

► Voor veel bijstandsgerechtigden is kwijtschelden van belasting te complex

# Waterschap te bureaucratisch

Waterschap De Dommel maakte het bijstandsgerechtigden te lastig om vrijstelling van belastingen aan te vragen. Dat erkent het bestuur, nadat de Eindhovense Diana van der Velden een klacht indiende.

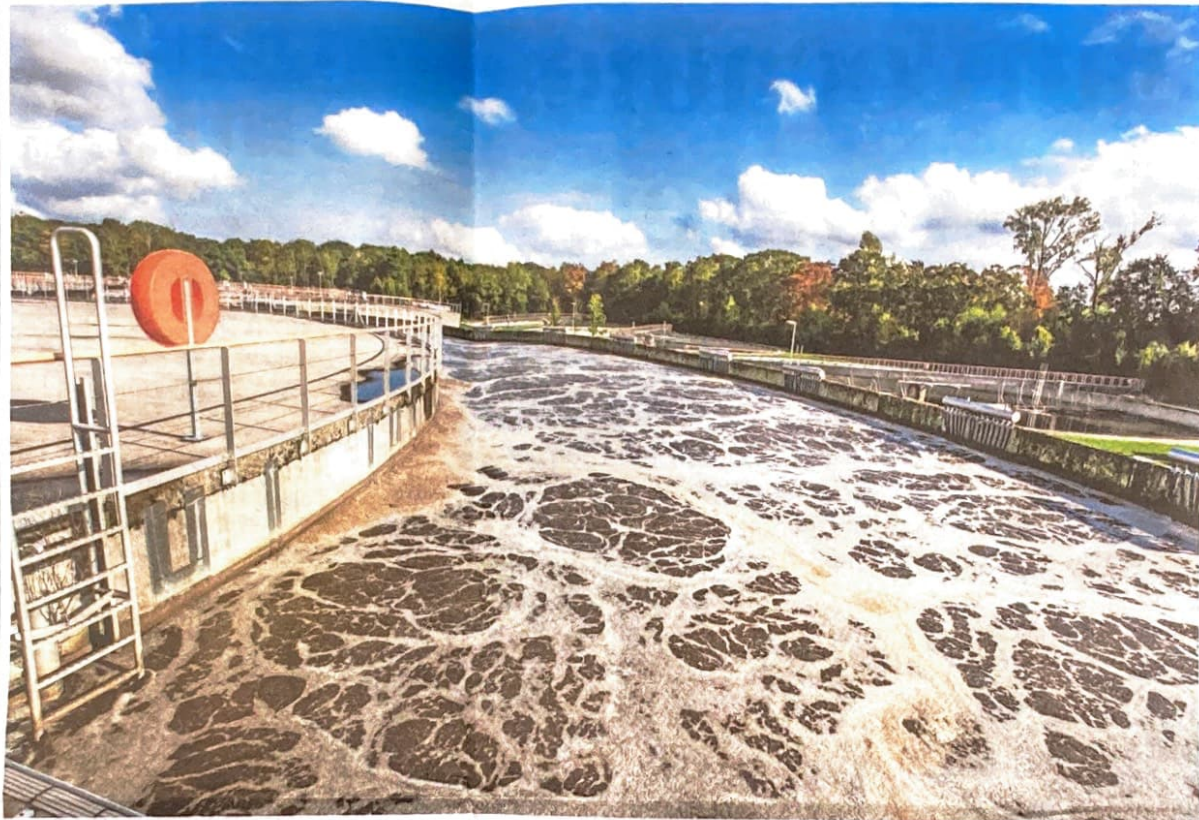
Jens Verhagen  
jens.verhagen@ed.nl

Eindhoven/Boxtel

**D**e alleenstaande moeder (38) leeft van een bijstandsuitkering en moet buiten haar vaste lasten rondkomen van een kleine 250 euro per maand. Er gelden regels die haar de kans geven een verzoek te doen om belastingen (deels) niet te hoeven betalen. Bij Waterschap De Dommel gaat het voor haar om zo'n 200 euro per jaar. „Voor mij is dat veel geld”, zegt ze. „Het maakt het verschil of ik wel of niet iets kan kopen. Of een keer wat leuk kan doen met m'n zoon.”

