

Evaluatie bezwaren 2023



gemeente- en
waterschapsbelastingen

Inhoudsopgave

1	Ontwikkeling bezwaren afgelopen jaren	4
1.1	Inleiding	4
1.2	Vergelijking bezwaren 2021, 2022 en 2023	4
2	Bezwaarschriften heffingsjaar 2023	7
2.1	Afgehandelde bezwaarschriften heffingsjaar 2023	7
2.2	Bezwaren tegen de WOZ-beschikking en objectafbakening	9
2.2.1	Verbeteren gegevens	11
2.2.2	Eenvoudig bezwaar maken	11
2.2.3	Criteria GBLT wijziging woz-waarde na bezwaar	12
2.3	Bezwaren tegen de heffingen	12
2.3.1	bezwaren gebruiker	14
2.3.2	bezwaren eigenaar	16
2.3.3	bezwaren maatstaf	17
2.3.4	bezwaren object	18
2.4	Bezwaren tegen de invorderingskosten	19
3	Overzicht actiepuntenlijst	21
	Bijlage	21

Colofon

Auteur

Jolanda de Bond

Versie: 2.0

Datum

16-5-2024

Samenvatting

Dit evaluatieverslag geeft inzicht in de ontvangen bezwaarschriften in 2023 ten opzichte van vorige jaren. In dit rapport staan zowel de aantallen als de percentages ten opzichte van verzonden aanslagen, invorderingsdocumenten en WOZ-beschikkingen.

Daarnaast hebben we de bezwaren 2023 geanalyseerd. De basis hiervoor is de genomen beslissing op bezwaar. Worden de bezwaren toegekend, danwel afgewezen en wat is de reden daarvan. Deze gegevens gebruiken we om naar onze processen te kijken. Wat kunnen we doen om onze processen te verbeteren en deze bezwaren te voorkomen?

Als we de ontvangen bezwaarschriften in 2023 vergelijken met 2022 en 2021, dan kunnen we de volgende conclusies trekken:

- Zowel in aantallen als procentueel zien we een toename van de bezwaren tegen de aanslagen zuiveringsheffing bedrijven en de WOZ-beschikkingen;
- Zowel in aantallen als procentueel zien we een afname van de bezwaren tegen de gecombineerde aanslagen en de verzonden invorderingsdocumenten.

Vooraf bij de bezwaren tegen de WOZ-beschikking is een sterke toename te zien, we hebben zo'n 2,5 keer zoveel bezwaren ontvangen als in 2022. Deze trend is landelijk en heeft met name te maken met de stijging van de WOZ-waarden in combinatie met de reclamecampagnes van de NCNP-bureaus.

Bij de WOZ-bezwaren zien we dat 31,7% van de bezwaren gegrond is verklaard. De belangrijkste reden van gegronde bezwaren bij de woningen zijn de secundaire kenmerken, gevolgd door de vergelijkingsobjecten. Bij de niet-woningen zijn primaire kenmerken de belangrijkste reden van bezwaar gevolgd door de secundaire kenmerken. Voor taxatie van woningen en niet-woningen zijn goede gegevens de basis. Binnen het proces worden het uitvragen van gegevens (onder andere via inlichtingenformulieren) uitgebreid en de verwerking van gegevens verder gestandaardiseerd en geautomatiseerd.

Bij de heffingsbezwaren 2023 is 64% van de bezwaren (deels) gegrond verklaard. Daarbij is de belangrijkste reden van gegrond verklaren dat we de belastingaanslag hebben opgelegd aan een onjuiste gebruiker. Dit is bij 62% van de gegronde bezwaren het geval. Het verder optimaliseren van de gegevensverwerking vanuit het NHR en de BRP zal naar verwachting leiden tot een vermindering van het aantal gebruikersbezwaren.

Bij de bezwaren tegen de invorderingskosten zien we dat 9% van de bezwaren gegrond verklaard worden. Het merendeel van deze bezwaren wordt afgewezen. Belangrijkste reden voor gegrond verklaren van deze bezwaren is een onjuiste adressering. Met de projecten postadressen en adresonderzoek erven komen GBLT-breed uniforme afspraken en werkwijzen over het gebruik van postadressen en onderzoek naar erven. Dit kan bijdragen aan vermindering van de gegronde bezwaren door een onjuiste adressering.

