



**Gemeentelijke  
Ombudsman**  
Den Haag

# Hoe een (scan)fout tot beslaglegging leidde

Rapport 2022-539

## Samenvatting

*Dit onderzoek gaat over het handelen van de gemeente na het opleggen van een naheffingsaanslag parkeerbelasting (parkeerbon). De gemeente had in deze zaak een fout gemaakt en daardoor verzoeker ten onrechte een naheffingsaanslag opgelegd. Ondanks het contact dat verzoeker daarna met de gemeente zocht, is de gemeente uiteindelijk overgegaan tot het leggen van beslag (het toepassen van een overheidsvordering).*

*De ombudsman oordeelt dat de gemeente hierbij heeft gehandeld in strijd met het vereiste van goede samenwerking. Dat vereiste betekent onder meer dat de verschillende diensten en afdelingen van de gemeente goed samenwerken in het belang van de burger.*

*De handhavingsorganisatie (HHO) legt een naheffingsaanslag op, de afdeling Invordering van de Belastingdienst zorgt voor de invordering ervan als niet op tijd is betaald. De afdeling Invordering had in deze zaak al aanmaningen en een dwangbevel verstuurd toen verzoeker belde met de afdeling Invordering. Dat telefoontje had volgens de ombudsman voor de afdeling Invordering het signaal moeten zijn om het geautomatiseerde invorderingsproces te pauzeren en contact met de HHO op te nemen. De HHO had dan de juistheid van de vordering kunnen checken. De HHO kan, anders dan de afdeling Invordering, de daarvoor benodigde systemen raadplegen.*

*De ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van het feit dat de afdeling Invordering haar werkwijze heeft aangepast naar aanleiding van deze zaak. Ook doet de ombudsman een aanbeveling in dit rapport.*

## Inhoudsopgave

1. Wat ging er aan de klacht vooraf?.....	3
2. Klachtbehandeling door de gemeente ....	3
3. De klacht .....	3
4. Standpunt verzoeker .....	4
5. Reactie gemeente .....	4
6. Nadere reactie verzoeker .....	7
7. Nadere reactie gemeente.....	7
8. Oordeel .....	8
9. Aanbeveling .....	9

### 1. Wat ging er aan de klacht vooraf?

De gemeente heeft verzoeker in december 2019, januari 2020 en februari 2020 een naheffingsaanslag parkeerbelasting (een parkeerbon) opgelegd. Achteraf bleek dat alle drie keren ten onrechte te zijn gebeurd. Er was een scanfout gemaakt bij de controle door de scanauto. Het betreffende kenteken werd op de laatste letter verkeerd uitgelezen door de scan (H wordt als R gelezen). Deze aanslagen zijn toen komen te vervallen na een telefoontje van verzoeker met de Handhavingsorganisatie. Naar aanleiding van de derde aanslag heeft de gemeente maatregelen getroffen om te voorkomen dat het opnieuw zou gebeuren. Dit is gebeurd na tussenkomst van de ombudsman, tot wie verzoeker zich destijds had gewend.

Op 6 juni 2021 (op 13 juni 2021 verstuurd) legt de gemeente hem echter opnieuw een naheffingsaanslag. Verzoeker stuurt de ombudsman hierover een klachtbrief. Hij schrijft daarin onder meer dat hij direct na het ontvangen van de aanslag telefonisch contact met de gemeente heeft gehad.

### 2. Klachtbehandeling door de gemeente

De ombudsman vraagt de gemeente om verzoekers klacht te behandelen en daarbij in te gaan op wat hij in de klachtbrief schrijft. De gemeente legt in de reactie aan verzoeker uit hoe het kon gebeuren dat de situatie zich heeft herhaald. De gemeente schrijft dat niet is na te gaan met wie hij heeft gebeld, biedt excuses aan voor de gang van zaken en stuurt verzoeker een bloemenbon. Het kenteken wordt in het scansysteem 'ontzien' voor twee jaar. Verder wijst de gemeente erop dat er vanaf november een nieuw scansysteem in gebruik is en dat de uitleesfout van het kenteken sindsdien niet meer is voorgekomen.

