

**BINNENGEKOMEN
TEAM DOCUMENTSERVICES
D.D. 04-05-2023
No. 2023.02220
Portefeuillehouder: Wethouder Fokke
Organisatieonderdeel: BCCP-CZ**

Aan het college van burgemeester en wethouders van Maastricht
Postbus 1992
6201 BZ MAASTRICHT

Maastricht, 4 mei 2023

Betreft: Schriftelijke vragen – BsGW

Geacht college,

Het op een eerlijke en rechtvaardige manier innen van belasting is een belangrijke taak van de (lokale) overheid. Het systeem waarmee dat gebeurt, lijkt echter minder goed te werken voor een steeds groter wordende groep Maastrichtenaren die, bij gebrek aan een betere omschrijving, zich in een a-typische woon- en/of inkomenssituatie bevinden. Zoals we zien rondom het dossier energiearmoede kent de gemeente, net als de organisaties die van gemeentelijke informatie afhankelijk zijn, op sommige vlakken een gebrekkige informatiepositie waardoor de gevolgen van beleid niet altijd te overzien zijn.

Aangezien iedere inwoner op jaarlijkse basis met de BsGW te maken krijgt, is duidelijke communicatie en eenduidig beleid een belangrijke spil in een open en eerlijke dienstverlening richting alle Maastrichtenaren.

Wij hebben dan ook enkele vragen over het gebrek aan eenduidige kwijtscheldingsregels, de communicatie, de recente adviezen van de Rekenkamer(s) en het BsGW-beleid in een bredere context.

Arbitraire lijn BsGW kwijtschelding

Uit ervaringen die onze fracties hebben bereikt, is het - zolang je geen geregistreerde auto hebt en maximaal 1400 euro op de bank - mogelijk om kwijtschelding aan te vragen. Op de website staat maximaal 1700 euro, dit blijkt echter vaak niet de realiteit.

1. a. Waarom is het bedrag op basis waarvan kwijtschelding mogelijk is zoveel lager in Maastricht dan in andere gemeenten (in de BsGW)?

b. Vindt uw college dit, in vergelijking met de andere gemeentes, conform het gelijkheidsbeginsel? Zo ja, waarom? Zo nee, waarom niet en wat is daarvan het gevolg?

Onder een meervoud aan voorwaarden is kwijtschelding mogelijk wanneer men toch een hoger bedrag op de rekening heeft staan. Meerdere casussen en gemotiveerde bezwaarbrieven hebben onze fracties bereikt, waarvan het regelmatig onduidelijk is waarom kwijtschelding bij de een wel is geaccepteerd en de ander niet, op basis van dezelfde gronden en in vergelijkbare situaties.

De soms arbitraire uitwerking van beleid heeft wezenlijke gevolgen voor het individu.

2. Is het college bekend met problematiek in onderstaande, regelmatig voorkomende, situaties? Zo nee, worden tips en klachten niet bijgehouden?
 - a. Recente (eenmalige) financiële ontwikkelingen zoals een kleine erfenis of compensatie na een ongeluk worden na een bezwaarbrief soms wel of niet geaccepteerd. Dit maakt dat iemand die jarig is rond de peildata pech heeft en net over de grens komt.

In het bijzonder voor internationale studenten zijn de voorwaarden en de toepassing onduidelijk.

- b. Internationale non-EU studenten moeten in hun eerste jaar aantonen dat ze financieel een jaar in Nederland kunnen wonen. Dit geld wordt naar het *visa office* overgemaakt, dat een bewijs hiervan naar het IND stuurt, en daarna wordt al dit geld teruggestort op de rekening van de student. Omdat dit geld voor het hele (nog volgende) academisch jaar bedoeld is, zijn dit geen vaste inkomsten. Op basis hiervan accepteert de BsGW soms de aanvraag kwijtschelding, maar niet altijd.
- c. Of bovengenoemde gelden vanuit een lening afkomstig zijn, wat met name voor gezinnen uit de 'Global South' het geval is, lijkt niet uit te maken.

