

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Waterschap Amstel, Gooi en Vecht
De Dijkgraaf
Postbus 94370
1090 GJ Amsterdam

Geachte mevrouw Sylvester,

De Nationale ombudsman blijft veel vragen en klachten krijgen over vertraagde aanslagen voor de waterschapsbelasting. Op 25 april 2024 uitte ik hier al mijn zorgen over.¹ Burgers kunnen in de knel komen wanneer zij aanslagen voor meerdere jaren ontvangen, zeker nu de hoogte van de heffingen de afgelopen jaren flink gestegen is. Ook blijft de gang van zaken tot veel onbegrip bij burgers leiden: waarom krijgen ze nu ineens een hoge rekening gepresenteerd?

Op 13 november 2024 heeft u gereageerd op mijn brief en heeft u uiteengezet welke maatregelen het waterschap neemt om te voorkomen dat burgers in financiële problemen komen, zoals het verbeteren van de informatievoorziening en het inrichten van een klantpanel. Daarnaast is er contact geweest tussen medewerkers van de Nationale ombudsman en Amstel, Gooi en Vecht en Waternet. In uw reactie heeft u aangegeven open te staan voor aanvullende aanbevelingen op de maatregelen die u zelf al neemt. Met deze brief maak ik van deze mogelijkheid gebruik. Dit omdat burgers hun problemen en zorgen met ons blijven delen en omdat de 'inhaalslag' een nieuwe fase ingaat: van het opleggen van de belastingaanslag, naar de inning daarvan. Bij de inning zullen burgers de gevolgen van de vertraagde en hogere aanslagen echt gaan merken.

Op basis van wat van een behoorlijk handelende overheid in deze 'inhaalslag' mag worden verwacht, formuleer ik in deze brief een aantal uitgangspunten:

1. Neem verantwoordelijkheid, erken fouten en maak excuses: er is onder veel burgers onbegrip over de situatie; zij vinden dat het waterschap en Waternet onvoldoende de eigen fouten erkennen en dat het probleem op de burger wordt afgewenteld.
2. Kom en blijf in contact: net als bij hersteltrajecten is het bij deze inhaalslag belangrijk dat het waterschap in contact treedt en blijft met de burgers om wie het gaat, zodat hun behoeften voldoende betrokken worden in dit traject.
3. Informatieverstrekking: burgers willen weten waar zij aan toe zijn en hebben recht op volledige en correcte informatie.
4. Wees oplossingsgericht: waar burgers in de problemen komen moet het waterschap oog hebben voor het probleem en bezien welke oplossing passend is. De manier waarop het probleem wordt aangedragen zou daarbij geen bepalende rol moeten spelen.
5. Persoonlijk contact voor invordering: bij het innen van de belasting mag het zoeken van persoonlijk contact met de individuele

Pagina 1

Datum

Onderwerp

Inhaalslag waterschapsbelasting

Ons nummer

2150607

Nationale ombudsman

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63

post@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

¹ Nationale ombudsman, '[Brief aan Waterschap Amstel, Gooi en Vecht over innen van belastingaanslagen](#)', Publicatienummer 2024/050.

belastingplichtigen niet ontbreken. Het is niet duidelijk of dit in de dienstverlening van Amstel, Gooi en Vecht is geborgd.

1. Neem verantwoordelijkheid, erken fouten en maak excuses

De problemen die ontstaan zijn bij het opleggen van aanslagen zijn het gevolg van de invoering van een nieuw computersysteem. Hierdoor was het meerdere jaren niet mogelijk om belastingaanslagen op te leggen. Een nieuw computersysteem kan een oorzaak van de problemen zijn, maar dat doet niet af aan de eindverantwoordelijkheid van het waterschap. De Nationale ombudsman verwacht van de overheid dat er verantwoordelijkheid wordt genomen als er gebruik wordt gemaakt van (nieuwe) ICT en dit eventueel negatieve gevolgen heeft voor burgers.² Dat geldt ook als het probleem zich voordoet bij een uitvoeringsorganisatie als Waternet, die namens het waterschap optreedt. Hier kan een parallel getrokken worden met het standpunt van de ombudsman ten aanzien van de uitvoering van hersteltrajecten, waar de ombudsman recent onderzoek naar heeft gedaan.³

Burgers die contact opnemen met de Nationale ombudsman geven aan dat zij niet het gevoel hebben dat er voldoende verantwoordelijkheid wordt genomen. Zij vinden dat zij moeten opdraaien voor de computerproblemen bij het waterschap en Waternet:

"Ik vind het echt onacceptabel dat ik als burger nu achteraf met allerlei rekeningen wordt opgezadeld, omdat de instantie zelf de zaken niet op orde had."

"Kan dit allemaal maar zo? Het is hun schuld dat ze te laat zijn met innen en nu een inhaalslag moeten maken, zoals ze dat noemen."

