



# Rapport

Rapport over een klacht van mevrouw H. uit Voorschoten over de gemeente Noordwijk.

**Datum: 30 juli 2010**

**Rapportnummer: 2010/211**

De burger heeft er recht op behoorlijk behandeld te worden door de overheid. En laten we duidelijk zijn: meestal gebeurt dat ook. Maar het lukt niet altijd. En dan is het goed dat iemand die zich benadeeld of onrechtvaardig behandeld voelt, voor bescherming terecht kan bij een onafhankelijk instituut. Dat instituut is de Nationale ombudsman.

De Nationale ombudsman levert een bijdrage aan het herstel van vertrouwen in de overheid. Hij doet dit door zijn kennis te delen met overheidsinstanties, onderzoek te starten of mensen te helpen bij onnodige bureaucratie. Een onderzoek van de Nationale ombudsman kan worden afgesloten met een rapport. Daarin staat of de klacht terecht is en wat de overheid kan doen om haar dienstverlening te verbeteren. Deze rapporten zijn openbaar en worden gepubliceerd op [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl).

**Postadres**

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

**Bezoekadres**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

## KLACHT

Verzoekster klaagt erover dat de gemeente Noordwijk een heffingsaanslag parkeerbelasting en een aanmaning heeft verzonden in enveloppen zonder gemeentenaam en/of logo.

## BEVINDINGEN EN BEOORDELING

### I. Bevindingen

Verzoekster, mevrouw H., parkeerde op 21 augustus 2008 haar auto aan de Koningin Astrid Boulevard in Noordwijk. Omdat de parkeercontroleur geen geldig betaalbewijs aantrof, schreef hij een naheffingsaanslag parkeerbelasting uit. Volgens de gemeente wordt deze aanslag standaard achter de ruitenwisser geplaatst. Mevrouw H. stelt de aanslag niet te hebben aangetroffen. Op 4 september 2008 zond de gemeente mevrouw H. een duplicaat naheffingsaanslag. De aanslag zat in een blanco vensterenvelop met als afzender vermeld een postbus in Druten. Omdat betaling uitbleef zond de gemeente haar op 9 oktober 2008 in een zelfde blanco vensterenvelop een aanmaning met aanmaningskosten van € 6. Vervolgens zond de gemeentelijke invorderingsambtenaar haar op 26 november 2008 een dwangbevel en bracht € 35 aan betekeningkosten in rekening. Naar aanleiding hiervan mailde mevrouw H. op 27 november 2008 de gemeente over de kwestie. De gemeente merkte haar e-mail aan als bezwaarschrift tegen de naheffingsaanslag. Omdat het bezwaarschrift niet binnen zes weken na het opleggen van de naheffingsaanslag was ingediend, werd het bezwaarschrift niet-ontvankelijk verklaard. Tot slot kondigde de belastingdeurwaarder op 12 december 2008 aan dat hij beslag zou komen leggen. Het dwangbevel en de aankondiging beslaglegging zaten in blanco vensterenveloppen met als afzender vermeld: ambtenaar belast met invordering. Achter een venster was leesbaar "gemeente Noordwijk" en daaronder was op de envelop vermeld: "p/a Cannock Chase Public, Postbus 103, 6650 AC Druten". Midden op de envelop was vermeld een omkaderde tekst: "**BELANGRIJK** Deze envelop bevat een officieel stuk. Verzoeken daarvan direct kennis te nemen". Deze envelop had mevrouw H. wel geopend. De brieven waarmee de gemeente reageerde op mailberichten van mevrouw H. zaten in enveloppen met daarop het gemeentelogo, de naam van de gemeente en het postadres.

