



# Rapport gemeentelijke ombudsman

inzake de klacht van mevrouw A. te Rotterdam  
over het college van burgemeester en wethouders van  
de gemeente Rotterdam, cluster Dienstverlening, vakeenheid Belastingen

Dossiernummer: 2014.466  
Datum: 10 augustus 2015



### ***Klacht***

Op 7 maart 2014 rond 09.00 uur geeft mevrouw A. twee bezwaarschriften af aan de receptie van de Stadswinkel Centrum. Zij vraagt om een ontvangststempel. De receptioniste vertelt mevrouw A. dat zij die niet kan geven. Alleen als mevrouw A. een afspraak maakt krijgt zij een ontvangststempel. De bode neemt de twee bezwaarschriften van mevrouw A. in ontvangst en stopt deze in 1 envelop die hij in het postbakje van Belastingen legt. Ze krijgt geen ontvangstbevestiging.

1. Mevrouw A. klaagt dat zij alleen een ontvangstbevestiging van haar bezwaarschrift krijgt als zij daarvoor een afspraak maakt. Zij vindt dat dit ook zonder afspraak moet kunnen.

### ***Klachtbehandeling door de gemeente***

2. Op 7 maart 2014 dient mevrouw A. via de website van de gemeente Rotterdam een klacht in.
3. Per e-mail van 17 maart 2014 geeft een medewerker klachtbehandeling Belastingen, namens de gemeente, een reactie op de klacht.
4. Per e-mail van 27 maart 2014 reageert mevrouw A. Zij is het niet eens met de reactie van Belastingen.

### ***Klachtbehandeling door de ombudsman***

5. Per e-mail van 27 maart 2014 dient mevrouw A. een klacht in bij de gemeentelijke ombudsman.
6. Per brief van 31 maart 2014 vraagt de ombudsman mevrouw A. hem meer informatie op te sturen.
7. Per fax van 23 april 2014 stuurt mevrouw A. de stukken op.
8. Op 19 juni 2014 stuurt de ombudsman de directeur van de vakeenheid Belastingen van het cluster Dienstverlening een brief met daarin zijn besluit een onderzoek naar de klacht van mevrouw A. in te stellen. De ombudsman stelt de directeur in de gelegenheid binnen vier weken een reactie op de klachten te geven alsmede antwoord te geven op een aantal onderzoeksvragen.
9. Per brief van 18 augustus 2014 ontvangt de ombudsman de reactie van de directeur Belastingen.



10. Op 5 september 2014 stuurt de ombudsman de reactie van de directeur Belastingen aan mevrouw A. en geeft haar de gelegenheid hierop te reageren (hoor- en wederhoor).
11. Per fax van 26 september 2014 en per e-mail van 27 september 2014 geeft mevrouw A. haar reactie.
12. Op 11 juni 2015 stuurt de ombudsman de bevindingen naar aanleiding van het onderzoek met een voorlopig oordeel en een voorlopige aanbeveling aan mevrouw A., de directeur Belastingen en aan het college van burgemeester en wethouders en de wethouder Haven, Duurzaamheid, Mobiliteit en Organisatie, de heer P. Langenberg.
13. Per e-mail van 29 juni 2015 reageert mevrouw A.
14. Per brief van 13 juli 2015 reageert de directeur Belastingen.
15. Hierna sluit de ombudsman zijn onderzoek en stelt hij zijn oordeel vast.

## ***Bevindingen***

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten en omstandigheden.

16. Tot 1 januari 2015 konden Rotterdammers alleen bij de stadswinkels terecht als zij een afspraak maakten.
17. Sinds 1 januari 2015 kan de Rotterdammer voor een beperkt aantal producten zonder afspraak bij de Stadswinkels langskomen.
18. Op de website van de gemeente Rotterdam [www.rotterdam](http://www.rotterdam) staat<sup>1</sup>:

*“.....**Let op:** u kunt van maandag t/m vrijdag van 10:00 tot 15:00 uur zonder afspraak langskomen in de stadswinkel. ....U moet er verder rekening mee houden dat bezoekers met afspraak voorrang hebben. Hierdoor kunnen de wachttijden voor mensen zonder afspraak langer zijn dan voor diegenen die wel een afspraak hebben.*

*Zonder afspraak langskomen geldt alléén voor de volgende producten:*

- *Paspoort (ook: spoedaanvraag, bij vermissing)*
- *Zakenpaspoort*
- *Tweede paspoort*
- *Identiteitskaart (ook: spoedaanvraag, bij vermissing)*
- *Rijbewijs (ook: omwisseling, spoedaanvraag, bij vermissing)*
- *Verklaring omtrent het gedrag*
- *Legalisatie handtekening*
- *Garantverklaring*

