

ADVIES AAN HET COLLEGE VAN B&W GEMEENTE OOSTSTELLINGWERF

Onderwerp	ontvangstbevestiging kwijtscheldingsverzoek
Vorbereid door	themaqroep Werk en Inkomen
Advies gevraagd per	13 mei 2019 ASDO
Uiterste adviesdatum	9 september 2019
Advies aan college van B&W per	14 oktober 2019

Soort advies: gevraagd of ongevraagd	Ongevraagd.
Doel van het advies	Komen tot een klantgerichte kwaliteitsverbetering van de door de gemeente gehanteerde procedure betreffende een verzoek tot kwijtschelding van gemeentelijke belastingen. Een klantgerichte benadering in een telefonische toelichting op de brief, maakt hiervan onlosmakelijk onderdeel uit.
Samenvatting van het advies	Een informatieve en klantgerichte brief ter bevestiging van het verzoek tot kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen. Maatwerk in plaats van eenheidsworst.
Context	De tot nu toe door de gemeente verstuurde gestandaardiseerde antwoordbrief op een verzoek tot kwijtschelding roept bij de ontvanger vragen op over de lengte van de in de brief genoemde beslistermijn. Ook bevat de brief niet de juiste (juridische) informatie over de reikwijdte van de mogelijke kwijtschelding waardoor bij de aanvrager verwarring (kan) ontstaan.
Impact van de aanvraag op de inwoners c.q. specifieke doelgroep van de gemeente Ooststellingwerf	De gestandaardiseerde antwoordbrief wordt ter bevestiging aan alle inwoners toegezonden die bij de gemeente een verzoek tot kwijtschelding indienen ongeacht of de inhoud van de brief specifiek op hun individuele situatie van toepassing is.

Overwegingen die tot het advies leiden	De door de gemeente gebruikte brief is enerzijds te algemeen van inhoud waardoor de aanvrager niet geïnformeerd wordt over zijn individuele situatie. Anderzijds bevat de brief (onjuiste) informatie die tot een verkeerde indruk en misverstanden bij de aanvrager kunnen leiden.
Adviezen aan het college van B&W	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wij adviseren het College de tot nu toe gehanteerde brief te herzien overeenkomstig bijgevoegde voorbeeldbrief (zie bijlage). 2. Wij adviseren het College om aandacht te blijven houden voor de kwaliteit van gestandaardiseerde correspondentie gericht op de inwoners van de gemeente. Met name de transparantie van besluitvorming en klantvriendelijkheid in het contact met de burger verdienen hierbij voldoende aandacht.
Aanbevelingen aan het college van B&W	<ol style="list-style-type: none"> 3. In de brief wordt een streeftermijn van 20(!) weken genoemd waarna de aanvrager een reactie van de gemeente kan verwachten op zijn verzoek tot kwijtschelding. De Adviesraad kan zich indenken dat in zeldzame individuele situaties deze termijn gerechtvaardigd is. In het gros van de aanvragen veronderstelt zij geen aanleiding voor een dergelijk lange termijn.
Opmerkingen ter zijde	Geen.

Anita Zwaaneveldt - Pouw,
voorzitter

Jan Looijenga,
secretaris

Bijlage standaardbrief ontvangstbevestiging

Oosterwolde, dd-mm-jjjj

Onderwerp: ontvangstbevestiging kwijtscheldingsverzoek

Zaaknummer: xxxxxx

Geachte heer, mevrouw.

Hierbij deel ik u mee dat ik op dd-mm-jjjj uw verzoek om kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen heb ontvangen.

Uw kwijtscheldingsverzoek is in behandeling bij Belastingen en Vastgoedinformatie, onderdeel Invordering. Ik streef er naar de beslissing op uw kwijtscheldingsverzoek zo spoedig mogelijk te nemen. Het inwinnen van de hiervoor benodigde informatie door het Landelijke Inlichtingenbureau kost echter tijd. Gemiddeld is de verwerkingstijd (aantal) weken.

Gedurende de behandeling van uw aanvraag heeft u geen betalingsverplichting. Mocht u opdracht hebben gegeven voor automatische incasso dan zal gedurende de behandeling van uw aanvraag niets worden geïncasseerd. Bij een afwijzing van uw verzoek tot kwijtschelding zijn de verstreken incassotermijn verschuldigd. Indien het niet mogelijk is deze in 1 keer te voldoen dan is een betalingsregeling mogelijk.

Het is mogelijk dat op uw aanslagbiljet ook het eigenaren-gedeelte van de rioolheffing staat vermeld, hier is geen kwijtschelding voor mogelijk. U dient het bedrag voor dit eigenaren-gedeelte voor de laatste vervaldatum op de aanslag te voldoen.

Mocht u vragen hebben dan kunt u contact opnemen met een medewerker van invordering.

Hoogachtend,

De ambtenaar belast met invordering.