Verzoeker laat de ombudsman weten dat en waarom hij de reactie van de gemeente niet voldoende vindt. Naar aanleiding hiervan besluit de ombudsman een onderzoek in te stellen. De ombudsman heeft schriftelijk en mondeling informatie bij de betrokken afdelingen van de gemeente ingewonnen, verzoeker om een reactie gevraagd en de bevindingen aan beide partijen voorgelegd.

### 3. De klacht

Verzoeker klaagt over de handelwijze van de gemeente nadat hem als gevolg van een scanfout een naheffingsaanslag is opgelegd, met name omdat daarbij een overheidsvordering is toegepast.



#### 4. Standpunt verzoeker

Verzoeker stelt over de gang van zaken het volgende. Direct na ontvangst van de naheffingsaanslag van juni 2021 heeft hij met de gemeente gebeld. Daarbij liet medewerkster A. volgens hem weten dat er een scanfout was gemaakt en dat hij bericht zou krijgen dat de aanslag onterecht was. Daarna heeft hij, zo stelt hij, niets meer heeft gehoord van de gemeente tot hij op 11 juni 2022 bericht kreeg met een herinnering te betalen, om zo beslaglegging te voorkomen. Toen heeft hij op 15 juni 2022 gebeld naar het telefoonnummer van Belastingzaken (070 3533820) en uitgelegd dat op de foto niet zijn kenteken te zien is. De medewerker die hij sprak zou het bij de betreffende afdeling rechtzetten.

Verzoeker vindt dat de gemeente niet zorgvuldig heeft gehandeld, met name omdat de gemeente via het toepassen van een zgn. overheidsvordering beslag heeft gelegd op zijn bankrekening. Gelet op de voorgeschiedenis en de gang van zaken had dat wat hem betreft niet mogen gebeuren. De procedure van de gemeente is daar volgens hem niet goed op ingericht.

#### 5. Reactie gemeente

Tijdens het onderzoek reageert de gemeente als volgt.

##### **Het opleggen en invorderen van een naheffingsaanslag**

Bij het opleggen en invorderen van een naheffingsaanslag parkeerbelasting zijn afdelingen van twee verschillende diensten betrokken, de dienst Publiekszaken (DPZ) en de dienst Stadsbeheer (DSB). Het gaat om de afdeling Bezwaar van de Handhavingsorganisatie (DSB) en de afdeling Invordering van Belastingzaken (DPZ).

Een naheffingsaanslag wordt opgelegd door de Handhavingsorganisatie (HHO). De kentekens op de foto's die door de scanauto's worden gemaakt, worden gekoppeld aan het NPR systeem (het Nationaal Parkeer Register; hierin staan alle actuele parkeerrechten op kenteken geregistreerd). Die informatie gaat direct naar de deskforce van de HHO. De deskforce controleert onder meer het kenteken op de scanfoto's om na te gaan of er een parkeerbon (naheffingsaanslag) moet worden opgelegd. Als dat het geval is, dan verstuurt de afdeling Bezwaar van de HHO de naheffingsaanslag. De invordering (nadat de termijn is verstreken waarbinnen volgens de naheffingsaanslag betaald moet worden) gebeurt vervolgens door de afdeling Invordering van Belastingzaken. Tijdens de invordering verloopt alle correspondentie via de afdeling Invordering. Deze verstuurt zo nodig aanmaningen, een dwangbevel en past

eventueel een overheidsvordering toe. De processen bij de invordering zijn grotendeels geautomatiseerd (NB op jaarbasis gaat het o.a. om zo'n 340.000 tot 350.000 naheffingsaanslagen parkeren). Tijdens de invordering controleert de afdeling Invordering op het proces (op het adres en of er een dwangbevel en hernieuwd bevel betekend zijn). De afdeling Invordering onderbreekt het invorderingstraject alleen als er contact met deze afdeling wordt opgenomen (door betrokkene of de HHO) en er informatie bekend wordt gemaakt waardoor er getwijfeld moet worden aan de juistheid van de vordering, of als er een betaling plaatsvindt. De afdeling Bezwaar kan het invorderingsproces 'pauzeren' bijvoorbeeld omdat er een bezwaar tegen de aanslag is ontvangen. Zodra er een bezwaar is geregistreerd gaat alles bij de afdeling Invordering automatisch 'on hold', stopt het invorderingsproces.

