

## **Informatiefolder klachtenafhandeling Gemeentelijk Belastingkantoor Twente**

Een van de taken van de overheid is ervoor te zorgen dat alle wetten, regels en bestuurlijke procedures correct worden uitgevoerd en toegepast. Dat lukt helaas niet altijd: wetten, regels en procedures zijn vaak ingewikkeld en de uitvoering ervan blijft mensenwerk. Zo kan het ook gebeuren dat er iets misgaat in de relatie tussen het Gemeentelijk Belastingkantoor Twente (GBT) en uzelf. In dat geval kunt u een klacht bij ons indienen.

In deze folder leggen wij u uit hoe u een klacht bij het GBT kunt indienen en hoe de verdere afhandeling daarvan verloopt.

### **Welke voorwaarden gelden er voor uw klacht?**

Elke klacht die u bij het GBT wilt indienen, moet aan vijf voorwaarden voldoen:

- uw klacht gaat over het GBT of een van zijn medewerkers
- u hebt nog niet eerder geklaagd over hetzelfde gebeurtenis
- er is geen bezwaar of beroep mogelijk (geweest)
- uw klacht gaat niet over de inhoud van wettelijke regels
- uw klacht gaat niet over een uitspraak van de rechter.

Als uw klacht aan deze voorwaarden voldoet, dan kunt u via de website van het GBT, [www.gbtwente.nl](http://www.gbtwente.nl) een klacht indienen. Daarvoor gebruikt u het klachtenformulier dat u op deze website vindt. U kunt het klachtenformulier ook uitprinten en per post opsturen aan: Gemeentelijk Belastingkantoor Twente, Postbus 845, 7550 AV Hengelo.

Als u nog vragen hebt over de voorwaarden, dan kunt u ons tijdens kantooruren natuurlijk ook altijd telefonisch bereiken op 053 481 8051.

### **Wat gebeurt er met uw klacht?**

#### *Ontvangst van uw klacht*

Uw klacht komt terecht bij de klachtencoördinator van het GBT. Zodra deze uw klacht heeft ontvangen, krijgt u een ontvangstbevestiging toegestuurd. Het GBT streeft ernaar uw klacht binnen 6 weken na ontvangst af te handelen. (Mocht dit niet lukken, dan ontvangt u altijd binnen deze termijn een brief met daarin de reden voor de niet-tijdige behandeling.)

#### *Onderzoek van uw klacht*

Vervolgens belt een onderzoeker van het GBT u op. Afhankelijk van de soort klacht kan deze u om meer informatie vragen en onderzoekt hij samen met u de oplossingsmogelijkheden. Wanneer uw klacht betrekking heeft op het gedrag van een GBT-medewerker, dan voert de onderzoeker met u en de betrokken ambtenaar een afzonderlijk (telefoon)gesprek.

U en de betrokken ambtenaar ontvangen (desgewenst) de kopieën van stukken die betrekking hebben op de klacht, zodat u beiden de gelegenheid hebt daarop te reageren. Deze reactie kan zowel mondeling als schriftelijk worden gegeven en dient uiterlijk tijdens het gesprek met de onderzoeker kenbaar gemaakt te worden.

De onderzoeker rapporteert zijn bevindingen en zijn beoordeling hiervan vervolgens aan de klachtencoördinator. De klachtencoördinator ten slotte bereidt een schriftelijke, gemotiveerde reactie op uw klacht voor (afdoeningsbrief) en legt deze ter ondertekening voor aan de directeur van het GBT.

### **Ontevreden over de afhandeling van uw klacht?**

Op deze manier hopen wij uw klacht naar tevredenheid op te lossen. Mocht u na de afhandeling van uw klacht nog niet tevreden zijn, dan kunt u met uw klacht terecht bij de Nationale Ombudsman, Postbus 93122, 2509 AC Den Haag.

### **Meer informatie?**

We vertrouwen erop dat de informatie in deze brochure duidelijk is. Mocht u toch nog vragen hebben over uw specifieke klacht of over onze afhandelingsprocedure, neemt u dan gerust contact met ons op. U kunt ons bereiken tijdens kantooruren op nummer 053 481 8051 of via onze website: [www.gbtwente.nl](http://www.gbtwente.nl).