1 Ontwikkeling bezwaren afgelopen jaren

1.1 Inleiding

Dit evaluatieverslag geeft inzicht in de ontvangen bezwaren in 2023 ten opzichte van verzonden aanslagen, invorderingsdocumenten en WOZ-beschikkingen. Ook is er een vergelijking opgenomen met voorgaande jaren.

Daarnaast hebben we een analyse gedaan op waar de bezwaren over gaan. De toegekende bezwaren geven informatie over waar processen mogelijk verbeterd kunnen worden. Wat kunnen we doen om het aantal (gegronde) bezwaren te verminderen?

Waar we het hebben over bezwaren, dan zijn daarin ook ambtshalve verminderingen en aanvragen meegenomen. Ambtshalve verminderingen zijn correcties waar geen bezwaarschrift aan ten grondslag ligt, maar bijvoorbeeld telefonisch contact, eigen controles of retourpost. Of het zijn correcties op basis van te laat ingediende (niet ontvankelijke) bezwaren, die wel inhoudelijk zijn beoordeeld. Aanvragen gaan over wijzigingen in de loop van het jaar door bijvoorbeeld een verhuizing of overlijden. Meestal worden die overigens geautomatiseerd verwerkt. Deze geautomatiseerde verminderingen zijn niet meegenomen in de evaluatie.

Deze evaluatie gaat over bezwaren tegen de WOZ-beschikking, de heffingen en de invorderingskosten (aanmanings- en dwangbevelkosten en invorderingsrente). De heffingsbezwaren zijn onderverdeeld in bezwaren tegen het gecombineerde aanslagbiljet en bezwaren tegen het aanslagbiljet zuiveringsheffing en verontreinigingsheffing bedrijven.

Het verslag bestaat uit twee delen. Het eerste deel is een vergelijking van het aantal ontvangen bezwaren in kalenderjaar 2023 ten opzichte van voorgaande jaren. Het tweede deel gaat in op de inhoud en afhandeling van de bezwaren van het heffingsjaar 2023. Worden ze toegekend of afgewezen, waar gaan de bezwaren over en wat kunnen we ervan leren.

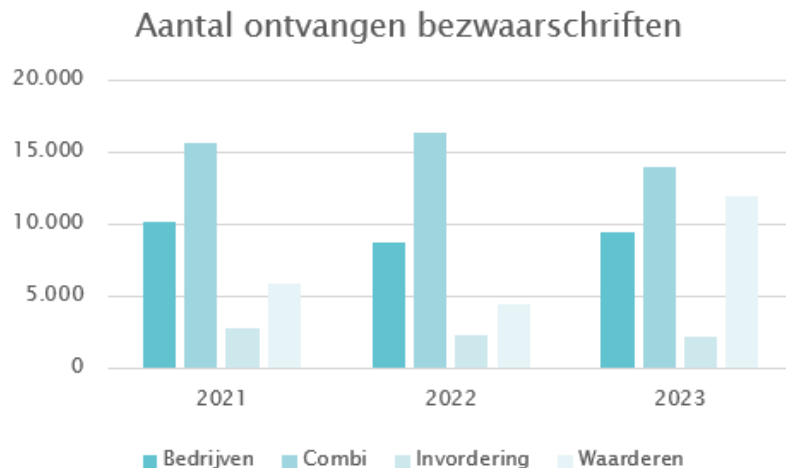
1.2 Vergelijking bezwaren 2021, 2022 en 2023

Het volgende overzicht toont het aantal ontvangen bezwaarschriften en uitgevoerde verminderingen in 2021, 2022 en 2023.

Uit het overzicht blijkt het volgende:

- Er is een toename te zien van het aantal bezwaren zuiveringsheffing bedrijven ten opzichte van 2022. De toename is 8%. Wel ligt het aantal bezwaren onder het niveau van 2021.
- Het aantal bezwaren tegen de gecombineerde aanslagen is gedaald en is lager dan in 2021 en 2022. Dit zijn bezwaren tegen de zuiveringsheffing woonruimte, watersysteemheffing ingezetenen, gemeentelijke heffingen en de watersysteemheffing eigenaren. Als we de aantallen bekijken gaat het om een daling van 15% ten opzichte van 2022 en 11% ten opzichte van 2021.

- Bij het aantal invorderingsbezwaren blijft de dalende lijn van afgelopen jaren zich voortzetten. Het aantal bezwaren in 2023 ligt 2,5% lager dan in 2022.
- Het aantal WOZ-bezwaren laat in 2023 een exponentiële toename zien. In 2023 hebben we ruim 2,5 keer zo veel bezwaren ontvangen als in 2022.