De vrouw kreeg hulp van haar specialistisch begeleider, Arno de Poorter. Hij ontdekte dat de aanvraag tot twee keer toe onterecht buiten behandeling werd gesteld. Zo was het - in tegenstelling tot wat De Dommel communiceert - niet mogelijk ontbrekende gegevens aan te vullen. Later bleken stukken bij De Dommel in een spamfilter te zijn beland. „Al met al ben ik er een jaar mee bezig geweest, in m'n vrije uren”, stelt De Poorter. „Dat lukt niet iedereen, zeker kwetsbare mensen niet. Die laten het erbij zitten als ze een ingewikkelde brief krijgen met 'uw aanvraag is buiten behandeling gesteld'. En lopen geld mis waarop ze gewoon recht hebben.”

Het waterschap erkent de fou-



▲ De rioolwaterzuivering van Waterschap de Dommel in Eindhoven. ARCHIEFFOTO DAVE HENDRIKS/DCI MEDIA

ten, na een door De Poorter aangespannen procedure bij een onafhankelijk klachtenadviseur. Desgevraagd laat het dagelijks bestuur weten het aanvraagproces te zullen verbeteren. Zo komt er meer tijd om ontbrekende gegevens aan te leveren en logt het systeem waarin dat moet niet langer automatisch uit na vijftien minuten. Daardoor was 'rustig gegevens opzoeken lastig', stelt een woordvoerder. Ook nemen medewerkers de dienstverlening onder de loep.

## Eindelijk gezien

Van der Velden reageert opgelucht op die toezeggingen en op de excuses. Haar kwijtschelding voor 2021 én 2022 is inmiddels gere-

geld. „Het is fijn dat je eindelijk gezien wordt. Met internet en brieven ben ik niet goed. Als ik onderaan een tekst ben, weet ik al niet meer wat er bovenaan stond.”

De Poorter is tevreden, maar ook voorzichtig. Het steekt hem dat De Dommel stelt dat er buiten het geval van de Eindhovense 'geen vergelijkbare casussen bekend zijn'. „Ik heb meerdere cliënten die dit



**200 euro maakt voor mij 't verschil of ik wel of niet iets kan kopen**

- Diana van der Velden

soort trajecten lastig vinden, maar kan niet voor iedereen de uren erin stoppen die blijkbaar nodig zijn om iets voor elkaar te krijgen binnen zulke bureaucratie. Mensen hebben echt soms het gevoel geleefd te worden door instanties. Maar laten we hopen dat de verbeteringen die worden beloofd, er ook echt komen.”

Het kwijtscheldingsbeleid van het waterschap was vorig jaar ook al onderwerp van discussie. Als enige van Nederland hanteert De Dommel namelijk strengere regels. Enkel mensen die op of onder 95 procent van het bijstandsniveau leven komen in aanmerking, terwijl een norm van 100 procent gebruikelijk is. Een voorstel om dat

te wijzigen haalde het destijds niet bij een stemming in het algemeen bestuur, in feite de 'gemeenteraad van het waterschap'.

## Verkiezingen in 2023

Volgens de woordvoerder van De Dommel betekenen de door te voeren aanpassingen niet dat het verhogen van die norm opnieuw in beeld is. „Het is aan het algemeen bestuur om dit onderwerp opnieuw te agenderen. Het is niet de verwachting dat dit voor de waterschapsverkiezingen in 2023 opnieuw gebeurt.”

Vorig jaar kwamen zo'n 5500 huishoudens bij De Dommel in aanmerking voor kwijtschelding van de waterschapsbelasting.