---

<sup>1</sup> Datum van raadpleging: 3 juni 2015



*Tijdens de openingstijden van de stadswinkels kunt u altijd terecht voor het afhalen van een reisdocument en rijbewijs en het kopen van de Eigen verklaring...."*

19. Op de website van de gemeente Rotterdam staat over de mogelijkheden om een bezwaarschrift in te dienen de volgende informatie:

***"....Digitaal***

*U heeft DigiD nodig om in te loggen.....*

***Schriftelijk.....***

***Langskomen***

*Voor meer informatie over bezwaar maken kunt u een afspraak maken om langs te komen bij Belastingen....."*

20. Op 1 december 2013 verhuist de balie Belastingen naar de Stadswinkel Centrum op de Coolsingel 40 te Rotterdam.
21. **Vòòr 1 december 2013** waren er vier mogelijkheden om bij Belastingen een bezwaarschrift in te dienen:
1. het bezwaarschrift per post versturen;
  2. het bezwaarschrift digitaal, via de website van de gemeente Rotterdam [www.rotterdam.nl](http://www.rotterdam.nl) indienen. Hiervoor is inloggen met DigiD vereist;
  3. het bezwaarschrift in de brievenbus van Belastingen op de Blaak 34 te Rotterdam gooien;
  4. het bezwaarschrift afgeven aan de balie van Belastingen op de Blaak 34. De balie werkte niet op afspraak. Dit betekent dat iemand binnenkwam, een volgnummer trok en op zijn beurt wachtte. De baliemedewerker controleerde of de stukken volledig waren en gaf de persoon daarna een ontvangstbewijs waarop stond wat er was overhandigd. In tegenstelling tot de baliemedewerkers namen de receptionisten geen stukken in ontvangst.
22. **Met ingang van 1 december 2013** is dat anders. Het bezwaarschrift kan nog wel op dezelfde manier 1. per post en 2. digitaal worden ingediend, maar niet meer via een brievenbus of afgeven bij de balie van Belastingen. Mogelijkheid 3 en 4 zijn nu:
3. het bezwaarschrift, zonder afspraak, afgeven aan de receptie van de Stadswinkel. De receptionisten controleren niet op inhoud en geven geen ontvangstbevestiging af. De receptionisten leggen alle brieven in een postbak die iedere dag geleegd wordt. De brieven worden voorzien van een dagstempel. Verzoeken en bezwaarschriften worden gelijk door een



- baliemedewerker ingeboekt. De indiener van een bezwaarschrift ontvangt daarna per post een ontvangstbevestiging.
4. het bezwaarschrift afgeven aan de balie van de Stadswinkel Centrum. Dit kan alleen op afspraak, te maken met DigiD via 'mijn loket' op [www.rotterdam.nl](http://www.rotterdam.nl) en telefonisch via 14 010. De indiener van het bezwaarschrift ontvangt dan direct een ontvangstbevestiging (stempel met datum).
23. De veranderingen per 1 december 2013 ("*zonder afspraak*" naar "*met afspraak*"), zijn op de volgende wijze bekend gemaakt:
- Er is een verhuisbijsluiters gemaakt die van half oktober 2013 tot eind januari 2014 met alle uitgaande post van Belastingen is meegestuurd.
  - In de stadskrant van 27 november 2013 (nr. 48) en van 29 januari 2014 (nr. 5) heeft een bericht gestaan over de verhuizing en het langskomen op afspraak. De Stadskrant is een uitgave van de gemeente Rotterdam en verschijnt tweewekelijks als bijlage in de gratis huis-aan-huiskranten van Rotterdam Dichtbij.
  - Op de belastingpagina op de website van de gemeente Rotterdam [www.rotterdam.nl](http://www.rotterdam.nl) heeft van half november 2013 tot half januari 2014 een nieuwsbericht over de verhuizing gestaan, waarin gewezen wordt op de nieuwe werkwijze en dat er een afspraak gemaakt moet worden.
  - Bij de contactgegevens van Belastingen op [www.rotterdam.nl](http://www.rotterdam.nl) staat vermeld dat men alleen op afspraak kan langskomen.
  - In de bijsluiters die bij de aanslagen van Belastingen worden gevoegd, staat vermeld dat men alleen op afspraak kan langskomen en hoe men een afspraak kan maken.
  - Bij alle bovengenoemde informatie is vermeld dat de afspraak gemaakt kan worden via DigiD en 14 010.
24. De ombudsman heeft vastgesteld dat in nummer 48 van de Stadskrant van 27 november 2013 een bericht staat "*Belasting gemeente verhuist*" met contactinformatie van Belastingen Rotterdam. In de Stadskrant van 29 januari 2014 was een themapagina gemeentebelastingen gevoegd, maar die bleek via de website van de gemeente Rotterdam niet meer raadpleegbaar.
25. **Standpunt van mevrouw A.**
- Mevrouw A. vindt dat een bezwaarschrift ook zonder afspraak moet kunnen worden afgegeven en dat zij dan een stempel van ontvangst moet



