



Dienstverleningshandvest GBLT

Wij willen u graag van dienst zijn

GBLT streeft er naar de afhandelingstermijnen zo kort mogelijk te houden. In de tabel hieronder vindt u een overzicht van de maximale afhandelingstermijnen die GBLT hanteert. Een nadere toelichting op dit dienstverleningshandvest vindt u onder deze tabel.

Hoe kunt u ons bereiken?	Hoe snel/wanneer	Bijzonderheden
Mijn Loket (website)	Via de website www.gblt.nl 7 x 24 uur beschikbaar.	<p>Veilig inloggen met DigiD.</p> <p>U kunt o.a.:</p> <ul style="list-style-type: none">• Postadres wijzigen• E-mailadres opgeven• Bankrekeningnummer wijzigen• Uw belastingaanslag inzien• Uw betalingen en openstaande bedragen inzien• Machtiging voor automatische incasso afgeven of intrekken• Betalingsregeling treffen• Kwijtscheldingsformulier aanvragen• Verzoek indienen om vermindering van de aanslag als u alleen woont en voor een meerpersoonshuishouden bent aangeslagen• Formeel bezwaar indienen <p>Voor Gemeenten Dronten, Leusden, Nijkerk, Zwolle:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hond aanmelden of afmelden• WOZ-gegevens inzien (taxatieverslag)
Telefoon	Op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.	

	Wij zijn in staat om 95% van alle telefoontjes in één keer op te nemen.	In 5% van de gevallen (door onvoorziene of buitensporige drukte) lukt dit ons niet en verzoeken wij u het op een ander tijdstip nogmaals te proberen. Wij kunnen maximaal 5000 telefoontjes per dag beantwoorden.
Brief	Binnen 10 werkdagen na ontvangst van uw brief krijgt u direct antwoord of een ontvangstbevestiging.	U krijgt definitief antwoord op uw brief binnen acht weken nadat u de ontvangstbevestiging heeft ontvangen.
Bezoek	Uitsluitend na het maken van een telefonische afspraak. Bezoekadres: Lübeckplein 2 te Zwolle	
Onderwerp	Wanneer krijgt u antwoord	Bijzonderheden
Verzoek om informatie of wijziging	Via website/Mijn Loket en telefoon: direct Via brief: binnen 10 werkdagen dagen	
Overige bezwaren	Binnen 10 werkdagen ontvangstbevestiging. Uw bezwaar wordt afgehandeld binnen 12 weken na dagtekening van de aanslag waartegen u bezwaar maakt.	
Kwijtschelding	Binnen 10 werkdagen ontvangstbevestiging. Binnen drie maanden na ontvangst van het <u>volledige</u> kwijtscheldingformulier wordt uw aanvraag toegekend of afgewezen.	
Beroepschrift kwijtschelding	Binnen drie maanden na ontvangst van uw	

	beroepschrift.	
Klacht	Via telefoon: indien mogelijk direct Via brief: binnen 6 weken na ontvangst van uw klacht.	Deze termijn kan na kennisgeving eenmalig met 4 weken verlengd worden.
Voor de belastingplichtigen in de gemeenten Dronten, Leusden Nijkerk en Zwolle: Bezwaar tegen gemeentelijke heffingen en bezwaar tegen WOZ-waarde.	Binnen 10 werkdagen krijgt u een ontvangstbevestiging. Definitief antwoord uiterlijk binnen het kalenderjaar.	
Hoe wordt u behandeld?		
<p>Wij zijn vriendelijk, respectvol en persoonlijk. Wij spreken en schrijven in begrijpelijke taal. Wij proberen altijd uw vraag te beantwoorden. Wij komen onze afspraken na. Wij houden ons aan de wet.</p>		

Toelichting op het dienstverleningshandvest GBLT

GBLT wil werken aan een goede dienstverlening

U heeft een vraag over de ontvangen belastingaanslag. Wij willen deze vraag graag zo snel mogelijk beantwoorden. U heeft een probleem. Wij willen proberen het zo snel mogelijk samen met u op te lossen. U heeft kritiek. Ook daar willen we iets van leren. Maar hoe werkt dat dan? Waar kunt u terecht met uw vragen, problemen en kritiek?

In dit handvest leggen wij uit wat u mag verwachten van ons, als u contact met ons opneemt. Daarnaast leggen we uit hoe u ons kunt bereiken, waarvoor u ons kunt bereiken en op welke manier dit het snelste gaat.

Voor alle contacten die wij met u hebben, gelden de volgende regels:

- U wordt altijd op een vriendelijke, respectvolle en persoonlijke wijze en in begrijpelijke taal te woord gestaan.
- Wij proberen altijd uw vraag te beantwoorden. Weet een medewerker het antwoord op uw vraag niet, dan zoeken wij voor u een medewerker die u wel kan helpen.
- Wij streven er naar om u via de website en “mijn loket” zo goed mogelijk van dienst te zijn. Via deze kanalen kunt u, op het moment dat het u uitkomt, informatie inwinnen en (steeds meer) zaken zelf regelen. Daarnaast is het natuurlijk nog steeds mogelijk om te bellen of een brief te schrijven.
- U ontvangt via alle communicatiekanalen (internet, telefoon, “mijn loket” en post) actuele en correcte informatie van GBLT.
- U kunt er van op aan kunt dat wij binnen de wettelijk gestelde termijnen handelen. Voor eenvoudige zaken streven wij er naar uw aanvraag sneller af te handelen.
- Wij komen de afspraken die wij met u maken na. Eventuele fouten die wij maken, worden door ons erkend en hersteld.
- wij maken gebruik van DigiD om uw persoonlijke gegevens in “Mijn loket” te beschermen. DigiD is uw unieke inlogcode voor alle contacten met de overheid.
- Wij gaan vertrouwelijk met uw informatie om.

