geen bezwaar is gemaakt tegen de WOZ waarde en er geen recent taxatieverslag kan worden overlegd, wordt voor de berekening van het vermogen de WOZ waarde meegenomen als zijnde de marktconforme waarde.

Overig aanwezig vermogen eigen woning

11. De opbouw van vermogen in de spaarhypothek wordt in mindering gebracht op de totale hypothecaire geldlening. Aan de hypothek gekoppelde verzekeringen die een kapitaal uitkeren bij leven of overlijden met als doel de hypothek af te lossen worden als vermogen meegenomen. Een kapitaalverzekering die alleen uitkeert bij overlijden, bijvoorbeeld een begrafenisverzekering met uitkering in geld of natura, met als doel de verzorging van de uitvaart, wordt niet meegenomen als vermogen.

Woonlasten meerpersoonshuishouden

12. Wanneer de belastingschuldige met tenminste twee personen van 18 jaar of ouder een gezamenlijke huishouding voert en wanneer de belastingschuldige met één of meer bloedverwanten in de eerste graad van 18 jaar of ouder een gezamenlijke huishouding voert dan wel op één adres staat ingeschreven, wordt bij de berekening van de betalingscapaciteit geen rekening gehouden met de te betalen huur. Behalve wanneer via bewijsstukken aangetoond wordt dat de woonlasten niet gedeeld kunnen worden.

Uitgaven in verband met kosten kinderopvang

13. Bij de berekening van de betalingscapaciteit wordt alleen rekening gehouden met het maximaal aantal gewerkte, dan wel contracturen conform de arbeidsovereenkomst. Bij gehuwden/samenwonenden wordt rekening gehouden met het laagste aantal gewerkte uren. Wanneer één of beide partners geen inkomen uit arbeid heeft wordt geen rekening gehouden met de kosten kinderopvang.

Belastingteruggave (recht op)

14. Wanneer naar aanleiding van de aangifte Inkomstenbelasting/Premie Volksverzekeringen een teruggave van de Rijksbelastingdienst wordt ontvangen, moet deze teruggave volledig gebruikt worden voor de betaling van de lokale belastingaanslagen. Uitzondering hierop is de teruggave van specifieke zorgkosten. Deze teruggaaf hoeft niet gebruikt te worden voor de betaling van lokale belastingaanslagen. Dit betreft zowel de reguliere teruggaaf als de teruggaaf in verband met Tegemoetkoming Specifieke Zorgkosten (TSZ).

Betalingen op belastingschulden

15. Bij de berekening van de betalingscapaciteit wordt alleen rekening gehouden met aantoonbare maandelijkse aflossingen/verrekeningen op belastingschulden. Bij deze berekening wordt echter geen rekening gehouden met (aflossingen op) belastingschulden die binnen 12 maanden na datum aanvraag worden opgelegd.

Betalingen aan andere schuldeisers

16. Bij de berekening van de betalingscapaciteit wordt geen rekening gehouden met aflossingen op schulden aan andere schuldeisers dan de belastingdienst. Dit ongeacht het doel waarvoor deze schulden zijn aangegaan.

Berekening betalingscapaciteit/vermogen wanneer WSNP van toepassing is verklaard

17. Voor de berekening van de betalingscapaciteit wordt geen rekening gehouden met de verplichte afdrachten aan de boedel. Er wordt bij de berekening uitgegaan van het reguliere netto inkomen van de belastingschuldige en/of zijn/haar partner.

Alimentatie en berekening betalingscapaciteit

18. Bij de berekening van de betalingscapaciteit wordt uitgegaan van het recht op kinderen en partneralimentatie. Alleen als kan worden aangetoond dat ondanks verrichte inspanningen door het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdrage en de inschakeling van deurwaarders de alimentatie niet kan worden geïnd, zal het recht op alimentatie niet worden betrokken bij de berekening van de betalingscapaciteit. Bij de berekening van de betalingscapaciteit wordt alleen rekening gehouden met het bruto alimentatiebedrag.

Studenten en betalingscapaciteit

19. Wanneer de belastingschuldige studiefinanciering ontvangt via de DUO wordt bij het berekenen van het inkomen van een student uitgegaan van een vast (forfaitair) bedrag. Daarnaast worden alle overige inkomsten meegenomen bij de berekening van de betalingscapaciteit. Bij de berekening van de betalingscapaciteit wordt het eventuele collegegeldkrediet en lening delen buiten beschouwing gelaten.

Teveel ontvangen kindgebonden budget/kinderopvangtoeslag/huurtoeslag/zorgtoeslag

20. Wanneer de bank- of spaarrekening een te hoog saldo laat zien en dit aantoonbaar wordt veroorzaakt door teveel ontvangen kindgebonden budget, kinderopvangtoeslag, zorgtoeslag of huurtoeslag worden de gereserveerde bedragen niet tot het vermogen gerekend.

Extra vrijlating van toeslagen Belastingdienst

21. De door de Belastingdienst toegekende toeslagen namelijk de kinderopvangtoeslag en het kindgebonden budget worden als extra vermogensvrijstelling gerekend. Daarnaast wordt de betaalde huur inclusief alle servicekosten minus de normhuur als extra

vermogensvrijstelling gerekend. De te betalen ziektekostenpremie wordt minus het normbedrag als extra vermogensvrijstelling gerekend.

Eenmalige uitkering inzake schadeloosstelling, verzekering

22. Een eenmalig verstrekte verzekeringsuitkering bestemd voor schadeherstel wordt, gedurende drie maanden na ontvangst van dit bedrag, niet tot het vermogen gerekend.

Uitkering letselschade/smartengeld, immateriële schade

23. Een uitkering letselschade/smartengeld wordt volledig meegenomen wanneer dit een uitkering in het kader van immateriële schade betreft.

Uitkering oorlogsslachtoffers

24. Een uitkering op grond van de Wet uitkeringen burger-oorlogsslachtoffers 1940-1945 wordt volledig buiten beschouwing gelaten.