##### **Het kenteken van verzoeker was na vorige aanslagen ontzien**

Na de derde naheffingsaanslag in maart 2020 is het kenteken van verzoeker 'ontzien' in een systeem (het zgn. IBS-systeem). Er is een aantekening in dat systeem gemaakt waardoor het lijkt alsof er een geldig parkeerrecht is op het kenteken van verzoeker. De HHO kan de aantekening in dit systeem wel raadplegen, de afdeling Invordering van Belastingzaken kan dit niet. Deze 'ontziening' is een jaar later komen te vervallen. Zo kon het gebeuren dat er opnieuw

na een scanfout een aanslag aan verzoeker werd opgelegd.

### **De invordering van de aanslag van juli 2021**

Na verzending van de aanslag is er het volgende gedaan:

- op **10 juli 2021** heeft de afdeling Invordering een aanmaning verstuurd.
- op **29 juli 2021** heeft zij per post een dwangbevel betekend.
- op **18 november 2021** heeft de belastingdeurwaarder een hernieuwd bevel tot betaling in een gesloten envelop op het adres van verzoeker achtergelaten.
- op **26 november 2021** is er een aankondiging beslaglegging verstuurd. Normaal gesproken zou vervolgens een belastingdeurwaarder zich opnieuw naar het adres hebben begeven om beslag op de inboedel te leggen. Vanwege de coronamaatregelen is besloten dat niet te doen.
- op **13 april 2022** heeft de afdeling Invordering een brief 'hulp bij betalingsachterstand' naar verzoeker gestuurd. Daarin staat nadrukkelijk het verzoek om contact op te nemen om verdere maatregelen te voorkomen.
- op **11 mei 2022** heeft de afdeling een brief verstuurd met de aanzegging dat er verder maatregelen getroffen zullen worden, zoals bijvoorbeeld een beslag.
- op **25 mei 2022** is de afdeling Invordering overgegaan tot het toepassen van de overheidsvordering. Er is een bestand aangeleverd aan de bank, die op 6 juli 2022 een drietal bedragen van verzoekers rekening heeft gehaald.

Op 11 juli 2022 heeft de afdeling Bezwaar een bezwaar geregistreerd (zie verderop onder *Contact met de afdeling Bezwaar*), waarna de aanslag op 12 juli 2022 is verminderd en het bedrag is gerestitueerd.

De afdeling Invordering geeft aan dat er in totaal dus zeven brieven zijn opgemaakt voordat de overheidsvordering is toegepast. Zes daarvan zijn per post bezorgd en één is handmatig door de belastingdeurwaarder op verzoekers adres achtergelaten. Geen van de stukken is onbestelbaar retour gekomen.

### **Telefonische contacten over de naheffingsaanslag**

Op de naheffingsaanslagen wordt, naast andere mogelijkheden tot contact, het rechtstreekse telefoonnummer van de afdeling Bezwaar vermeld. Op de aanmaningen wordt o.a. het rechtstreekse telefoonnummer van de afdeling Invordering vermeld. Als een burger naar het klantencontactcentrum (KCC) belt, via 14070, zal zijn vraag bepalen naar welke van de twee afdelingen hij wordt doorverbonden. Invorderingskwesties worden alleen behandeld door de afdeling Invordering; vragen en bezwaren over (de grondslag van) de vordering worden alleen behandeld door de afdeling Bezwaar. Onderling wordt er wel door de afdelingen naar elkaar doorverbonden als blijkt dat de gestelde vraag niet bij de juiste afdeling gesteld wordt.

