

We moeten dit samen doen!

Vanuit de filosofie van Belastingen (help de klant betalen) wil ik u meenemen in welke situaties ik mijzelf een trotse ambtenaar voelde en ook de verbinding heb kunnen leggen met de burgers in de stad en dit ook heb kunnen doorgeven aan mijn team.

Voor de belastingplichtige van de gemeente Amsterdam bestaat er de kwijtscheldingsregeling. In deze regeling is opgenomen dat belastingplichtige die onvoldoende inkomen of vermogen hebben vrijstelling kunnen krijgen voor bepaalde belastingsoorten. Sinds ik in dienst ben van de gemeente Amsterdam heb ik als gezamenlijk doel om het aantal kwijtscheldingen op jaarbasis te vergroten. In 2016 waren er ongeveer 70.000 kwijtscheldingsverzoeken binnen gekomen en zat er in de verwerking een achterstand. U zult begrijpen dat destijds niet als hoofddoel had om nog meer verzoeken te krijgen. Echter zag ik dit anders, ik merkte dat bepaalde kwetsbare groepen niet of nauwelijks meegenomen werden in de kwijtscheldingsregeling terwijl zij daar mogelijk wel voor in aanmerking komen. Hierbij moet men denken aan de Bijstandsbond, studentenbond en Participatieraad (inwoners met een handicap). Al deze bonden houden zich bezig met de belangen van de burgers van Amsterdam.

De Bijstandsbond was in 2018 bezig met het maken van een zwartboek over de afdeling kwijtschelding. Zij gaven dit middels de krant aan dat dit er zou komen. Ik ben met mijn manager naar hun ledenvergadering gegaan en gevraagd of ik hen wat mocht vertellen over de kwijtscheldingsregeling. De aanwezige waren vrij boos u kunt het vergelijken met een politiek debat tijdens de Brexit in het lagerhuis van Engeland. Tijdens deze ledenvergadering heb ik hen uitgelegd hoe ze ons kunnen bereiken en hoe de kwijtschelding werkt en dat ik een langdurige samenwerking met hen wil aangaan om problemen te voorkomen maar ook om hen tijdig te informeren als er bij Belastingen wijzingen plaatsvinden. Doordat wij deze relatie zijn aangegaan hebben wij nu maandelijks contact en hebben vele leden kwijtschelding gehad en zijn ze verder geholpen met een financien. De leden hebben mij meermaals teruggeven hoe blij ze zijn met de nieuwe relatie.

Met betrekking tot de participatieraad hebben wij samen gekeken hoe kunnen we de kwijtscheldingsregeling en de manier van communiceren makkelijker maken voor belastingplichtige met een beperking. Hieruit is een klantreis ontwikkeld waarin hun belangen behartigd worden Hierbij moet worden gedacht toegankelijk maken van de website en voorleesfuncties. De leden hebben na de klantreis aangegeven dat het voor hen een stuk makkelijker is geworden om kwijtschelding aan te vragen. Dit gehele proces van een jaar maakt mij trots omdat we dit samen hebben gedaan.

De reden dat ik trots ben op mijn ambtenaarschap is dat ik in de afgelopen jaren meerdere belastingplichtige geholpen heb met hun financiële situaties. Daarbij hebben deze belastingplichtige mij het gevoel gegeven dat we hen niet eenmalig hebben geholpen maar ook dat we nu voor hen makkelijker bereikbaar zijn. Mijn gevoel van trots is mede gebaseerd op hoe mijn eigen medewerkers hun werk ervaren en hoe we samen de stad helpen in deze moeilijke tijden.