Verhuiskostenvergoeding / inrichtingskosten

25. Een verhuiskostenvergoeding dan wel inrichtingskosten op basis van een lening wordt gedurende een periode van 6 maanden buiten beschouwing gelaten.

Eenmalige uitkeringen minimaregelingen

26. De uitkering op grond van de minimaregelingen (Tegemoetkoming Chronisch Zieken en gehandicapten, individuele inkomenstoeslag, koopkrachttegemoetkoming) worden gedurende één maand buiten beschouwing gelaten. Overige uitkeringen over vergoedingen achteraf worden niet in mindering gebracht op een eventueel aanwezige saldo, omdat vergoedingen achteraf volgen op reeds door belastingschuldige gemaakte kosten.

Uitkering uitvaartverzekering

27. De uitkering van een uitvaartverzekering ten gevolge van het overlijden van de belastingplichtige of diens partner wordt buiten beschouwing gelaten bij de beoordeling van de aanvraag. Overige uitkeringen die niet direct bestemd zijn voor de verzorging van de uitvaart van de belastingschuldige of zijn echtgenoot worden wel betrokken bij de beoordeling van de aanvraag. Uitkeringen op grond van een overlijdensrisicoverzekering en/of levensverzekering worden niet buiten beschouwing gelaten.

Extra vrijstelling voor burgers geboren voor 31-12-1934

28. Voor personen geboren vóór 31-12-1934 geldt een extra vrijstelling van € 2.269,-- in verband met reservering voor uitvaartkosten.

Ziektekosten

29. Bij de berekening van de betalingscapaciteit wordt rekening gehouden met de door belastingschuldige te betalen maandelijkse ziektekostenpremie inclusief de premie voor aanvullende verzekeringen. Alle overige uitgaven -waaronder de eigen bijdrage- in verband met ziekte en/of invaliditeit worden niet in aanmerking genomen bij de berekening van de betalingscapaciteit en het vaststellen van het vermogen.

IX. Inwerkingtreding

Inwerkingtreding

1. Deze beleidsregels kunnen worden aangehaald als “Leidraad kwijtschelding gemeentelijke- en waterschapsbelastingen”. Zij treedt in werking met ingang van de dag na bekendmaking en werkt, indien deze dag later ligt, terug tot en met 1 januari 2020.
2. Deze beleidsregels zijn van toepassing voor de kwijtschelding voor het belastingjaar 2020 en verder. Eerder vastgestelde beleidsregels inzake kwijtschelding worden ingetrokken, met dien verstande dat zij van toepassing blijven op de belastbare feiten die zich voor 1 januari 2020 hebben voorgedaan.
3. De datum van ingang van deze Leidraad is 1 januari 2020.

Hardheidsclausule

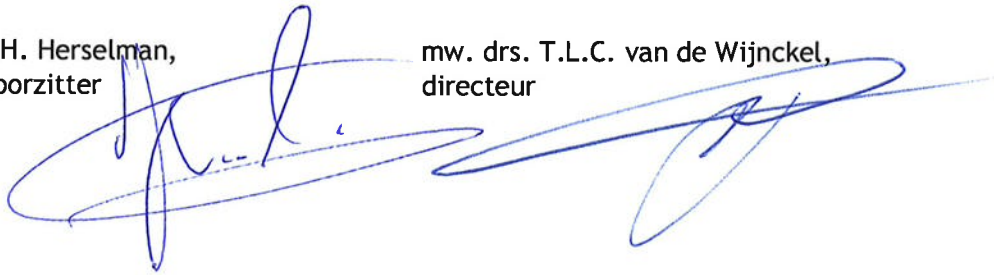
4. In bijzondere gevallen kan ten gunste van de belastingschuldige worden afgeweken van de bepalingen van deze uitvoeringsregeling, indien toepassing van de uitvoeringsregeling tot onbillijkheden van overwegende aard leidt. De hardheidsclausule kan enkel na toestemming van de directeur worden toegepast.

Terneuzen, 19 september 2019

Het dagelijks bestuur van Sabewa Zeeland,

J.H. Herselman,
Voorzitter

mw. drs. T.L.C. van de Wijnckel,
directeur



Bijlage 1

Belastingsoorten waarvoor kwijtschelding mogelijk is per deelnemer:

Borsele

- **afvalstoffenheffing** - met uitzondering van de extra GFT (groen) of restafval (grijze) container of grove huishoudelijke afvalstoffen of grof tuinafval of het op aanvraag inzamelen van witgoed;
- **rioolheffing gebruikersdeel t/m 150 m³**

Goes

- **afvalstoffenheffing** -
- **rioolheffing gebruik woningen**

Hulst

- **afvalstoffenheffing** - met uitzondering van de extra GFT- of restafvalcontainer, het ophalen van grove huishoudelijke afvalstoffen, grof tuinafval en witgoed
- **rioolheffing gebruik woningen**

Kapelle

- **afvalstoffenheffing** - met uitzondering van de extra GFT- of restafvalcontainer, het ophalen van grove huishoudelijke afvalstoffen, grof tuinafval en witgoed. Voor Diftar wordt geen kwijtschelding verleend indien het aantal aanbiedingen het maximum aantal overstijgt. Het maximum aantal is vermeld in de verordening afvalstoffenheffing van de gemeente Kapelle.
- **rioolheffing gebruik woningen**
- **hondenbelasting**

Middelburg

-
-
-

Noord-Beveland

-

Reimerswaal

- **afvalstoffenheffing** -
- **rioolheffing gebruik woningen**

Sluis

- **afvalstoffenheffing** - met uitzondering van de extra GFT- of restafvalcontainer, het ophalen van grove huishoudelijke afvalstoffen, grof tuinafval en witgoed
- **rioolheffing gebruik woningen**

Terneuzen

- **afvalstoffenheffing** - met uitzondering van de belasting die is geheven op een perceel dat bij aanvang van de belastingplicht wordt gebruikt als niet-permanente bewoonde woning, voor het inzamelen van grove huishoudelijke afvalstoffen en snoeiafval en een extra lediging van een container.