Als we de aantallen vergelijken met het aantal verzonden documenten zien we ook dat het percentage bezwaren ten opzichte van het aantal opgelegde aanslagen zuiveringsheffing bedrijven en WOZ-beschikkingen is toegenomen, en het percentage bezwaren ten opzichte van opgelegde gecombineerde aanslagen en verzonden invorderingsdocumenten is afgenomen.

In percentage hebben we in verhouding tot het aantal verzonden belastingaanslagen het meeste bezwaren en ambtshalve verminderingen tegen de WOZ-beschikking. Daarna hebben we procentueel het meeste bezwaren tegen de aanslag zuiveringsheffing/verontreinigingsheffing bedrijven. Bij beiden is een toename te zien ten opzichte van voorgaande jaren.

% ontvangen bezwaarschriften

Jaar	Bedrijven	Combi	Invordering	WOZ
2021	7,14%	0,81%	1,10%	4,51%
2022	6,52%	0,83%	0,96%	3,21%
2023	7,17%	0,71%	0,78%	8,53%

Vanaf 2021 is een sterkte daling te zien in het aantal ontvangen kostenbezwaren. Het versturen van de herinnering vanaf 2021 kan hier mogelijk een reden van zijn. Deze dalende trend is in 2023 verder voortgezet.

In de bijlage staan grafieken, die de ontwikkeling van het aantal bezwaren en verminderingen op aantallen aanslagregels laten zien. Omdat we steeds meer combineren op één biljet ligt het aantal regels hoger dan het aantal bezwaarschriften. De grafieken gaan over de heffingsjaren 2021, 2022 en 2023 van de volgende belastingsoorten:

- watersysteemheffing eigenaren
- zuiveringsheffing / verontreinigingsheffing bedrijven
- zuiveringsheffing / verontreinigingsheffing woonruimten
- onroerendezaakbelasting
- afvalstoffenheffing en DIFTAR
- rioolheffing

Bijzonderheden in 2023

Er een aantal bijzonderheden te noemen over afgelopen jaar die invloed hebben op de bezwaren.

Van half juni tot eind juni heeft de koppeling met de basisregistratie personen niet goed gewerkt door een landelijke storing. Dit heeft mogelijk invloed gehad op het aantal bezwaren woonruimte, omdat verhuizingen en wijzigingen naar een éénpersoonshuishoudens niet direct verwerkt werden.

De (voorbeeld)procedure over het opleggen van aanslagen watersysteemheffing ongebouwd/ natuur voor buitendijks gelegen rijkswater loopt nog. De bezwaren worden aangehouden. GBLT heeft hoger beroep ingesteld.

Er is in 2023 landelijk een enorme toename van het aantal WOZ-bezwaren. Ook bij GBLT hebben we dit gemerkt, met een 2,5 keer zo veel WOZ-bezwaren. De toename van de WOZ-waarde in combinatie met de intensieve reclamecampagnes van de NCNP-bureaus hebben geleid tot deze toename aan bezwaren.

In 2022 is de koppeling met de NHR gelegd. In 2023 zijn herstelacties uitgevoerd. Voor deze bezwaren hadden we ondersteuning van Centric nodig. Dit heeft invloed gehad op de tijdigheid van de afhandeling van deze bezwaren. Het was niet mogelijk om de wettelijke termijnen te halen voor deze bezwaren.

2 Bezwaarschriften heffingsjaar 2023

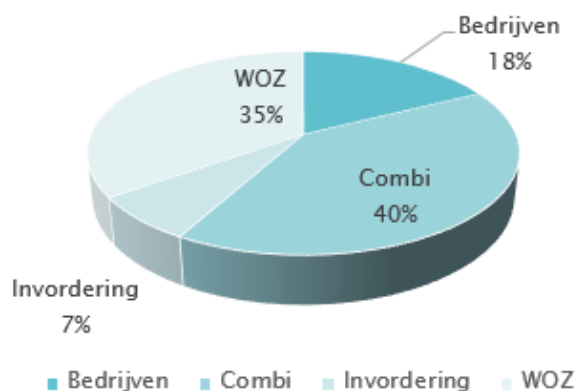
2.1 Afgehandelde bezwaarschriften heffingsjaar 2023

Dit hoofdstuk gaat over de bezwaarschriften die we in 2023 afgehandeld hebben over het heffingsjaar 2023. Hierbij maken we een onderverdeling in drie groepen, namelijk:

- Bezwaarschriften tegen de WOZ-beschikking en afbakening;
- Bezwaarschriften tegen de heffingen, gesplitst in het gecombineerde biljet en bedrijven;
- Bezwaarschriften tegen de invorderingskosten.

