

'Wat gebeurt er met mijn bezwaarschrift?'

De gemeentelijke ombudsman behandelt klachten over de gemeente Rotterdam. Als u met de gemeente niet tot overeenstemming komt over een klacht, kunt u de ombudsman om een onafhankelijk oordeel vragen. In de Stadskrant schrijft hij over klachten die hem zijn voorgelegd. Dit keer een klacht over een bezwaarschrift dat Gemeentebelastingen Rotterdam niet tijdig afhandelt en de financiële consequenties die dit tegenwoordig kan hebben.

De heer B. heeft een bezwaarschrift ingediend bij Gemeentebelastingen. De dienst heeft een jaar om het af te handelen, maar neemt meer tijd. Als de heer B. er maar niet in slaagt om van Gemeentebelastingen duidelijkheid te krijgen over de stand van zaken, schakelt hij de ombudsman in. Die vraagt de dienst om deze klacht eerst zelf af te handelen. Daarnaast wijst hij de heer B. op de nieuwe 'dwangsom'-wet, die is bedoeld om de overheid financieel te prikkelen om tijdig te beslissen op aanvragen en bezwaarschriften.

Dwangsom

Een burger kan aanspraak maken op een dwangsom als er niet tijdig een besluit valt. Hij moet dan wel eerst de gemeente schriftelijk in gebreke stellen. Die heeft dan nog twee weken de tijd om een beslissing te nemen, anders moet er een dwangsom worden uitgekeerd. Een dwangsom loopt met de dag op en kan na 42 dagen het maximale bedrag van € 1260,- bereiken.

De heer B. volgt het advies van de ombudsman op en stelt Gemeentebelastingen in gebreke. Als hij na vier weken nog niets van Gemeentebelastingen heeft gehoord, benadert hij opnieuw de ombudsman. Die biedt aan om contact met de dienst op te nemen. Wel wijst hij er op dat de teller van de dwangsom loopt en Gemeentebelastingen door zijn telefoontje hierop wordt geattendeerd. Het gaat de heer B. echter niet om het geld. Hij wil duidelijkheid over zijn bezwaarschrift. De ombudsman belt en er gaat, na de ingebrekestelling door de heer B., een tweede signaal naar de afdeling die verantwoordelijk is voor de afhandeling van bezwaarschriften. Desondanks wordt het bezwaarschrift pas weken later afgehandeld en incasseert de heer B. de maximale dwangsom van € 1260,-. Een hoge prijs voor traag handelen, meent de ombudsman.

Hebt u een klacht die de gemeente niet naar tevredenheid heeft afgehandeld? Schrijf of e-mail de gemeentelijke ombudsman of bezoek het wekelijkse spreekuur op dinsdag van 9.00 tot 12.00 uur aan het Hofplein 33, 3011 AJ Rotterdam. www.ombudsman.rotterdam.nl/ (010) 411 16 00.