Naast het nemen van verantwoordelijkheid is het belangrijk dat uw organisatie ook naar de belastingplichtigen toe erkent dat er nadelige gevolgen zijn en daar gepaste excuses op volgen. In de algemene⁴ en persoonlijke communicatie van het Waterschap Amstel, Gooi en Vecht worden excuses aangeboden. Erkenning van de verantwoordelijkheid voor de gemaakte fouten en (persoonlijke) excuses zouden echter een centralere rol moeten krijgen. Dit zou tot meer begrip en mogelijk minder klachten en vragen kunnen leiden:

"Wanneer men zich juist zou verontschuldigen voor alle door hen aangedane overlast en het mismanagement van de organisatie, zou dat een stuk eerlijker zijn."

Voor een deel van de burgers die contact met ons opnemen, zullen erkenning en excuses onvoldoende zijn. Zij zijn het niet eens met de vertraagd opgelegde aanslag en zouden graag willen dat deze wordt

² 'Neem verantwoordelijkheid' is een vier van de kernwaarden uit de Ombudsvisie digitalisering (naast 'wees toegankelijk, wees oplossingsgericht; wees gebruiksvriendelijk). Zie ook: Nationale ombudsman, [Een burger is geen dataset Ombudsvisie op behoorlijk gebruik van data en algoritmen door de overheid](#), Rapportnummer 2021/021.

³ Nationale ombudsman, [Herstel bieden: een vak apart](#), Rapportnummer 2023/157

⁴ Zie: <https://www.agv.nl/faq/belasting/waarom-heb-ik-voor-meerdere-jaren-een-aanslag-gekregen/>

ingetrokken. Daar kan de Nationale ombudsman zich in beginsel niet over uitspreken⁵ en zoals u in uw brief aangeeft zijn heffingen nodig voor de uitvoering van de wettelijke taken van het waterschap. Ik ben van mening dat er wel meer ingezet zou moeten worden op erkenning als stap richting een herstel van vertrouwen tussen Amstel, Gooi en Vecht en haar inwoners.

2. Kom en blijf in contact met burgers

Tijdens de inhaalslag is het belangrijk dat het perspectief van betrokken burgers en hun behoeften niet uit het oog wordt verloren. Treed in contact en blijf altijd in gesprek met burgers en betrek hun inzichten bij het vormgeven van de dienstverlening. Het is goed om te lezen dat het waterschap gebruik maakt van 'klantenpanel'. Het is zaak om dit panel representatief in te richten en te betrekken bij de volgende fases van de inhaalslag. Zo is bijvoorbeeld de functionaliteit 'dwangbevel' in het computersysteem geïntegreerd.⁶ Het is belangrijk dat de burger ook betrokken wordt bij nieuwe acties en dat hun input - het liefst vooraf – voldoende gewicht krijgt.

3. Informatieverstrekking

Voor burgers is het belangrijk om te weten waar zij aan toe zijn, het niet weten kan tot veel stress leiden. Het is belangrijk dat u proactief communiceert over de stand van zaken in dit traject en wanneer burgers verdere stappen kunnen verwachten. Zo nam een burger die al drie jaar in onzekerheid zit contact met ons op:

"Ik moet maar afwachten. Inmiddels heb ik al drie jaar geen waterschapsbelasting factuur ontvangen en maak ik mij zorgen over de betalingsplicht wanneer deze wel gaan komen."

Daarnaast is het belangrijk dat informatievoorziening correct en volledig is. Zo heeft het waterschap de betalingsregeling verlengd tot 12 maanden. In uw brief geeft u echter aan dat er 'op aanvraag en in overleg' een ruimere periode van 24 maanden kan worden geboden. Deze mogelijkheid wordt niet elders gecommuniceerd⁷ en deze mogelijkheid wordt niet in het formulier voor het aanvragen van een betalingsregeling benoemd. Daardoor blijft het onduidelijk voor burgers dat deze mogelijkheid beschikbaar is en hoe deze aangevraagd kan worden. Hierdoor haken sommige burgers wellicht voortijdig af. Op grond van het behoorlijksvereiste van 'fair play' stelt de

⁵ De rechtmatigheid van de aanslag kan wel in een bezwaar en beroepsprocedure aan de orde komen, waaronder de hoogte daarvan via exceptieve toetsing aan de wettelijke vereisten of de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. De ombudsman verwijst burgers naar deze mogelijkheid, maar vertelt daarbij wel dat de kans van slagen klein is. Overigens vermeldt Waternet ten onrechte dat de hoogte van de aanslag 'geen geldige reden voor bezwaar is', zie:

<https://www.waternet.nl/service-en-contact/waterschapsbelasting/bezwaar/wanneer-bezwaar-maken/> De geldigheid van een bezwaar en de kans van slagen, zijn twee verschillende zaken. Zie onder 3 het belang van correcte en volledige informatievoorziening.

⁶ [Maandrapportage belastingen oktober 2024](#).