kunnen krijgen. Zij vindt dit in het bijzonder van belang omdat het indienen van een bezwaarschrift aan een termijn gebonden is. Een controle door de medewerkers van Belastingen is niet nodig. Zij is er zelf verantwoordelijk voor dat het bezwaarschrift compleet is. De website, 14010 en digitaal vindt zij geen goede alternatieven. Daarnaast heeft ze twijfels over de postbezorging.

#### 26. *Standpunt van de gemeente*

- Er is feitelijk niet zoveel veranderd. De Rotterdammer heeft dezelfde mogelijkheden behalve dat hij als hij voor Belastingen bij de Stadswinkel moet zijn, hij ook een afspraak moet maken. Op de vorige locatie kon men het bezwaarschrift in de brievenbus stoppen en dan kwam er later een ontvangstbevestiging per post. Nu kan men de brief aan de receptionist(e) afgeven die in het in een postbakje legt en stuurt de gemeente later een ontvangstbevestiging.
- Baliemedewerkers dienen bezwaarschriften en andere brieven die zij innemen en waarvoor zij een ontvangstbevestiging afgeven, op volledigheid te controleren. Belastingen hanteert deze procedure om onnodige kosten voor de gemeente te besparen. Het is namelijk gebleken dat mensen soms bewust probeerden om onvolledige stukken in te leveren om op deze wijze een ingebrekestelling te forceren en daarna dwangsommen te incasseren.

### *Wet en regelgeving*

#### 27. *Hoofdstuk 6 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb)*

- Artikel 6:4 Awb: een bezwaar tegen een besluit dient met een bezwaarschrift te worden ingediend bij het bestuursorgaan dat het besluit heeft genomen.
- Artikel 6:6 Awb: indien het bezwaarschrift niet compleet wordt ingediend, dan dient het bestuursorgaan de indiener de gelegenheid te geven om dit verzuim binnen een gestelde termijn te herstellen.
- Artikel 6:7 Awb: de termijn voor het indienen van een bezwaarschrift bedraagt zes weken.
- Artikel 6:9 Awb: het bezwaarschrift is tijdig ingediend als het voor het einde van de termijn door het bestuursorgaan is ontvangen. Bij verzending per post is het bezwaarschrift tijdig ingediend indien het voor het einde van de termijn per post is bezorgd, mits het niet later dan een week na afloop van de termijn is ontvangen.
-



### 28. Toelichting op artikel 6:9 Awb

- Het bezwaarschrift kan aan de balie van een bestuursorgaan worden afgegeven.
- Het einde van de termijn is om 24.00 uur op de laatste dag van de termijn.
- Als het bezwaarschrift niet via postbezorging wordt ingediend, dan is het aan de indiener van het bezwaarschrift om het tijdstip van ontvangst aannemelijk te maken. Indien de indiener kiest voor bezorging, bijvoorbeeld per koerier, dan is de datum van de stempel van ontvangst voldoende bewijs voor de vraag of het bezwaarschrift tijdig is ontvangen.

### 29. Artikel 7:10 Awb

- lid 1: Het bestuursorgaan beslist binnen zes weken na de dag waarop de termijn voor het indienen van het bezwaarschrift is verstreken.
- lid 2: De termijn wordt opgeschort, vanaf de dag na die waarop de indiener is verzocht een verzuim als bedoeld in artikel 6:6 te herstellen, tot de dag waarop het verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.

## **Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten**

30. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Rotterdam aan het behoorlijkheidsvereiste:

### *Goede organisatie*

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

*De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goede functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Zo bewaart de overheid aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Door de overheid verstrekte informatie is waarheidsgetrouw en duidelijk. Dat impliceert ook goede dossiervorming en het soms actief verwerven van informatie. De overheid corrigeert onjuiste informatie en verwijdert overbodige informatie uit al haar systemen.*

### *Goede informatieverstrekking*

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.