### **Contact met de afdeling Invordering**

De afdeling invordering geeft aan dat zij ieder contactmoment vastlegt in het systeem. Dat is alleen in te zien voor de afdeling Invordering. In deze zaak heeft de afdeling Invordering in 2021 geen telefonisch contact met verzoeker geregistreerd. In 2022 heeft de afdeling twee telefoonnotities geregistreerd. Op 14 april 2022, dus direct nadat de gemeente de brief van 13 april 2022 had verstuurd, heeft verzoeker gebeld met de afdeling Invordering. De betrokken medewerker heeft van dat gesprek de volgende notitie gemaakt van een uitlating van verzoeker:

*“Ik moest mijn bril schoonmaken, het was toch duidelijk dat het niet om zijn auto ging. Hij komt de boel kort en klein slaan. Sloot af met krijg de tyfus maar.”*

Op 11 juli 2022 heeft verzoeker weer gebeld met de afdeling Invordering. Degene die hem heeft gesproken heeft hierover het volgende geregistreerd:

*(Verzoeker begon) “gelijk te schreeuwen hoe onbeschoft we zijn, dat we bedragen hebben afgeschreven. Grof taalgebruik. Doorgegeven dat ik hier niet van gediend ben en gezegd dat ik het gesprek ga beëindigen. Gaf bij begin aan dat hij een proces tegen ons gaat beginnen en dat we ons werk niet goed doen. Gevraagd waarom hij niet eerder*

*op stukken heeft gereageerd ‘nooit wat ontvangen’. Heeft zelf opgehangen.”*

De afdeling Invordering geeft aan dat zij geen actie heeft ondernomen naar aanleiding van beide telefoontjes van verzoeker. Er is volgens haar tijdens de gesprekken geen informatie door verzoeker verstrekt die aanleiding gaf tot twijfel over de juistheid van de aanslag. Zo heeft hij geen van beide keren laten weten dat zijn kenteken eerder was ontzien. Door de opstelling van verzoeker tijdens beide gesprekken was het, aldus de afdeling, niet mogelijk om tot een constructief gesprek te komen. Als verzoeker zich netjes had opgesteld en de situatie had uitgelegd, zo geeft de afdeling aan, dan had zij e.e.a. kunnen navragen bij de afdeling Bezwaar. De afdeling probeert de-escalerend te werk te gaan bij boze telefoontjes. Deze zijn niet ongebruikelijk. Maar zij onderneemt alleen actie als uit het contact duidelijk wordt dat er reden kan zijn om de aanslag te verminderen. Die was er in dit geval niet. De afdeling Invordering is afhankelijk van of en hoe een klant reageert, wil zij navraag doen bij de afdeling Bezwaar.

De afdeling Invordering geeft verder aan dat zij niet kon weten dat er eerder al ten onrechte naheffingsaanslagen aan verzoeker waren opgelegd. In het systeem kan zij wel zien dat er eerder drie aanslagen zijn verminderd, maar niet wat de reden daarvan is. Het verminderen van aanslagen gebeurt dagelijks als de afdeling Bezwaar een bezwaar

toekent en is niet opmerkelijk. Ze kan ook zien of er bezwaar in behandeling is, en of bezwaar is toegekend of afgewezen. Het is voor de afdeling Invordering ook niet mogelijk om te zien of betrokkene (eerder) contact heeft gehad met de HHO naar aanleiding van de aanslag.

#### **Contact met de afdeling Bezwaar**

De afdeling Bezwaar heeft geen mogelijkheid tot het vastleggen van telefoonnotities in een systeem. Dat kan alleen als er bezwaar is ingediend en daarvan een dossier is aangemaakt.