Tholen

- **afvalstoffenheffing** -
met uitzondering van de extra GFT- of restafvalcontainer, het ophalen van grove huishoudelijke afvalstoffen, grof tuinafval en witgoed
- **rioolheffing gebruik woningen**
- **hondenbelasting voor de eerste hond**

Veere

-
-

Vlissingen

-
-

Waterschap Scheldestromen

- **Zuiverings-/verontreinigingsheffing woonruimte**
- **Watersysteemheffing ingezetenen**

Toelichting wijzigingen Leidraad Kwijtschelding

aan : Algemeen Bestuur
van : Dagelijks Bestuur
datum : 27 september 2019
onderwerp : Toelichting wijzigingen Leidraad Kwijtschelding

Toelichting

In 2019 heeft Sabewa Zeeland de Leidraad Kwijtschelding opnieuw bekeken. Hierbij is gekeken of de informatie die in de Leidraad vermeld staat, juist is. Daarnaast is er kritisch gekeken of de informatie ook begrijpelijk en goed leesbaar is voor de burger. Naar aanleiding hiervan zijn verschillende wijzigingen naar voren gekomen. Hetgeen aangepast is, is in het rood aangegeven. Op de wijzigingen wordt in dit voorstel ingegaan.

Pagina 1

Artikel 26 van de Leidraad Invordering 2008 is toegevoegd, aangezien deze Leidraad Invordering ook geldende wet- en regelgeving is waar Sabewa Zeeland zich aan dient te conformeren.

Hoofdstuk 1 artikel 1: toepassing Leidraad Invordering

In artikel 1 is de geldende Leidraad Invordering niet meer bij naam genoemd maar wordt er verwezen naar de geldende Leidraad Invordering. Wanneer de Leidraad Invordering wijzigt, hoeft de Leidraad Kwijtschelding niet opnieuw aangepast te worden maar is de nieuwe Leidraad Invordering van toepassing door artikel 1 van hoofdstuk 1 Leidraad Kwijtschelding.

Hoofdstuk 1, artikel: belastingsoorten

In artikel 2 stond in de vorige Leidraad Kwijtschelding per deelnemer de belastingsoorten aangegeven waarvoor kwijtschelding mogelijk is. Dit is echter aan verandering onderhevig. De belastingsoorten waar kwijtschelding voor mogelijk is bij niet-deelnemers, stonden niet uitgeschreven. In deze Leidraad Kwijtschelding is ervoor gekozen de lijst met de belastingsoorten per deelnemer als bijlage toe te voegen aan de Leidraad, zodat niet voor elke wijziging van een deelnemer of niet-deelnemer, de Leidraad Kwijtschelding aangepast moet worden. Op deze manier kan de bijlage makkelijk aangepast worden, terwijl de Leidraad Kwijtschelding hetzelfde blijft.

Hoofdstuk 1, artikel 3: samenwerking

Bij artikel 2 stond opgenomen dat Sabewa Zeeland een samenwerkingsovereenkomst heeft met de Samenwerking Belastingen Walcheren en Schouwen-Duiveland en de gemeente Noord-Beveland voor de kwijtschelding. Dit is nu opgenomen in artikel 3.

Pagina 2

Hoofdstuk 2, artikel 1, 3 en 4: procedure kwijtschelding

In de artikelen 1, 3 en 4 is duidelijker en uitgebreider beschreven wat de huidige procedure voor de kwijtschelding is. Inhoudelijk is hier niets in aangepast ten opzichte van het proces in 2019, maar wel ten opzichte van hoe het proces beschreven was in de vorige Leidraad Kwijtschelding. De processtappen bij de kwijtschelding zoals deze genomen zijn in 2019 (kwijtschelding vooraf, toetsing van kwijtscheldingsverzoek, beoordeling van kwijtscheldingsverzoek), zijn in artikel 1, 3 en 4 duidelijk verwoord.

Pagina 3*Hoofdstuk 3, artikel 2 en 3: juistheid aanvraag kwijtschelding*

In de artikelen 2 en 3 van hoofdstuk 3 is het proces van de aanvraag kwijtschelding en het aanleveren van stukken wat duidelijker beschreven. Hierbij is er een splitsing gemaakt tussen een aanvraag kwijtschelding via de verkeerde weg of met onjuiste gegevens en een aanvraag kwijtschelding waarbij stukken ontbreken. In artikel 2 wordt er daarnaast verwezen naar de formulierenbrigades. In hoofdstuk 3 is aangevuld waar een burger aanvullende stukken naar toe kan sturen. Inhoudelijk is er aan de procedure niet gewijzigd.

Hoofdstuk 3, artikel 4: intrekken kwijtscheldingsverzoek

In hoofdstuk 3 artikel 4 is aangegeven dat de burger altijd een schriftelijk bevestiging krijgt wanneer hij/zij het verzoekschrift intrekt.

Pagina 4*Hoofdstuk 4, artikel 1: opschorten invordering*

In hoofdstuk 4 artikel 1 is het (e-mail)adres genoteerd waar de burger een verzoek om doorbetaling kan indienen.

Hoofdstuk 5, artikel 4: herziening van verzoekschrift

Artikel 4 is extra toegevoegd. Hierin wordt aangegeven dat er een herziening gemaakt wordt op het kwijtscheldingsverzoek, wanneer Sabewa Zeeland een fout heeft gemaakt. Dit artikel is toegevoegd om te voorkomen dat Sabewa Zeeland haar fout in beroep corrigeert. Wanneer Sabewa Zeeland een fout heeft gemaakt en dit ook aangetoond kan worden, wordt deze fout door middel van een herzieningszaak herstelt. De burger behoudt daarmee het recht om in administratief beroep te gaan tegen de uitspraak op het kwijtscheldingsverzoek.

Pagina 5*Hoofdstuk 6, artikel 6: opschorten invordering*

Artikel 6 is een nieuw toegevoegd artikel. Dit artikel staat in gelijke strekking wel in hoofdstuk 4, voor het opschorten van de invordering bij een verzoekschrift. Wanneer een beroepschrift in behandeling genomen wordt, wordt de invordering echter ook opgeschort. Om die reden is dit artikel ook opgenomen in hoofdstuk 6, beroep.