Mevrouw H. vermoedt dat ze de envelop met daarin de naheffingsaanslag ongeopend heeft weggegooid, omdat ze mogelijk dacht dat het junkmail was. Zij ontvangt namelijk veel post, waaronder junkmail. Ook dergelijk drukwerk zit tegenwoordig in gesloten enveloppen ( is een feit, niet een mening), waarbij vaak op de envelop staat dat die post belangrijk is en direct dient te worden geopend. Zij laat onbekende en onpersoonlijke post vaak ongeopend en gooit deze later ongelezen weg. De aanmaning heeft mevrouw H. niet geopend, maar is beland in een stapel andere post en tijdschriften. De enveloppen met daarin het dwangbevel en de aankondiging beslaglegging had ze wel

geopend. Volgens haar moet een boodschap die voor de ontvanger een verplichting inhoudt (bijvoorbeeld omdat de burger ergens moet verschijnen of om iets te betalen) duidelijk herkenbaar zijn aan de kenmerken van de afzender op de envelop, zoals die van gemeenten, het CJIB, de IB groep (nu Dienst Uitvoering Onderwijs met een volledig nieuwe huisstijl) en de Belastingdienst. Verder zou er regelgeving zijn over hoe de overheid specifiek bij belastingkwesties burgers moet berichten. Mevrouw H. voert verder aan dat de gemeente op haar website niet verwijst naar Cannock Chase, die zelf een onduidelijke website heeft. Hoe weet je als burger wat Cannock Chase is, dat het optreedt in opdracht van de gemeente? Het zijn misschien wel oplichters die zich voor een gemeentelijk incassobureau genaamd Cannock Chase uitgeven, zo vraagt zij zich af.

Bij de interne klachtbehandeling verkeerde de gemeente in de veronderstelling dat de naheffingsaanslag en de aanmaning waren verzonden in enveloppen met het gemeentelogo. De gemeente schreef mevrouw H. toen dat juist vanwege de herkenbaarheid en vanwege het feit dat duidelijk moest zijn dat het ging om besluitvorming van de gemeente Noordwijk, gebruik werd gemaakt van enveloppen met het logo van de gemeente Noordwijk.

Tijdens het onderzoek door de Nationale ombudsman realiseerde de gemeente dat de naheffingsaanslag en de aanmaning niet waren verzonden in enveloppen met het gemeentelogo. De gemeente vond toen dat het door mevrouw H. niet (op tijd) openen van haar post voor haar rekening diende te blijven. Het is bij gemeenten zeer gebruikelijk dat dit soort zaken wordt uitbesteed aan een extern bureau. Voor dergelijke bureaus is het ondoenlijk om van iedere gemeente de betreffende enveloppen te gebruiken. Op de enveloppen die Cannock Chase gebruikt staat hun adres vermeld, zodat nagegaan kan worden waar de betreffende post vandaan komt. Veel instanties (ook commerciële bedrijven) besteden hun aanmaningen en de eventuele vervolgstappen uit aan een incassobureau of iets dergelijks. Of dergelijke enveloppen worden geopend dient op grond van normaal maatschappelijk verkeer voor rekening van de geadresseerde te blijven, aldus de gemeente.

## II. Beoordeling

Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat overheidsinstanties burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Dit vereiste houdt onder meer in dat het voor een burger duidelijk moet zijn van welke overheidsinstantie post afkomstig is.

Op basis van de afzendervermelding bestaande uit een postbus in Druten op de enveloppen heeft mevrouw H. de enveloppen met daarin de aanslag en de aanmaning niet geopend, maar weggegooid of ter zijde gelegd. Vermelding van een naam en (post)adres is in de eerste plaats bedoeld om te zorgen dat een brief kan worden teruggestuurd naar de afzender als bezorging niet mogelijk is. Maar ook herkenbaarheid en duidelijkheid dat het gaat om besluitvorming van de gemeente kunnen redenen zijn om naam, postadres en logo van de gemeente te vermelden op de envelop. Verplicht is dit alles echter niet. Het vermelden op de envelop welke (gemeentelijke)

belastingdeurwaarder het betreft, diens kantooradres alsmede een aanduiding dat de inhoud de onmiddellijke aandacht behoeft, is op grond van de Invorderingswet 1990 en het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (zie Achtergrond onder 1 en 2) alleen verplicht bij de betekening en de tenuitvoerlegging van het dwangbevel.