Hoe kunt u ons bereiken?

Via de website

Onze website is bereikbaar via www.gblt.nl

Hier vindt u actuele informatie over de aanslagen die zijn verzonden. Daarnaast vindt u op de website algemene informatie over het heffen en innen van de verschillende belastingsoorten.

Via “Mijn loket”

Wij streven ernaar zo veel mogelijk diensten en producten aan te bieden via “Mijn loket”. “Mijn loket” is het selfservice loket op onze website www.gblt.nl, waar u dag en nacht persoonlijke informatie over de aan u opgelegde aanslagen en de door u gedane betalingen kunt vinden.



Daarnaast kunt u via "Mijn loket" o.a. automatische incasso afgeven of stopzetten, een betalingsregeling treffen, diverse wijzigingen doorgeven, bezwaren indienen, kwijtschelding aanvragen, of een verzoek indienen en de voortgang daarvan volgen.

Via de telefoon

Als internet en "Mijn loket" niet afdoende zijn om uw vraag of probleem te verhelpen, dan kunt u telefonisch contact opnemen met het klantcontactcentrum (KCC). Ons KCC is bereikbaar op maandag tot en met vrijdag van 9.00 uur tot 17.00 uur op nummer 088 – 064 55 55. GBLT verstuurt aanslagen en invorderdocumenten vaak in grote hoeveelheden. Tijdens deze piekperioden kan het zijn dat u gevraagd wordt later terug te bellen, of gebruik te maken van de website of "Mijn loket".

Via een brief

U kunt uw brief sturen naar GBLT, Postbus 1098, 8001 BB Zwolle.

Bezoek

Ons bezoekadres is Lübeckplein 2 in Zwolle.

U kunt ons uitsluitend bezoeken na het maken van een telefonische afspraak op nummer 088 – 064 55 55.

Hoorzittingen van bezwaren van gemeentelijke belastingen (voor de gemeenten Dronten, Leusden, Nijkerk en Zwolle) kunnen op verzoek plaatsvinden in de gemeentehuizen van de betreffende gemeente.

Waarover kunt u contact met ons opnemen en op welke manier gaat dat het snelst?

Informatieverzoek

Als u een algemene vraag heeft, of algemene informatie wilt over de opgelegde aanslag of bijvoorbeeld een aanmaning, dan kunt u het best op de website kijken bij de veelgestelde vragen. Gaat het over uw specifieke situatie, dan kunt u het best gebruik maken van "Mijn loket" of anders tijdens kantoortijden bellen met GBLT.

Wijzigingen

Wijzigingen doen, gaat het snelst via "Mijn loket" op de website (www.gblt.nl) . Daar kunt u automatische incasso verlenen, wijzigen of intrekken. Ook kunt u uw bankrekeningnummer, of e-mail adres opgeven of wijzigen, of een postadres opgeven. Een overzicht van de mogelijkheden in "Mijn loket" vindt u in het overzicht hierboven. NB. Een verhuizing of gewijzigde WOZ waarde hoeft u niet door te geven; deze gegevens worden door de gemeente aangeleverd en door ons overgenomen.

Bezwaar

Als u het niet eens bent met een aanslag of besluit van GBLT, dan kunt u in bepaalde gevallen bezwaar indienen tegen de opgelegde aanslag of het besluit. Meer informatie hierover vindt u op onze website. Indienen van een bezwaar gaat snel en gemakkelijk via



“Mijn loket”, maar uw bezwaar per brief sturen is ook mogelijk. Telefonisch bezwaar maken is niet mogelijk.

Kwijtschelding

Indien u uw aanslag zuiveringsheffing en/of watersysteemheffing ingezetenen niet kunt betalen, omdat u onvoldoende inkomsten hebt, dan is het mogelijk om hiervoor kwijtschelding aan te vragen. Of u in aanmerking komt voor kwijtschelding, hangt af van uw persoonlijke en financiële omstandigheden (zoals inkomen, vermogen en woonlasten). Meer informatie hierover vindt u op onze website. Aanvragen van kwijtschelding gaat het snelst via “Mijn loket”, maar u kunt het kwijtscheldingsformulier ook telefonisch aanvragen. Let op: Wij beoordelen alleen volledig ingevulde formulieren, voorzien van alle gevraagde bijlagen.

Aanvraag van 3 naar 1 VE

In principe betaalt u per woning 3x het tarief van een vervuilingseenheid (v.e.) voor de zuiveringsheffing. Als er echter maar één persoon in de woning woont, is het tarief 1 v.e. Bent u inderdaad alleenwonend, maar kreeg u een te hoge aanslag zuiveringsheffing (3 v.e. in plaats van 1 v.e), dan kunt dan een verzoek tot vermindering van de aanslag tot 1 v.e. indienen. Meer informatie vindt u op onze website. Het indienen van een verzoek gaat het snelst via “Mijn loket”.

Klacht

De medewerkers van GBLT streven er naar om iedereen correct te behandelen. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de manier waarop u door ons bent behandeld. U kunt dit het beste direct met de betrokken medewerker bespreken. Mocht u telefonisch niet tot een oplossing kunnen komen dan kunt u een klacht indienen. U kunt een klacht schriftelijk zenden aan de klachtencoördinator van GBLT.

Contact via de e-mail

GBLT wil zo efficiënt mogelijk werken en daarom is GBLT niet per mail bereikbaar. Via de website en “Mijn loket” geven wij u zo veel mogelijk informatie. Ook heeft u hier de mogelijkheid om veel zaken zelf te regelen op de momenten dat het u uitkomt. Wanneer u uw mailadres aan ons doorgeeft, kunnen wij wel per e-mail uw vraag beantwoorden.