Pagina 6*Hoofdstuk 6, artikel 7: opschorten invordering bij klacht*

In artikel 7 is aangegeven dat de invordering bij een klacht bij de Zeeuwse Ombudsman kan worden stopgezet. In de praktijk blijkt echter dat veel burgers willen doorbetalen, aangezien het bedrag anders erg oploopt. Wanneer zij naar aanleiding van de klacht bijvoorbeeld toch niet behoeven te betalen, krijgen zij alsnog hun geld terug. Daarom is ervoor gekozen om de invordering enkel stop te zetten wanneer hierom gevraagd wordt door de burger. Dit geldt niet alleen voor een klacht bij de Zeeuwse Ombudsman, maar ook voor een klacht bij de klachtencoördinator van Sabewa Zeeland.

Hoofdstuk 6, artikel 8: herziening van beroepszaak

Ook in het hoofdstuk beroep is een artikel opgenomen voor de mogelijkheid een herziening te doen wanneer Sabewa Zeeland aantoonbaar een fout heeft gemaakt bij de beoordeling van het beroepschrift. Dit artikel is verder gelijk aan artikel 4 van hoofdstuk 5.

Hoofdstuk 7, artikel 2: betalingsregeling

Aan artikel 2 is een adres toegevoegd waarnaar een verzoek om een betalingsregeling kan worden verzonden. Daarnaast is aangegeven waar een verzoek om een betalingsregeling bij de gemeenten Veere, Vlissingen, Middelburg, Schouwenduivenland en Noord-Beveland kan worden

ingediend. Sabewa Zeeland krijgt veel vragen over waar een verzoek om een betalingsregeling voor bovengenoemde gemeenten kan worden ingediend.

Pagina 7/8

Hoofdstuk 8, artikel 7, 8, 9: autobezit

In de praktijk waren er veel vragen en onduidelijkheden rondom het autobezit. Om die reden heeft het Algemeen Bestuur van Sabewa Zeeland in haar vergadering van 14 juni 2019 de Leidraad Kwijtschelding met betrekking tot autobezit aangepast. Deze wijzigingen zijn nog niet langs alle gemeenteraden geweest, daarom zullen deze aanpassingen in dit voorstel nogmaals besproken worden. Deze wijzigingen zijn in 2019 al wel toegepast.

Aankoop auto

Wanneer een burger kwijtschelding aanvraagt en in het belastingjaar of binnen 6 maanden voorafgaand aan de dagtekening van de eerstvolgende belastingaanslag een auto heeft aangeschaft zonder dat de aanschaf noodzakelijk is in verband met medische redenen of uitoefening van werk, werd dit als verwijtbaar gedrag gezien. Door deze bepaling werden geregeld kwijtscheldingsverzoeken afgewezen, enkel omdat de burger een auto heeft aangeschaft. Dit gaat in de meeste gevallen om auto's van rond de € 1000 of minder. Dit autobezit werd dan ook niet afgewezen op grond van de waarde van de auto, maar op grond van verwijtbaar gedrag van de aanschaf van de auto.

In Zeeland is het openbaar vervoer in veel plaatsen niet goed ontwikkeld. Ook zijn de afstanden in Zeeland groter dan in de rest van Nederland. Alleen al om te voorzien in de dagelijkse behoeften, moet men soms al een paar kilometer rijden. Om die reden hebben inwoners van Zeeland vaak een auto nodig. Autobezit kan een belemmering zijn voor het ontvangen van kwijtschelding. Dit is wettelijk gezien echter pas wanneer de auto meer waard is dan € 2269. De aanschaf van een auto die minder waard is dan € 2269 werd echter als verwijtbaar gedrag gezien. Dit zorgde ervoor dat jaarlijks meerdere burgers geen kwijtschelding ontvingen omdat zij een auto gekocht hadden, terwijl de auto minder waard is dan de wettelijke grens. In haar vergadering van 14 juni 2019 heeft het Algemeen Bestuur van Sabewa Zeeland daarom besloten om een auto met een waarde van minder dan € 2269 buiten beschouwing te laten bij de beoordeling van een kwijtscheldingsverzoek.

Verkoop auto

Ook de verkoop van een auto werd gezien als verwijtbaar gedrag, als met dat bedrag de belastingaanslag kon worden betaald. Dit was ook het geval als het bankvermogen, inclusief de opbrengsten van de verkochte auto, geen belemmering vormde voor kwijtschelding. Daarom heeft het Algemeen Bestuur in haar vergadering van 14 juni 2019 besloten om de verkoop van de auto niet als verwijtbaar gedrag te zien, maar de opbrengsten van de verkochte auto enkel mee te nemen bij de beoordeling van het (bank)vermogen.

Bezit meerdere voertuigen

Daarnaast regelde artikel 7 dat wanneer de belastingschuldige en/of diens inwonende partner op het moment van indienen van het kwijtscheldingsverzoek in het bezit is/zijn van twee of meer auto's en er kan geen verklaring van een arts worden overlegd waaruit de onmisbaarheid van de auto blijkt, de waarde van de auto met de hoogste waarde werd meegenomen in de berekening van het vermogen. Dit was echter ten nadele van de burger die twee auto's heeft, ten opzichte van de burger die één auto heeft. Het Algemeen Bestuur heeft in haar vergadering van 14 juni 2019 dan ook besloten om bij het bezit van twee of meer auto's met een waarde onder de € 2269, de waarde van de auto met de hoogste waarde niet mee te nemen in de berekening van het vermogen.