De HHO acht het niet onwaarschijnlijk dat verzoeker direct na ontvangst van de naheffingsaanslag van juni 2021 met de afdeling Bezwaar heeft gebeld (ook al was dat toen niet met medewerkster A. – zij draaide in juni 2021 nog geen telefoondiensten). Te meer nu verzoeker direct na de vorige naheffingsaanslagen ook heeft gebeld. Als verzoeker heeft gebeld met de afdeling Bezwaar, is dat telefoontje niet goed afgehandeld. Er kan weliswaar geen notitie in het systeem worden gezet, maar de betrokken medewerker had in dat geval een e-mail moeten sturen naar de algemene mailbox van de afdeling Bezwaar om het kenteken op de scanfoto te checken.

Als iemand naar aanleiding van een naheffingsaanslag contact opneemt met de afdeling Bezwaar, kan de afdeling gegevens inzien in diverse systemen. Zoals het systeem waarin (informatie over) de naheffingsaanslag

is opgenomen, het systeem waarin kan worden nagezocht of er een parkeerrecht is of een parkeervergunning. Ook kan zij scanfoto's inkijken. Als verzoeker het telefoongesprek van 14 april 2022 met de afdeling Bezwaar zou hebben gevoerd, dan zou de afdeling Bezwaar de juistheid van de aanslag hebben gecontroleerd, aldus de HHO.

Om een naheffingsaanslag te kunnen verminderen moet de afdeling Bezwaar een bezwaardossier in het systeem aanmaken. Zij kan een bezwaardossier aanmaken naar aanleiding van een schriftelijk bezwaarschrift. Maar zij kan dat bijvoorbeeld ook ambtshalve doen, of naar aanleiding van een telefoontje van betrokkene. In deze zaak is, zo is in het systeem te zien, op 11 juli 2022 ambtshalve in het systeem een bezwaardossier aangemaakt, waarna de aanslag is verminderd en het bedrag is gerestitueerd. Er is die dag telefonisch contact geweest van verzoeker met medewerkster A. van de afdeling Bezwaar. Van dat gesprek is geen notitie gemaakt, maar het is aanleiding geweest een bezwaardossier aan te maken.

#### **Terugblik**

Terugkijkend geeft de HHO aan, dat er in deze zaak fouten zijn gemaakt. Zo is de controle van de scanfoto door de deskforce niet goed geweest en had de naheffingsaanslag dus niet opgelegd moeten worden. Daarna ging het mis doordat het (waarschijnlijk geachte) telefoontje van verzoeker aan de HHO, direct nadat de naheffingsaanslag was opgelegd, de invordering niet heeft stopgezet. Daarom

heeft de gemeente bij de afhandeling van de klacht ook excuses aangeboden en is er een bloemenbon naar verzoeker gestuurd.

De afdeling Invordering geeft aan dat zij niet ziet dat zij in het invorderingstraject nog anders had kunnen handelen en een overheidsvordering had kunnen voorkomen. Daarbij wijst zij er onder meer op dat verzoeker niet op de aanmaningen en dwangbevelen heeft gereageerd. En zij stelt dat verzoeker in het telefonische contact van april 2022 niet de informatie heeft gegeven die voor de afdeling Invordering aanleiding had moeten zijn om contact op te nemen met de HHO.

Gevraagd of deze klacht nog aanleiding geeft verbeteringen in de werkwijze door te voeren, geven beide aan dat zij daartoe geen aanleiding en/of mogelijkheid zien gelet op de huidige werkwijze en gegeven de technische systemen die daarbij gebruikt worden.

## **6. Nadere reactie verzoeker**

Verzoeker vindt dat de gemeente in haar reactie voorbijgaat aan het feit dat er een overheidsvordering (beslaglegging) is toegepast zonder dat er controle is uitgevoerd. Een overheidsvordering heeft op de burger grote invloed, zo stelt hij. De gemeente stelt in haar reactie dat ze geen aanleiding ziet voor aanpassingen of verbeteringen in de procedure. Dat, terwijl ze volgens verzoeker niet zorgvuldig te werk is gegaan bij het toepassen van de vordering. Hij snapt dat er automatisering nodig is, maar er kunnen altijd fouten worden gemaakt. Bij een zo ingrijpend middel als een overheidsvordering is het daarom volgens hem van belang dat goed/handmatig wordt gecontroleerd of dit wel terecht is. Hij vindt dat de gemeente haar (geautomatiseerde) procedure bij het toepassen van de vordering moet aanpassen.