Als mevrouw H. de enveloppen met daarin de aanslag en de aanmaning, had geopend, had zij kunnen lezen dat de post parkeerbelasting van de gemeente Noordwijk betrof en dat Cannock Chase deze voor de gemeente int. Dat mevrouw H. om haar moverende redenen deze post niet heeft geopend, is haar goed recht, maar de gevolgen daarvan blijven voor haar rekening.

Cannock Chase verzorgt behalve voor de gemeente Noordwijk ook voor veel andere gemeenten de heffing en inning van lokale belastingen. Om de door mevrouw H. gewenste naam, postadres en logo op de envelop te vermelden zou Cannock Chase moeten werken met de enveloppen van alle betrokken gemeenten. Dit zal nadelig zijn voor het geautomatiseerde incassoproces bij Cannock Chase. Daarnaast zullen onbestelbare brieven worden teruggestuurd naar de betreffende gemeenten in plaats van naar Cannock Chase, wat niet gewenst is.

Een oplossing zou kunnen zijn het gebruik van de vensterenveloppen zoals Cannock Case die gebruikt bij het dwangbevel en de aankondiging beslaglegging. Daarbij is achter een venster leesbaar "gemeente Noordwijk" en daaronder op de envelop is vermeld het postadres van Cannock Chase. Hiertoe zal dan echter de lay-out van de belastingaanslag en de aanmaning moeten worden aangepast. Dit geldt dan niet alleen voor de aanslagen en de aanmaningen van de gemeente Noordwijk, maar ook voor die van alle andere gemeenten die gebruik maken van Cannock Chase. De aanpassing zou verder niet beperkt blijven tot aanslagen en aanmaningen parkeerbelasting, maar strekt zich ook uit tot andere lokale belastingen die Cannock Chase int, te weten: onroerendzaakbelasting, rioolrecht, toeristenbelasting, hondenbelasting en precariorecht. Gelet op voornoemde bezwaren en het niet verplichte karakter van vermelding van de afzender en gelet op het feit dat van een burger kan worden verwacht dat hij/zij de post opent, voert het te ver om dit te vergen van de gemeente.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

## SLOTBESCHOUWING

De verkeersboete wegens het overtreden van parkeervoorschriften is vervangen door een gemeentelijke belasting. De inning van deze belasting is uitbesteed aan een incassobureau. Dit incassobureau werkt voor meerdere overheden en daarom maakt het gebruik van blanco enveloppen. Verzoekster heeft blanco enveloppen niet geopend en daardoor werd het haar niet duidelijk dat zij aanmaningen inzake parkeerbelasting negeerde en zo een incasso riskeerde.

Op het eerste gezicht kan worden gezegd dat verzoekster zelf verantwoordelijk is voor haar post en dat het niet openen van post risico's wegens bij voorbeeld wanbetaling schept. Bij nader inzien raakt deze kwestie echter ook *het aanzien van de overheid*. De overheidstaak van het opleggen van een verkeersboete verschuift naar het heffen van

een gemeentelijke belasting en vervolgens naar private incasso. Dankzij deze verschuiving – en het gebruiken van een blanco envelop waardoor niet meer kenbaar is dat de overheid hier optreedt – is de gemeente “onzichtbaar” geworden. De Nationale ombudsman oordeelt het gebruik van blanco enveloppen door een incassobureau dat voor een gemeente werkt op pragmatische gronden niet onbehoorlijk. Wel plaatst hij de kanttekening dat door de keuze die gemaakt is de overheid aan betekenis verliest. Hij zou zich kunnen voorstellen dat in de vorm van een algemene tekst op de nu blanco enveloppen kenbaar wordt gemaakt dat met toezending van deze brief een specifieke overheidstaak wordt uitgevoerd. Te denken valt aan een tekst als: "Belangrijk. Deze envelop bevat een mededeling van de overheid."

## CONCLUSIE

De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Noordwijk is niet gegrond.