(In)ruil van een auto

Tot slot regelde artikel 8 dat bij (in)ruil van een auto de meerwaarde wanneer deze hoger of gelijk is aan de optelsom van de belastingbedragen, als verwijtbaar gedrag werd gezien en volledig meegenomen werd als vermogen, tenzij deze meerwaarde door een derde is betaald. Dit was ook het geval als de waarde van de nieuwe auto lager is dan € 2269. Het Algemeen Bestuur heeft in haar vergadering van 14 juni 2019 besloten om de (in)ruil van een auto alleen mee te nemen in de beoordeling van het kwijtscheldingsverzoek als de waarde van de nieuwe auto meer is dan de wettelijke grens van € 2269. Wanneer de nieuwe auto een waarde heeft van minder dan € 2269, vormt dit geen belemmering voor het verlenen van kwijtschelding.

Hoofdstuk 8, artikel 11: overig aanwezig vermogen eigen woning

In de praktijk worden wel eens situaties gesignaleerd waarbij een burger een kapitaalverzekering heeft voor zijn/haar eigen woning. Een kapitaalverzekering is een levensverzekering die speciaal bestemd is voor het sparen voor de aflossing van de eigenwoningschuld. De burger kan niet aan dit geld komen. Toch zegt artikel 11 van hoofdstuk 8 dat aan de hypotheek gekoppelde verzekeringen die een kapitaal uitkeren bij leven of overlijden met als doel de hypotheek af te lossen, als vermogen moeten worden meegenomen. Sabewa Zeeland heeft onderzoek gedaan of een kapitaalverzekering bij de aanvraag kwijtschelding buiten beschouwing kan worden gelaten, zodat deze niet wordt meegerekend bij het vermogen. Dit is juridisch gezien helaas niet mogelijk. Een kapitaalverzekering dient altijd te worden beschouwd als vermogen.

Pagina 9

Hoofdstuk 8, artikel 20: teveel ontvangen kindgebonden budget/kinderopvangtoeslag/ huurtoeslag/zorgtoeslag

Wanneer vermogen aantoonbaar wordt veroorzaakt door teveel ontvangen kindgebonden budget of kinderopvangtoeslag, wordt dit niet tot het vermogen gerekend. Dat was al zo in de vorige Leidraad Kwijtschelding. Dit geldt echter ook voor teveel ontvangen huurtoeslag en teveel ontvangen zorgtoeslag. Dat was nog niet opgenomen in de Leidraad Kwijtschelding en is nu toegevoegd aan artikel 20. Daarnaast is overbodige informatie en informatie die niet meer van toepassing is, uit dit artikel gehaald.

Hoofdstuk 8, artikel 21: extra vrijlating van toeslagen Belastingdienst

Artikel 21 van de Leidraad Kwijtschelding gaf al aan dat door de Belastingdienst Toeslagen toegekende bedrag van één maand kindgebonden budget, niet tot het vermogen wordt gerekend. Dit geldt echter ook voor de kinderopvangtoeslag, dit was nog niet opgenomen in de Leidraad Kwijtschelding. Daarnaast wordt de betaalde huur inclusief alle servicekosten minus de normhuur als extra vermogensvrijstelling gerekend en ook de ziektekostenprecies minus het normbedrag wordt als extra vermogensvrijstelling gerekend. Dit is nu in artikel 21 van hoofdstuk 8 opgenomen.

Pagina 10

Hoofdstuk 8, artikel 28: extra vrijstelling voor burgers geboren voor 31-12-1934

In het gesprek tussen de deelnemende en niet-deelnemende gemeenten van Sabewa Zeeland, heeft de Samenwerking Belastingen Walcheren en Schouwen-Duiveland vragen gesteld over het sparen voor een uitvaart. Zij hebben aangegeven veel vragen te krijgen van burgers die sparen voor hun uitvaart, maar waarbij dit spaargeld in de kwijtschelding gezien wordt als vermogen. Sabewa Zeeland heeft onderzocht of spaargeld voor een uitvaart buiten beschouwing kan worden gelaten bij het beoordelen van het kwijtscheldingsverzoek.

Artikel 27 van de Leidraad Kwijtschelding geeft aan dat de uitkering van een uitvaartverzekering ten gevolge van het overlijden van de belastingplichtige of diens partner buiten beschouwing gelaten moet worden bij de beoordeling van de aanvraag. Het hebben van een uitvaartverzekering is echter de enige wijze waarop dit buiten beschouwing kan worden gelaten. De

Invorderingswet 1990 zegt namelijk dat alleen een vrijstelling mag worden gegeven als deze is vastgelegd in een verzekeringsvorm.

Sinds 1 januari 2016 is het ook niet meer mogelijk om te banksparen voor de kosten van een uitvaart op een geblokkeerde spaarrekening. Banksparen betekent dat een burger het geld op een geblokkeerde rekening zet en spaart voor een bepaald doel. Sinds 2010 was dit ook mogelijk voor een uitvaart maar deze mogelijkheid is per 1 januari 2016 weer opgeheven. Het is helaas dan ook niet mogelijk om tegemoet te komen aan de wens van de Samenwerking Belastingen Walcheren en Schouwen-Duiveland.

Voor burgers die op 31 december 1999 reeds 65 jaar of ouder zijn, geldt nog wel de oude vermogensvrijstelling van € 2269 per persoon. Dit is wettelijk bepaald en Sabewa Zeeland heeft ervoor gekozen dit ter verduidelijking voor de burger ook op te nemen in de artikel 28 van hoofdstuk 8 van de Leidraad Kwijtschelding.

Pagina 11

Hoofdstuk 9, artikel 1: Inwerkingtreding

De nieuwe Leidraad Kwijtschelding treedt, indien vastgesteld door het Algemeen Bestuur van Sabewa Zeeland, vanaf 1 januari 2020 in werking.

Hoofdstuk 9, artikel 4: Hardheidsclausule

De hardheidsclausule is extra toegevoegd in de Leidraad Kwijtschelding. In enkele gevallen wordt in bijvoorbeeld de klachtenprocedure een situatie tegengekomen waarbij toepassing van de regels zoals deze vastgelegd zijn in wet- en regelgeving en ook in deze Leidraad Kwijtschelding, onbillijkheden met zich mee brengt. Er dient dan maatwerk geleverd te worden, maar hiervoor is niet altijd een rechtsgrond. Om die reden heeft Sabewa Zeeland ervoor gekozen om een hardheidsclausule op te nemen in deze Leidraad Kwijtschelding. Dit artikel zal in uitzonderlijke situaties gebruikt worden en hier kan geen beroep op gedaan worden wanneer een regeling door persoonlijke omstandigheden slecht uitpakt voor de burger. Om deze hardheidsclausule toe te passen, is er altijd toestemming nodig van de directeur van Sabewa Zeeland.