## **7. Nadere reactie gemeente**

In reactie op de bevindingen laat de gemeente weten dat deze klacht heeft geleid tot een verbeterpunt in het proces van de afdeling Invordering. De afdeling Invordering onderneemt actie als uit telefonisch contact met de belastingplichtige duidelijk wordt dat er reden kan zijn om de aanslag te verminderen. Naar aanleiding van deze klacht zal de afdeling voortaan standaard in dit soort situaties aan de beller vragen of hij bezwaar heeft ingediend respectievelijk dat hij van mening is dat de aanslag niet juist is. Afhankelijk van het antwoord zal de afdeling Invordering de vordering blokkeren. Door deze aanpassing wil de gemeente de kans op misverstanden zo klein mogelijk maken.

## 8. Oordeel

De ombudsman heeft deze klacht getoetst aan het vereiste van goede samenwerking. Op grond van dat vereiste werkt de overheid op eigen initiatief en in het belang van de burger samen met andere (overheids)instanties. Het vereiste ziet niet alleen op samenwerking tussen de gemeente en andere (overheids)instanties, maar ook op de verschillende diensten en afdelingen van de gemeente zelf. De gemeente biedt de burger één loket voor zijn vraag of probleem.

In deze zaak heeft de gemeente achtereenvolgens op een aantal momenten niet juist gehandeld bij het opleggen en invorderen van een naheffingsaanslag. Voor een deel heeft zij dat ook erkend.

Zo erkent de gemeente dat de controle van de scanfoto niet goed is geweest waardoor ten onrechte de naheffingsaanslag werd opgelegd. Ook acht de gemeente het waarschijnlijk dat verzoeker kort na ontvangst van de naheffingsaanslag heeft gebeld en dat dit telefoontje vervolgens intern niet goed is opgepakt en verwerkt. De ombudsman acht het overigens ook waarschijnlijk dat verzoeker toen heeft gebeld. Bij de naheffingsaanslagen die de gemeente hem in december 2019, januari 2020 en februari 2020 (ten onrechte) had opgelegd, heeft hij immers ook meteen gebeld.

Voor deze zaken heeft de gemeente tijdens de klachtbehandeling excuses aangeboden en een cadeaubon naar verzoeker laten sturen.

Ook heeft zij maatregelen getroffen om te voorkomen dat opnieuw ten onrechte aanslagen worden opgelegd. Daarvan heeft de ombudsman met instemming kennisgenomen.

Omdat de naheffingsaanslag was opgelegd en het telefoontje van verzoeker kort na de naheffingsaanslag niet goed werd verwerkt, is het invorderingsproces doorgegaan en is er een overheidsvordering toegepast. De overheid kan dit middel inzetten als een burger ondanks aanmaningen en dwangbevelen een vordering niet voldoet. Het toepassen daarvan is een ingrijpend instrument voor de burger: een gemeente kan dan rechtstreeks beslag leggen op de tegoeden van zijn betaalrekening. Het proces voorafgaand daaraan moet daarom met voldoende waarborgen zijn omkleed.

De ombudsman constateert dat het proces dat nu aan het toepassen van de overheidsvordering voorafgaat met een aantal waarborgen is omkleed.

Zo verstuurt de afdeling Invordering automatisch diverse berichten (aanmaning, dwangbevelen en een aankondiging), controleert zij op het proces en op het adres voordat de overheidsvordering wordt toegepast. De afdeling kan bovendien het geautomatiseerde invorderingsproces pauzeren als er een signaal van buiten de afdeling komt dat doet twifelen aan de juistheid van de vordering.