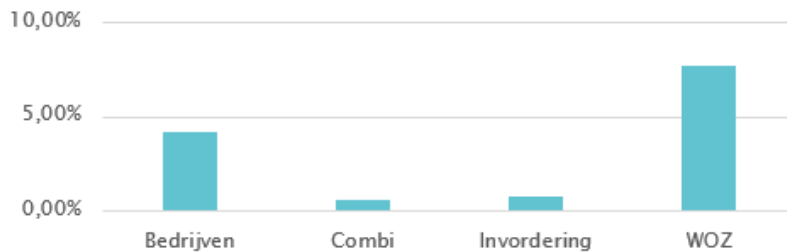
De aantallen afgehandelde bezwaarschriften heffingsjaar 2023 in deze categorieën verhouden zich als volgt:

Afgehandelde bezwaarschriften 2023



De volgende grafiek en tabel geven het percentage ontvangen bezwaarschriften en verminderingen over heffingsjaar 2023 weer ten opzichte van de verzonden aanslagen, WOZ-beschikkingen, en invorderingsdocumenten 2023. Ook als we specifiek naar het heffingsjaar 2023 kijken, zien we de daling bij bezwaren tegen de gecombineerde aanslag en tegen de invorderingskosten en een stijging van bezwaren tegen de WOZ-beschikking en zuiveringsheffing bedrijven.

% afgehandelde bezwaarschriften t.o.v. aantal verzonden documenten



Soort bezwaarschrift	T.o.v. aantal verzonden documenten 2023	T.o.v. aantal verzonden documenten 2022
Bedrijven	4,19%	3,77%
Combi	0,65%	0,66%
Invordering	0,77%	1,00%
WOZ	7,74%	2,94%

Bezwaren en ambtshalve verminderingen

Een deel van de aanslagen wordt ambtshalve gecorrigeerd. Dat betekent dat we uit eigen initiatief correcties doen bijvoorbeeld door een bestandscontrole, we verminderingen doen na telefonisch contact en we verminderingen uitvoeren naar aanleiding van te laat ingediende bezwaarschriften. In beleid hebben we vastgelegd wanneer we aanslagen ambtshalve verminderen. Voor de WOZ ligt dit vast in de wet.

Ambtshalve correcties komen vooral veel voor bij de gecombineerde aanslagen en de aanslagen zuiveringsheffing bedrijven. Bij bedrijfsbezwaren en combibezwaren is dat ongeveer 25% van de aanslagen ambtshalve wordt verminderd en 75% via een bezwaar. Bij WOZ-bezwaren is 2% van de verminderingen ambtshalve gedaan en 98% door een bezwaarschrift.

Tijdigheid

WOZ-bezwaren

Op 31 december was voor 97% van de objecten in bezwaar de uitspraak verzonden. De doelstelling was 100%. Echter gezien de grote toename van het aantal ontvangen bezwaren, zijn we tevreden met de afhandeling van de WOZ-bezwaren. Daar waar landelijk achterstanden ontstonden in de afhandeling van de WOZ-bezwaren en de afhandeling van de WOZ-bezwaren doorschoof naar 2024, is bij GBLT de afhandeling volgens planning gelopen. Voor de openstaande dossiers op 31 december hebben we een verdagingsbrief gestuurd, waarmee we de termijn voor het afhandelen van de bezwaren met 6 weken verlengd hebben. Met deze verdagingstermijn is 99% van de bezwaren tijdig afgehandeld. Er lopen nog een aantal complexe dossiers over oude jaren, onder andere met betrekking tot objectafbakening en lopende beroepsprocedures. Er is geen dwangsom uitgekeerd voor heffingsjaar 2023.