Zeeuwse Ombudsman
Kanaalweg 3
4337 PA Middelburg

uw brief	:	behandeld door	:	Lisanne de Visser - den Hartog
verzonden	:	doorkiesnummer	:	088-9995805
bijlagen	:	e-mail	:	l.devisser-denhartog@sabewazeeland.nl

onderwerp : Vermelding klachten Sabewa Zeeland in jaarverslag

Terneuzen, 18 juni 2019

Beste heer Van der Brugge,

Op 14 juni 2019 vergaderde het Algemeen Bestuur van Sabewa Zeeland. Uw jaarverslag 2018, genaamd 'Van hoofdpijndossier tot oplossing' stond daarbij ter kennisgeving op de agenda.

Positief

Het algemeen bestuur is blij met hetgeen geschreven is paragraaf 2.1.3, waarin u aangeeft dat bij Sabewa Zeeland veel processen, zo niet de meeste, goed verlopen.

Vermelding van 'klachten'

Tijdens de vergadering werd ook opgemerkt dat het aantal klachten van Sabewa Zeeland zoals weergegeven in het jaarverslag, een vertekend beeld geeft van de werkelijkheid. Verreweg de meeste klachten die u over Sabewa Zeeland ontvangt, worden ter behandeling aan ons doorgestuurd. Deze worden dan ook door onszelf afgehandeld. In enkele gevallen behandelt u een klacht voor Sabewa Zeeland.

Op pagina 5 van het jaarverslag staat een tabel met daarin het aantal klachten per deelnemende organisatie. Voor Sabewa Zeeland zijn dit er 55. Het algemeen bestuur is van mening dat dit niet als klachten moet worden aangemerkt maar bijvoorbeeld als 'burgercontacten' of 'verzoeken'. Sabewa Zeeland heeft immers de meeste van deze klachten zelf afgehandeld. Het jaarverslag lijkt wat anders te suggereren. Dit brengt onbedoeld veel (imago)schade met zich mee voor Sabewa Zeeland.

Verzoek

Door middel van deze brief willen wij, als algemeen bestuur van Sabewa Zeeland, u verzoeken om in de toekomst een splitsing te maken in 'burgercontacten' en 'klachten' die jullie voor Sabewa Zeeland behandelen.

We zien uw reactie graag tegemoet.

Met vriendelijke groet,

J.H. Herselman,
Voorzitter

Aan het algemeen bestuur van
Sabewa Zeeland,
Postbus 1155,
4530 GD Terneuzen.

uw kenmerk	uw brief d.d. 18-06-2019	ons kenmerk	bijlage(n)
contactpersoon L.M. Klaasse		doorkiesnummer 0118-675571	
onderwerp jaarverslag 2018		datum - 8 JULI 2019	

Geacht bestuur,

Aanleiding

Mijn jaarverslag over 2018 is besproken in uw vergadering van 14 juni jl. Ik stel het zeer op prijs dat u inhoudelijk reageert op het jaarverslag. Naast een verantwoording van mijn werkzaamheden is het jaarverslag immers ook bedoeld om tendensen die door mij worden gesignaleerd te delen met de aangesloten instellingen en het bestuur van de stichting.

Voorstel

Uw voorstel is om de in het jaarverslag opgenomen klachten in het vervolg te omschrijven als bijvoorbeeld 'burgercontacten' of 'verzoeken' omdat het woord 'klacht' onbedoeld veel (imago) schade met zich meebrengt voor uw instelling.

Burgercontacten

Iedere burger die met ons contact opneemt heeft in mijn ogen een klacht. Overigens is de juiste wettelijke term in relatie tot de ombudsman een verzoek. Indien wij bij telefonische contacten constateren dat burgers bij ons (nog) niet het juiste adres zijn verwijzen wij hen door. Dit zijn de eerstelijnszaken c.q. burgercontacten. In die gevallen proberen wij burgers met een gericht advies op het goede spoor te zetten. Dat betrof ook in het afgelopen jaar een behoorlijk aantal zaken die o.a. ook betrekking hadden op uw organisatie. Van dergelijke contacten maken wij geen dossier aan en die worden dus ook niet in het jaarverslag opgenomen. Een verzoek c.q. klacht beschouw ik als hetzelfde.

Aanmaken dossier

Dit is anders bij telefonische contacten naar aanleiding waarvan stukken worden toegezonden c.q. die nader onderzoek vereisen dan wel schriftelijke contacten in de vorm van e-mails of brieven. Daarvoor wordt altijd een dossier gevormd. Dit betreft de contacten waarvan ik van mening ben dat daarvoor in de richting van het bestuur van de stichting de Zeeuwse Ombudsman c.q. de aangesloten gemeenten en gemeenschappelijke regelingen verantwoording moet worden afgelegd. Het overgrote deel van de voor het secretariaat en mijn beschikbare tijd wordt immers door de behandeling van deze zaken in beslag genomen.

 0118-675571

Postbus 6000
4330 LA Middelburg

@ www.dezeeuwseombudsman.nl
info@dezeeuwseombudsman.nl

Bekostiging

De aantallen in het jaarverslag opgenomen klachten vormen, in relatie tot het vorenstaande, deels ook de basis van de door het bestuur van de stichting vastgestelde bekostigingssystematiek. Alleen al om die reden is een goede verantwoording van de werkzaamheden essentieel.