De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

## INFORMATIEOVERZICHT

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

1. Duplicaat naheffingsaanslag van 4 september 2008 met envelop;
2. Aanmaning van 9 oktober 2008 met envelop;
3. Dwangbevel van 26 november 2009 met envelop;
4. Aankondiging van beslaglegging van 12 december 2009 met envelop;
5. E-mails van mevrouw H. aan de gemeente van 27 november en 9 december 2008, 5 januari 2009;
6. Brieven van de gemeente aan mevrouw H. van 9 december 2008, 1 juli en 24 augustus 2009;
7. E-mails en een brief van mevrouw H. aan de Nationale ombudsman van 5 januari en 27 september 2009 en 7 maart en 27 juni 2010;
8. Notities van gesprekken van een onderzoeker van de Nationale ombudsman met mevrouw H. op 24 maart en 1 december 2009;
9. Brief van de gemeente aan de Nationale ombudsman van 18 februari 2010.

## ACHTERGROND

### Invorderingswet 1990

Artikel 13, eerste tot en met derde lid

1. In afwijking van artikel 4:123 van de Algemene wet bestuursrecht geschiedt de betekening van het dwangbevel overeenkomstig de regels van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering met betrekking tot de betekening van exploitatie. Het dwangbevel vermeldt dat de belastingschuldige tegen de tenuitvoerlegging van een dwangbevel in verzet kan komen.
2. Indien de betekening geschiedt overeenkomstig artikel 47 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering, vermeldt de envelop, in afwijking van de tweede volzin van het tweede lid van dat artikel, in plaats van de naam, de hoedanigheid, het kantooradres en telefoonnummer van de deurwaarder, welke ontvanger de opdracht tot betekening heeft verstrekt, alsmede diens kantooradres en telefoonnummer.
3. In afwijking van artikel 4:123 kan de betekening van het dwangbevel met bevel tot betaling ook geschieden door het ter post bezorgen van een voor de belastingschuldige bestemd afschrift van het dwangbevel met bevel tot betaling door de ontvanger. Indien het dwangbevel ten uitvoer wordt gelegd als bedoeld in artikel 14, wordt het bevel tot betaling geacht te zijn betekend door de belastingdeurwaarder die belast is met de tenuitvoerlegging. Uit de ongeopende envelop waarin het afschrift ter post wordt bezorgd, blijkt de naam en het adres van de belastingschuldige, alsmede een aanduiding dat de inhoud de onmiddellijke aandacht behoeft.

#### Artikel 14, eerste lid

In afwijking van artikel 4:116 van de Algemene wet bestuursrecht geschiedt de tenuitvoerlegging van een dwangbevel, dat op de voet van artikel 13, derde lid, is betekend, niet dan na betekening van een hernieuwd bevel tot betaling. De betekening van het hernieuwd bevel tot betaling geschiedt overeenkomstig de regels van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering met betrekking tot de betekening van exploiten, met dien verstande dat indien de betekening geschiedt overeenkomstig artikel 47 van die wet het exploit van de belastingdeurwaarder een bevel inhoudt om binnen twee dagen te betalen; artikel 13, tweede lid, is van overeenkomstige toepassing.

#### **Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering**

##### Artikel 47

1. Indien de deurwaarder aan geen van de in artikel 46, eerste lid, bedoelde personen afschrift kan laten, laat hij een afschrift aan de woonplaats achter in een gesloten envelop. Indien ook dat feitelijk onmogelijk is, bezorgt hij terstond een afschrift ter post. De deurwaarder maakt, zowel in het ene als het andere geval tevens onder vermelding van de reden van de feitelijke onmogelijkheid, van deze handelingen melding in het exploit.
2. Op de envelop waarin het afschrift ingevolge het eerste lid wordt achtergelaten of ter post wordt bezorgd, worden vermeld de naam en de woonplaats van degene voor wie het exploit is bestemd. De envelop vermeldt tevens de naam, de hoedanigheid, het kantooradres en het telefoonnummer van de deurwaarder, alsmede een aanduiding dat de inhoud de onmiddellijke aandacht behoeft.