Er wordt soms naar documentatie gevraagd die men niet kan aanleveren omdat ze niet-Nederlander zijn. Het gaat bijvoorbeeld om:

- d. Een DUO-specificatie, die, als je een internationale student bent die of non-EU of niet aan de 56 uren norm voldoet, je niet kan krijgen. Soms kan dit opgelost worden door een brief te schrijven waarin de situatie uitgelegd wordt, maar uit onze ervaring lukt dit niet altijd. Als dit onderdeel blanco wordt gelaten, kan het formulier niet worden opgestuurd.
- e. Een 'exact bank statement', dat door sommige internationale banken niet of met veel moeite wordt opgestuurd. Maar ook een specificatie van de zorgverzekering; sommige internationals komen uit landen met een publiek zorgstelsel en kunnen deze specificatie niet krijgen. Een brief die de situatie uitlegt kan dit niet altijd oplossen.

Situaties waarin verschillende Maastrichtenaren één adres delen, zoals bijvoorbeeld bij kamergewijze verhuur, kennen vaak nog extra complexiteit. Verschillen in de praktijk zijn groot in niet alleen de particuliere huurmarkt, maar ook bij corporatiewoningen is geen eenduidig beleid te herkennen. Kent het college onderstaande voorbeelden?

- g. Veel contracten noemen niet of niet duidelijk wie deze belasting moet betalen: de huurder of verhuurder.
- h. Wanneer meerdere mensen op één adres wonen, krijgt de persoon met de langste registratie vaak de aanslag, die hij/zij/hen moet onderverdelen tussen de huisgenoten die er op dat moment staan ingeschreven. Dit levert vreemde situaties op in huizen waar mensen tijdelijk, bijvoorbeeld één semester, verblijven.

- i. Tijdens de aanvraag van de kwijtschelding wordt soms alleen gevraagd naar de gegevens (zoals het inkomen) van die ene persoon, soms wil de BsGW toch de gegevens van meerdere personen.
- j. Wanneer één persoon in de woning meer geld op de rekening heeft staan, kan dat betekenen dat iedereen moet betalen. Ook niet altijd.
- k. Spookbewoners kunnen lang problemen veroorzaken, met onterechte boetes als gevolg. Bellen met de BsGW levert niet altijd een oplossing op.

De onduidelijkheid zorgt ervoor dat sommigen onbewust, anderen vast bewust, aan belastingontduiking kunnen doen. Voorbeelden van onduidelijkheid zit hem vaak bij het hebben van zowel een Nederlandse als een internationale bankrekening of een auto in het buitenland geregistreerd te hebben staan.

3. Verschillende van de bovengenoemde punten (2 a t/m k) zijn eerder al eens aangekaart bij de BsGW-organisatie. Heeft het dagelijks bestuur van de BsGW hier zicht op? Geeft men hier opvolging aan, zo ja, hoe? Zo nee, waarom niet?
4. Mede door bovengenoemde problematiek is voor velen de ervaring met de BsGW niet positief en de dienstverlening 'matig' te noemen. Herkent het college dit?

Het advies van de BsGW zelf, als je met de servicebalie belt, komt vaak neer op: 'zorg dat je op de peildata minder geld op je rekening hebt'. Dit goedbedoelde advies kan worden uitgevoerd door het in contanten op te nemen, of het tijdelijk op iemand anders zijn/haar/diens rekening te storten. Sommige Maastrichtenaren sturen ook inderdaad geld naar hun vrienden of familie, wachten vier weken, vragen kwijtschelding aan en storten dan het geld terug op hun bankrekening. Met extra kosten en onveilige situaties van dien.