Bevoegdheid Zeeuwse Ombudsman

Het is mijn wettelijke plicht om de klachten waarvoor de Zeeuwse Ombudsman (nog) niet bevoegd is aan u ter behandeling door te zenden. Tenzij de aard van de klacht voor ons aanleiding geeft om een voorstel te doen voor een bemiddeling of het plegen van een interventie. Maar ook na de afdoening van een doorgezonden klacht uwerzijds wordt er door burgers nog contact met ons opgenomen en stukken toegezonden. Dat vergt nader onderzoek en in een aantal gevallen ook een verdere klachtbehandeling.

De waarde van getallen

Zoals ik al eens eerder in het jaarverslag heb opgemerkt is de waarde van het aantal klachten in mijn ogen maar relatief. Een groot aantal klachten zegt op zich nog niets over het functioneren van een organisatie. Dat is in mijn ogen ook bij uw organisatie aan de orde. De klachten hebben immers maar betrekking op een klein onderdeel van uw werkzaamheden. Helaas is de maatschappelijke c.q. politieke impact daarvan niet onbelangrijk. Ik probeer daar in mijn contacten met bestuurders en de pers ook steeds aandacht voor te vragen, zeker gelet op de door u genoemde (imago)schade.

Conclusie

Ik hoop met het vorenstaande inzicht te hebben gegeven in mijn werkwijze. De door u gevraagde splitsing wordt door ons al toegepast. Daarnaast blijft het onderscheid tussen de verschillende begrippen altijd vaag c.q. een kwestie van interpretatie die ongetwijfeld ook weer nieuwe vragen en reacties op kan roepen.

Met vriendelijke groet,
de Zeeuwse Ombudsman

mr. drs G.W. van der Brugge

Belastingsamenwerking SaBeWa Zeeland
Dagelijks Bestuur
Postbus 1155
4530 GD TERNEUZEN

ons kenmerk
19.2044 RK

bijlage(n)
1

datum
12 juli 2019

betreft: Algemeen oordeel uitvoering Wet WOZ

Geacht bestuur,

De Waarderingskamer volgt de uitvoering van de Wet waardering onroerende zaken (Wet WOZ) die u verzorgt voor de gemeenten Borsele, Goes, Hulst, Kapelle, Reimerswaal, Sluis, Terneuzen en Tholen. Ons oordeel over de uitvoering van de Wet WOZ publiceren wij op onze internetsite.

Ons algemeen oordeel luidde dat de uitvoering van de Wet WOZ voor de genoemde gemeenten "Op onderdelen verbeterd moet worden". Op basis van het meest recente onderzoek hebben wij ons oordeel bijgesteld.

Ons algemeen oordeel luidt nu dat de uitvoering van de Wet WOZ "Voldoende" is. Voor een overzicht van de categorieën die wij bij ons algemeen oordeel gebruiken, verwijzen wij naar de bijlage. De colleges van de genoemde gemeenten zullen wij hierover informeren.

Dit gewijzigde oordeel is ook aangepast op onze internetsite.

Met vriendelijke groet,

mr. J.G.E. Gieskes
secretaris


b.a. ir R.M. Kathmann

De Waarderingskamer bevordert het vertrouwen in een adequate uitvoering van de Wet WOZ

Postbus 93210
2509 AE 's-GRAVENHAGE
Bank NL53 BNGH 028.50.64.746

T 070-3110555
E info@waarderingskamer.nl
www.waarderingskamer.nl
KvK 27348648

Muzenstraat 73
2511 WB 's-GRAVENHAGE
BTW 8035.77.059.B.01

BIJLAGE

Toelichting op algemeen oordeel over de uitvoering Wet WOZ

1. Inleiding

De Waarderingskamer houdt toezicht op de uitvoering van de Wet waardering onroerende zaken (Wet WOZ). Zij vormt zich een algemeen oordeel over de uitvoering van deze wet in een gemeente. De site van de Waarderingskamer vermeldt van elke gemeente dit algemeen oordeel. Daarnaast vermeldt de site enkele kengetallen over deze gemeente.

Een bij de gemeente uitgevoerde inspectie kan aanleiding zijn om dit oordeel te herzien. Ook andere informatie kan daartoe aanleiding geven. De Waarderingskamer beoordeelt met regelmaat of er aanleiding is om het oordeel te herzien. Van een wijziging van het oordeel wordt bericht gestuurd aan het college van burgemeester en wethouders en vervolgens wordt dit oordeel geactualiseerd op de site.

Het algemene oordeel is gebaseerd op informatie uit:

- een algemene inspectie ter plaatse of een onderzoek naar de interne beheersing van het WOZ-proces bij een gemeente;
- specifieke onderzoeken bij een gemeente, zoals een volledigheidsonderzoek of een onderzoek naar de kwaliteit van de taxaties;
- andere signalen.

2. Inspectie ter plaatse

Tijdens een algemene inspectie ter plaatse of een breed onderzoek naar de interne beheersing van het WOZ-proces vormt de Waarderingskamer zich een totaalbeeld van de uitvoering van de Wet WOZ bij de gemeente (of de uitvoeringsorganisatie). Tijdens een inspectie of onderzoek interne beheersing komen de diverse aandachtspunten van de uitvoering aan bod. De zwaartepunten bij de inspecties en onderzoeken zijn afhankelijk van de periode waarin de inspectie wordt uitgevoerd.

Van de inspecties ter plaatse en de onderzoeken interne beheersing wordt een rapport van bevindingen opgesteld en aan de gemeente toegezonden. Daarin zijn eventuele aandachts- of verbeterpunten opgenomen en afspraken vastgelegd. De managementsamenvatting van het rapport van bevindingen wordt eveneens gepubliceerd op de pagina over de desbetreffende gemeente op de site van de Waarderingskamer.

Bij een algemene inspectie ter plaatse of onderzoek interne beheersing wordt in ieder geval aandacht besteed aan:

- beheer WOZ-administratie en bewaking volledigheid;
- bijhouding en bewaking kwaliteit objectkenmerken woningen en niet-woningen;
- marktanalyse;

- verzending beschikkingen;
- bezwaar en beroep;
- controle kwaliteit taxaties woningen en van taxaties niet-woningen.