Als tweede doelstelling hebben we geformuleerd om voor 1 augustus 75% van de bezwaren afkomstig van belanghebbende zelf afgehandeld te hebben. Het gaat dan om bezwaren tegen de waarde van woningen. Op 1 augustus was voor 54% van de bezwaren de uitspraak verzonden. Op 1 september hebben we de 75% gehaald. De reden voor het niet halen van deze doelstelling is dat we door de grote aantallen bezwaren het eerste half jaar veel tijd nodig hadden voor het compleet maken van de dossiers, het toesturen van documenten en het houden en verwerken van de hoorzittingen. Het verzenden van de beslissingen op bezwaar is daardoor grotendeels naar het tweede half jaar doorgeschoven.

Er is in 2023 in totaal ruim € 1,01 miljoen aan proceskostenvergoeding in de WOZ-bezwaar- en (hoger) beroepsprocedures uitgekeerd. Er is geen dwangsom uitgekeerd.

Heffings- en invorderingsbezwaren

Van de heffings- en invorderingsbezwaren is 94% binnen 12 weken afgehandeld. In 2022 was dit 98%. In dit percentage zijn ook de bezwaren meegeteld, waarbij de termijn is opgeschort door opvragen van informatie of een motivering, het uitvoeren van een controle of een hoorzitting. Ook de bezwaren die aangehouden zijn in afwachting van lopende beroepsprocedures zitten in dit percentage. Daarnaast zijn een aantal specifieke oorzaken te noemen. Alle bezwaren waarbij we moesten wachten op correcties van Centric door een onjuiste NHR-koppeling zijn buiten de termijn afgehandeld. Dit geldt ook voor de IBA-bezwaren Almere waar we informatie van het waterschap voor nodig hebben. Tenslotte is een deel van de bezwaren bij onze externe inhuur niet tijdig afgehandeld door problemen in de personele bezetting. Hiervoor zijn geen extra maatregelen voor dit jaar genomen, omdat wij vanaf 1 januari een nieuwe partij hebben voor ondersteuning in de afhandeling van de heffingsbezwaren. Over het algemeen gezien zijn het de bezwaren die niet in één keer afgehandeld kunnen worden, die de termijn van 12 weken overschrijden.

Er is in 2023 € 21.193,83 aan proceskosten en griffierecht uitgekeerd in bezwaar- en beroepsprocedures van heffings- en invorderingsbezwaren en € 4.426,00 aan dwangsommen.

2.2 Bezwaren tegen de WOZ-beschikking en objectafbakening

GBLT voert voor de gemeente Bunschoten, Dalfsen, Dronten, Leusden, Nijkerk, Ommen en Zwolle de Wet WOZ uit. Dit betekent dat GBLT de WOZ-waarde bepaalt voor de panden en de afbakening uitvoert van de zelfstandige eenheden (WOZ-objecten). In totaal zijn over het belastingjaar 2023 voor 11.921 objecten bezwaren tegen de WOZ-waarde en afbakening ontvangen.

De analyse van de bezwaren richt zich alleen op de reden van de toekenning van het bezwaar, met onderscheid tussen bezwaren woningen en niet-woningen.

In onderstaande tabel is het aantal objecten in bezwaar weergegeven, het aantal ongegronde bezwaren, toegekende bezwaren en het aantal bezwaren dat nog in behandeling is op 31 december 2023.

SOORT OBJECT	AANTAL OBJECTEN	ONGEGROND EN INTREKKING	% ONGEGROND EN INTREKKING	TOEKENNEN (GEGROND)	% GEGROND	UITSPRAAK NOG VERZENDEN
Woning	11.173	7.580	68,0 %	3.569	32,0 %	24
Niet-woning	748	527	73,0 %	195	27,0 %	26
Totaal	11.921	8.107	68,3 %	3.764	31,7 %	50

En ter vergelijking de cijfers van 2022.

SOORT OBJECT	AANTAL OBJECTEN	ONGEGROND EN INTREKKING	% ONGEGROND EN INTREKKING	TOEKENNEN (GEGROND)	% GEGROND	UITSPRAAK NOG VERZENDEN
Woning	4.188	2.828	68,5 %	1.302	31,5 %	58
Niet-woning	869	440	74,1 %	154	25,9 %	275
Totaal	5.057	3.268	69,2 %	1.456	30,8 %	333

Landelijk is in 2023 gemiddeld 7,2% van de woningen onder bezwaar en 4,4% van de niet-woningen. Bij GBLT zijn de cijfers als volgt:

- Van 7,7 % van de woningen hebben we een bezwaar ontvangen, en;
- Van 4,9 % van de niet-woningen hebben we een bezwaar ontvangen.