De ombudsman heeft geen reden aan te nemen dat de gemeente onzorgvuldig heeft gehandeld wat betreft het versturen van de diverse berichten (aanmaningen, dwangbevelen, etc.). De ombudsman acht het onwaarschijnlijk dat verzoeker deze, zoals hij stelt, niet heeft ontvangen. Het juiste adres is gebruikt bij de verzending per post en de deurwaarder heeft bovendien één van de dwangbevelen bij hem thuis in de bus gedaan. Ook staat vast dat verzoeker heeft gebeld daags nadat de gemeente de brief heeft verstuurd over de betalingsachterstand. Het is heel waarschijnlijk dat hij heeft gebeld naar aanleiding van die brief.

Maar wel heeft de gemeente naar het oordeel van de ombudsman onzorgvuldig gehandeld door het invorderingsproces niet te pauzeren naar aanleiding van het telefoontje van verzoeker van 14 april 2022. Dat telefoontje had voor de afdeling Invordering het signaal moeten zijn om het proces te pauzeren en contact met de HHO op te nemen. Uit wat verzoeker tijdens dat telefoongesprek zegt (dat het niet om zijn auto gaat), wordt duidelijk dat volgens hem de aanslag niet terecht is. In dat geval is er aanleiding voor een extra, handmatige check (buiten het geautomatiseerde invorderingsproces om). Dit moet niet afhankelijk zijn van bij welke afdeling binnen de gemeente het telefoontje van de burger binnenkomt: bij de organisatie die de systemen kan inzien om die check uit te voeren (de HHO) of bij de afdeling die dat niet kan (Invordering). De HHO heeft tijdens het onderzoek daarnaar gevraagd bevestigd, dat





als een telefoontje als dat van 14 april 2022 bij de HHO was binnengekomen, zij naar aanleiding daarvan de juistheid van de vordering zou hebben gecheckt door de systemen te raadplegen. Juist die extra check bij twijfel is naar het oordeel van de ombudsman belangrijk als extra waarborg voor de burger omdat de overheidsvordering een ingrijpend instrument is.

Dat verzoeker tijdens het telefoongesprek niet aangeeft dat zijn kenteken eerder was ontzien, maakt het bovenstaande niet anders. Dat hij zich - afgaande op de telefoonnotitie - onbeschoft heeft opgesteld evenmin. De toon van verzoeker tijdens de telefoongesprekken overschrijdt grenzen. De gemeente mag een burger die op zo'n manier grenzen overschrijdt daar tijdens het gesprek mee confronteren en hem begrenzen in zijn uitlatingen. Daarbij moet de gemeente wel rekening houden met de mogelijkheid dat de woede voortkomt uit een fout aan de kant van de gemeente, zoals in dit geval in het onderzoek naar de klacht duidelijk werd.

De ombudsman acht de klacht gegrond wegens schending van het vereiste van goede samenwerking.

## 9. Aanbeveling

De gemeente heeft tijdens het onderzoek een verbetering aangekondigd in het proces wat betreft het handelen van de afdeling Invordering (zie onder punt 7) tijdens het invorderingsproces. De ombudsman heeft hier met instemming van kennisgenomen.

De ombudsman ziet nog aanleiding de gemeente een aanbeveling te doen gelet op het handelen van de HHO in deze casus nadat de naheffingsaanslag was opgelegd. Het gaat om de situatie waarin een burger die twijfelt over de juistheid van de naheffingsaanslag en belt met een medewerker van de HHO terwijl er (nog) geen bezwaardossier is. Dan kan er door de HHO geen notitie van dat gesprek worden gemaakt. De gemeente heeft tijdens het onderzoek aangegeven dat de betrokken medewerker in dat geval een e-mail moet sturen naar de algemene mailbox van de afdeling Bezwaar om in de systemen de juistheid van de vordering te checken (bijvoorbeeld aan de hand van de foto). Dat is in deze casus niet gebeurd. Dit is voor de ombudsman aanleiding de gemeente aan te bevelen de werkwijze op dit punt nogmaals onder de aandacht te brengen van de betrokken medewerkers van de HHO.

Addie Stehouwer  
Gemeentelijke ombudsman  
Den Haag en Leidschendam-Voorburg