3. De zelfevaluatie

Bij de halfjaarlijkse inventarisatie van de uitkomsten van de zelfevaluaties geven gemeenten ook inzicht in de voortgang van de werkzaamheden door het verstrekken van enkele kengetallen. Bij de inventarisatie in april ligt het zwaartepunt bij kengetallen over de verzending van beschikkingen en de bezwaarschriften. Bij de inventarisatie in oktober ligt het zwaartepunt bij de kengetallen over de beschikbaarheid en kwaliteit van de nieuwe taxaties.

Deze kengetallen worden betrokken in ons oordeel over de uitvoering van de Wet WOZ. De rapportage over de conclusies die de gemeente of uitvoeringsorganisatie zelf heeft getrokken uit de uitgevoerde zelfevaluatie worden niet direct betrokken in het oordeel van de Waarderingskamer. Deze door de organisatie gerapporteerde conclusies kunnen wel de aanleiding zijn voor de Waarderingskamer om een onderzoek in te stellen bij de desbetreffende gemeente.

4. Specifieke onderzoeken

Naast de algemene inspecties ter plaatse en de onderzoeken interne beheersing voert de Waarderingskamer ook onderzoeken bij gemeenten uit die gericht zijn op één specifiek onderwerp. Zo worden bijvoorbeeld gerichte onderzoeken uitgevoerd naar de volledigheid van de WOZ-administratie of naar de kwaliteit(sbewaking) van nieuwe taxaties.

Deze onderzoeken worden deels uitgevoerd op basis van signalen over mogelijke problemen en deels steekproefsgewijs.

De kwaliteit van de nieuwe taxaties moet altijd gewaarborgd zijn, voordat een gemeente de nieuwe beschikkingen mag verzenden. Wanneer de kwaliteit van de nieuwe taxaties gewaarborgd is, wil dit niet zeggen dat de uitvoering van de Wet WOZ in zijn geheel volledig aan alle eisen voldoet. Het kan bijvoorbeeld zijn dat niet alle onroerende zaken in de administratie zijn vastgelegd, of dat een (een deel van) de taxaties te laat beschikbaar zijn. Het feit dat een gemeente de beschikkingen op basis van de nieuwe taxaties mag verzenden, wordt ook op de site van de Waarderingskamer vermeld.

5. Oordeelscategorieën

De Waarderingskamer toetst de uitvoering van de wet aan vastgestelde normen en kwaliteitseisen. Deze kwaliteitseisen zijn gepubliceerd in de Waarderingsinstructie en op onze site. Wij gaan zo zorgvuldig mogelijk om met de interne oordeelsvorming over de afzonderlijke onderdelen van de uitvoering op basis van deze eisen. Voor het vormen van het algemeen oordeel worden deze oordelen op de diverse onderdelen gewogen.

Wij hanteren voor ons algemene oordeel een vijftal categorieën.

- *De uitvoering verloopt goed (stabiel);*
Dit algemeen oordeel is van toepassing op een gemeente die al meer dan twee aaneengesloten jaren het algemeen oordeel "goed" van de Waarderingskamer heeft

gekregen en waarbij ook geen sprake is van (tijdelijk) zwakkere deelaspecten van de WOZ-uitvoering.

De gemeente heeft ook voldoende maatregelen getroffen voor adequate aansturing en kwaliteitsbeheersing van de werkzaamheden.

- *De uitvoering verloopt goed;*

Dit algemeen oordeel is van toepassing op een gemeente die WOZ-taxaties van goede kwaliteit levert en daarnaast op alle onderdelen van het WOZ-werkproces voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen.

De gemeente heeft ook voldoende maatregelen getroffen voor adequate aansturing en kwaliteitsbeheersing van de werkzaamheden.

- *De uitvoering is voldoende;*

Dit algemeen oordeel is van toepassing op een gemeente die WOZ-taxaties van voldoende kwaliteit levert en op de belangrijkste onderdelen van het WOZ-werkproces voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen.

- *De uitvoering moet op onderdelen verbeterd worden;*

Dit algemeen oordeel is van toepassing op een gemeente die op één of meer belangrijke onderdelen van het WOZ-werkproces niet voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen. Dit kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de tijdigheid van bekend maken van WOZ-waarde of de snelheid van afhandelen van bezwaren, de volledigheid van de gemeentelijke administratie, de kwaliteitszorg rond de bij de taxatie gebruikte objectkenmerken.

Met deze gemeenten zijn concrete afspraken gemaakt over welke onderdelen verbeterd moeten worden en binnen welke termijn de verbeteringen zichtbaar resultaat moeten hebben opgeleverd.

Om de voortgang en de resultaten van de genoemde verbeteracties te volgen, voert de Waarderingskamer bij deze gemeenten een intensiever toezicht uit.

- *De uitvoering moet dringend verbeterd worden.*

Dit algemeen oordeel is van toepassing op een gemeente die WOZ-taxaties van onvoldoende kwaliteit levert en daarnaast op cruciale onderdelen van het WOZ-werkproces niet voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen en ook onvoldoende maatregelen treft voor adequate aansturing en kwaliteitsbeheersing van de werkzaamheden.

Met deze gemeenten zijn afspraken gemaakt op bestuurlijk niveau over de verbeteringen. De voortgang en de resultaten van de genoemde verbeteracties worden door de Waarderingskamer intensief gevolgd. Zolang er geen sprake is van aantoonbare significante verbeteringen zal de Waarderingskamer niet instemmen met het versturen van de WOZ-beschikkingen.

Doordat het algemeen oordeel altijd is gebaseerd op meer informatie, kan het algemeen oordeel afwijken van het oordeel dat gegeven wordt op basis van een individuele inspectie, een voortgangsinventarisatie of een afzonderlijk onderzoek.

WAARDERINGSKAMER

Postbus 93210
2509 AE 's-GRAVENHAGE

PostNL

€1,62

Afz. 2511 WB 73



NEDERLAND

12.07.2019

NetSet MS I20044

SERV-IP#X960X0X#00#0000#
9350AD Postbus169