5. Onderschrijft het college dit advies? Zo nee, waarom niet?

(Online) communicatie

Bij de telefonisch bereikbare servicebalie kan men in het Engels niet altijd goed uit de voeten. Daar kan een digitaal formulier een uitkomst zijn. Echter, omdat de doorverwijzingen en vervolgstappen niet in het Engels beschikbaar zijn, helpt het huidige digitale formulier veel internationale inwoners van de regen in de drup. Zo is de BsGW-pagina wel in het Engels beschikbaar, maar MijnBsGW niet. Ook zijn alle formulieren, bijvoorbeeld voor kwijtschelding, alleen in het Nederlands te vinden. Naast deze systematische tekortkomingen kent het digitale formulier nog meer 'kinderziektes'.

Zo zien veel studenten hun aanvraag via het digitale formulier voor bijvoorbeeld kwijtschelding afgewezen worden omdat ze bepaalde informatie niet hadden aangeleverd. Dit lijkt vaak te gebeuren omdat het digitale formulier niet naar de informatie vraagt. Specifiek betreft dit gedetailleerde bankafschriften, die niet alle banken standaard geven. Hierdoor ontstaat een dubbele bewijslast, eerst online, daarna opnieuw voor de papieren aanvraag.

6. Is het college het met ons eens dat, in afwachting van een werkend onlinesysteem, onze inwoners meer geholpen zijn bij ondersteuning met het invullen van de papieren versie en dat hier ook meer proactief naar verwezen moet worden? (Met andere woorden, duidelijk aangeven dat het onlinesysteem niet volledig is en dat voor eventuele aanvragen de papieren versie nog altijd nodig is?)

Vanuit de casussen die onze fracties hebben bereikt zien we dat vrijwel geen enkele student in aanmerking is gekomen voor automatische kwijtschelding. Dit heeft als gevolg dat zij bijna allemaal

bovenstaande procedures hebben meegemaakt. Eerst online halverwege komen om later hetzelfde via papier te doen.

7. Herkent het college de trend dat vrijwel alle studenten niet in aanmerking komen voor automatische kwijtschelding? Is hier een reden voor?

Opvolging aanbevelingen Rekenkamer(s)

In de zomer van 2021 is het rapport van de rekenkamer(commissie)s van elf van de negenentwintig deelnemende gemeenten opgeleverd. Het onderzoek dat hieraan ten grondslag ligt, heeft geresulteerd in zes aanbevelingen, te weten:

1. Het gefaseerd ontwikkelen van een volledige en samenhangende set kwaliteitsindicatoren;
 2. Het op interactieve wijze ontwikkelen van een overzichtelijk dashboard met relevante financiële informatie;
 3. Het actiever en gericht communiceren met gemeenteraden;
 4. Het opstellen en vaststellen van een strategische aanpak ten einde de proceskosten terug te dringen;
 5. Het organiseren van het harmonisatietraject inclusief het kostenaspect;
 6. Het maken van afspraken ter verbetering van het samenspel tussen Dagelijks Bestuur en Algemeen Bestuur.
-
8. Is er sindsdien navolging gegeven aan deze aanbevelingen? Zijn er acties per aanbeveling voortgekomen uit de adviezen? Zo ja, welke zijn dat? Zo nee, waarom niet?
 9. Is er volgens het college in afdoende mate opvolging gegeven aan de aanbevelingen? Zo nee, waarom niet?
 10. In Art. 31 van het instellingsbesluit inzake uittreden, benoemt punt 2 dat "Een deelnemer kan uittreden mits alle kosten, die direct en indirect samenhangen met de uittreding worden vergoed."¹ Wat zijn de kosten (ongeveer)?
 11. Kan Maastricht een gedeeltelijk product afnemen van de BsGW, bijvoorbeeld alleen de OZB? Dit zou beschreven kunnen zijn in de dienstverleningsovereenkomst tussen de gemeente Maastricht en de BsGW, deze hebben we niet kunnen vinden, mogen we die inzien?

Met vriendelijke groet,

Anne Lucas
GroenLinks

Stephanie Blom
SP

Ria Strik
PvdD

Martin van Rooij
M:OED

¹ <https://zoek.officiëlebezoekingen.nl/stcrt-2020-68048.html>