⁷ In de beantwoording op Kamervragen wordt deze mogelijkheid ook niet benoemd: Antwoord op vragen van het lid Wingelaar over het bericht uit de Telegraaf van 4 oktober jl. 'Boosheid om ophoping waterschapsbelasting: Rekening van €1200 binnen zeven maanden tijd', *Aanhangsel Handelingen II 2024/25*, nr. 439, en Antwoord op vragen van het lid Heutink over het bericht uit de Telegraaf van 4 oktober jl. 'Boosheid om ophoping waterschapsbelasting: Rekening van €1200 binnen zeven maanden tijd', *Aanhangsel Handelingen II 2024/25*, nr. 440.

Nationale ombudsman dat de overheid actief informatie geeft over de procedurele mogelijkheden die de burger kan benutten.⁸ Bovendien heeft Amstel, Gooi en Vecht een zorgplicht om burgers passende ondersteuning te bieden (artikel 2:1, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht). Dat betekent dat de mogelijkheden voor een maatwerkoplossing voor iedereen die dat nodig heeft beschikbaar moet zijn.

4. Wees oplossingsgericht

Van een behoorlijke overheid mag verwacht worden dat er oog is voor problemen van burgers en dit probleem centraal stelt. Dit geldt ook voor een inhaalactie als deze, zeker wanneer het nieuwe computersysteem tot andere resultaten leidt dan in het verleden. Dit vraagt dat er echt geluisterd wordt en dat de overheid niet in eigen processen blijft hangen. Hier zou de procedure niet leidend moeten zijn, dus ook buiten een klacht- of bezwaarprocedure moeten passende oplossingen gezocht worden.⁹

Voor de klachtbehandeling wijs ik op de 'Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling'.¹⁰ In het bijzonder de vijf vuistregels voor professionele klachtbehandeling:

1. **Sta open voor klachten.** Dat betekent de mogelijkheid bieden om klachten in te dienen, maar ook alert zijn en zelf klachten op tijd herkennen.
2. **Verken het probleem.** Wat is de kern van de klacht, gezien vanuit het oogpunt van de burger?
3. **Los het probleem op.** Kijk samen of er een oplossing mogelijk is; zo kan de klacht vaak verholpen worden.
4. **Of geef een oordeel.** Het kan zijn dat er een onderzoek gestart moet worden. Om zo een oordeel over de klacht te kunnen geven.
5. **Rond goed af.** Motiveer de behandeling van de klacht en de uitkomst ervan. En laat ook weten wat de organisatie zelf van de klacht geleerd heeft.

Bij klachten die, na behandeling door het waterschap en Waternet, bij ons worden ingediend, zullen wij bekijken of de klachtbehandeling voldoende oplossingsgericht is. Ook buiten de klachtprocedure blijven wij openstaan voor signalen en deze waar nodig met het waterschap delen.

5. Persoonlijk contact voor invorderingsacties

In mijn brief van 25 april heb ik gewezen op mijn rapport *Invorderen vanuit het burgerperspectief* als kader voor de inning van de vertraagde belastingaanslagen. U geeft in uw reactie aan kennis te hebben genomen van dit rapport en u benoemt een aantal acties die het waterschap heeft ondernomen om de dienstverlening te verbeteren.

Een belangrijke aanbeveling uit dit rapport is dat er waar nodig persoonlijk contact moet worden opgenomen met de burger. Dat betekent concreet dat de overheid de burger belt of bij de burger langs gaat vóórdat zij met dwang gaat invorderen, bijvoorbeeld via een gerechtsdeurwaarder of door beslag te

⁸ Behoorlijkheidswijzer, p. 4.

⁹ Zie concreet: Nationale ombudsman, 'Ombudsman: In bezwaar gaan is geen optie', Telegraaf 2 november 2024, ook gepubliceerd op:

www.nationaleombudsman.nl/nieuws/column/2024/in-bezwaar-gaan-is-geen-optie

¹⁰ Zie: www.nationaleombudsman.nl/overheidsprofessionals/klachtbehandeling

leggen.¹¹ Op die manier kunnen kosten en problemen voor burgers die wel willen, maar niet kunnen betalen voorkomen worden. Het is niet duidelijk of Amstel, Gooi en Vecht deze aanbeveling heeft opgenomen in de dienstverlening.

Afsluitend

Met deze brief hoop ik aanknopingspunten te geven om de inhaalslag te verbeteren, met daarbij de wetenschap dat de ontstane situaties voor veel inwoners een vervelende zal blijven. Ik verzoek u om binnen zes weken op deze brief te reageren. Daarnaast ben ik uiteraard bereid om mijn aanbevelingen persoonlijk toe te lichten.

Een kopie van deze brief stuur ik naar Waternet en de Ombudsman Metropool Amsterdam.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

¹¹ Nationale ombudsman, *Invorderen vanuit het burgerperspectief*, Rapportnummer: 2019/005, p. 5 en 45. Zie ook: Nationale ombudsman, Kamer van Koophandel handelt niet redelijk bij invorderingsproces, Publicatienummer: 2023/178.