*De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.*

## **Overwegingen**

*Naar aanleiding van de klacht dat een bezwaarschrift alleen op afspraak kan worden ingediend*

31. De ombudsman begrijpt dat de gemeente graag wil dat Rotterdammers hun aanvragen, klachten en ook bezwaarschriften digitaal indienen. De ombudsman ziet daarvan de voordelen voor de Rotterdammer én voor de gemeente.
32. De ombudsman vindt echter ook dat de gemeente ervoor moet zorgen dat er alternatieven zijn voor Rotterdammers die dit niet via internet kunnen of willen doen of behoefte hebben aan persoonlijk contact. Die alternatieven moeten zo laagdrempelig mogelijk zijn.
33. De ombudsman vindt de argumenten van Belastingen om de voorwaarde te stellen dat een bezwaarschrift alleen op afspraak kan worden ingediend, niet steekhoudend.
34. Het argument dat het bezwaarschrift op volledigheid dient te worden gecontroleerd, vindt de ombudsman merkwaardig. Het is en blijft de verantwoordelijkheid van de bezwaarmaker om zijn bezwaarschrift volledig in te dienen, of dit nu via internet, per post of met afgifte aan de balie gebeurt en of er nu wel of niet een ontvangstbevestiging is afgegeven. Als een niet volledig bezwaarschrift via internet of per post wordt ingediend kan de gemeente immers ook niet van tevoren controleren of het bezwaarschrift volledig is.
35. Als de gemeente een ontvangstbewijs of –stempel geeft, ontheft dat de indiener van een bezwaarschrift niet van zijn verplichtingen. Het stempel is alleen het bewijs dat op die dag een stuk is ingediend. Als het bezwaarschrift niet volledig is of als er gebreken aan zitten, kan Belastingen op grond van artikel 6:6 Awb de indiener van het niet complete bezwaarschrift de gelegenheid geven om dit binnen een bepaalde termijn te herstellen. Er is





hierin geen verschil met een bezwaarschrift dat via internet of per post wordt ingediend.

36. Het argument van Belastingen dat men bewust onvolledige bezwaarschriften indiende om zo een ingebrekestelling te forceren en dwangsommen te incasseren, overtuigt de ombudsman niet. Een ingebrekestelling kan worden ingediend als Belastingen niet tijdig een beslissing op het bezwaarschrift neemt. Dat zou alleen kunnen als Belastingen zelf te laat constateert dat het bezwaarschrift niet volledig is en de indiener niet op tijd vraagt om aanvullende gegevens in te dienen. Dat is niet afhankelijk van het wel of niet verstrekken van een ontvangstbevestiging of de manier van indienen.
37. De ombudsman vindt het een goede zaak dat het weer mogelijk is om voor een beperkt aantal producten zonder afspraak bij een stadswinkel langs te kunnen komen. De ombudsman vindt het niet goed uit te leggen dat een Rotterdammer wel zonder afspraak langs kan komen voor een paspoort of rijbewijs, maar niet voor het afgeven van een bezwaarschrift Belastingen. Een ontvangstbevestiging kost de medewerker ook veel minder tijd.
38. Alles overwegend vindt de ombudsman dat de gemeente er voor moet zorgen dat de Rotterdammer de keuze heeft hoe hij in contact treedt met de gemeente heeft en dat de gemeente die contacten zo laagdrempelig mogelijk maakt. Door voor het indienen van een bezwaarschrift een afspraak te eisen vindt de ombudsman dat de gemeente het de burger onnodig moeilijk maakt en dat de gemeente in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Goede organisatie handelt. De klacht is gegrond.

### **Oordeel**

*Naar aanleiding van de klacht dat een bezwaarschrift alleen op afspraak kan worden ingediend.*

39. De onderzochte gedraging van de gemeente, vakeenheid Belastingen, is niet behoorlijk. De gemeente heeft in strijd met het behoorlijkheidsvereiste Goede organisatie gehandeld.

De ombudsman ziet in het voorgaande aanleiding aan zijn oordeel een (algemene) aanbeveling te verbinden.



## *Aanbeveling*

### *Aanbeveling van de ombudsman*

De ombudsman beveelt het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam aan om mensen de gelegenheid te bieden om bij de balie van de Stadswinkel zonder afspraak een bezwaarschrift Belastingen in te dienen en een bevestiging van ontvangst te geven.

De gemeente neemt deze aanbeveling over.

Per 1 september 2015 zal het mogelijk zijn om zonder afspraak een poststuk, waaronder een bezwaarschrift, bij Belastingen in te dienen en direct een bevestiging van ontvangst te krijgen.