Voor de WOZ-bezwaren hebben we zowel voor de woningen als voor de niet-woningen in beeld gebracht wat de redenen zijn voor vermindering van de WOZ-waarde.

Woningen

Op basis van deze analyse komen we tot de volgende redenen van gegrond verklaarde bezwaren voor woningen.

1. Secundaire kenmerken

De belangrijkste redenen voor toekenning van het bezwaar zijn de secundaire kenmerken. Secundaire kenmerken zijn de zogenoemde KOUDV-factoren en de ligging. KOUDV staat voor kwaliteit, onderhoud, uitstraling, doelmatigheid en voorzieningen. Bij 2.109 woningen is minimaal 1 secundair kenmerk gewijzigd. Hieronder de cijfers:

- Aanpassen ligging:
 - Alleen ligging: 51
 - Naast ligging ook andere KOUDV factoren: 12
- Aanpassen KOUDV factoren:
 - Kwaliteit: 705
 - Onderhoud: 848
 - Uitstraling: 39
 - Doelmatigheid: 354
 - Voorzieningen: 594

2. Waardering: vergelijkingsobjecten

Als tweede kan de waardering worden genoemd. Het gaat hierbij om aanpassingen van de WOZ-waarde op basis van onjuiste vergelijking met de verkochte woningen of soortgelijke woningen. Het gaat hier om bezwaren van zo'n 1.000 objecten.

3. Primaire kenmerken

Van 366 objecten zijn de primaire objectkenmerken aangepast. Dit zijn de objectieve eigenschappen van woningen. Denk aan type woning, grootte, bouwjaar, ligging en grootte van het perceel.

Niet-woningen

Ook bij de niet-woningbezwaren hebben we gekeken naar de redenen voor het toekennen van de bezwaren. Bij niet-woningen zijn de meest voorkomende redenen van gegrond verklaren van WOZ-bezwaren:

1. Primaire objectkenmerken
2. Secundaire objectkenmerken
3. Onjuiste afbakening en daardoor onjuiste gebruiker

2.2.1 VERBETEREN GEGEVENS

We zijn van mening dat WOZ-taxaties alleen van een goede kwaliteit en voldoende overtuigend zijn als de onderliggende objectkenmerken correct zijn. Daarom is het van belang dat wij een kwalitatief goede WOZ-administratie hebben, waarin zowel de primaire als secundaire objectkenmerken een afspiegeling van de werkelijkheid zijn.

Het proces van uitvragen van gegevens via inlichtingenformulieren (huur en koop) loopt inmiddels en ook de voormeldingen worden uitgevoerd via ons digitale loket. Voor de totstandkoming en ook de verwerking van alle formulieren zijn nog vele handmatige handelingen noodzakelijk. Aan standaardisatie en automatisering hiervan zal de komende periode verder aan gewerkt gaan worden.

Er wordt gewerkt aan een landelijke standaard voor het vaststellen van de secundaire objectkenmerken. GBLT doet mee aan deze pilot. Hierbij wordt gedacht aan het massaal uitvragen van de secundaire objectkenmerken, met daarbij een fotowijzer om te bepalen welk cijfer voor KOUDV kan worden gemeld.

Voor de niet-woningen willen we extra aandacht hebben voor het hele “informatie landschap”. Dit willen we realiseren door actief inlichtingen op te vragen voor alle types WOZ-objecten niet-woningen. En door inlichtingenformulieren te sturen naar recent gebouwde objecten, waarin op de bouwtekeningen nog optionele opties staan. Het is dan vaak niet bekend of die optionele opties er wel of niet zijn.

Daarnaast willen we de afbakening, kenmerken en gebruikersgrenzen bij onder andere bedrijfsverzamelgebouwen beter inzichtelijk maken voor zowel de waardering als voor het beschikken. De geplande aanschrijving via de huurinlichtingenformulieren zal hier verbetering in brengen.

2.2.2 EENVOUDIG BEZWAAR MAKEN

In 2023 hebben we de communicatiecampagne voortgezet om inwoners te informeren over het WOZ-proces en de mogelijkheid om bij GBLT eenvoudig bezwaar te maken. Hiervoor zijn twee animaties ontwikkeld die op de website staan, is de tekst verbeterd, meer beeldmateriaal gebruikt en social

media en Google-ads ingezet. Het effect hiervan is te zien in de forse toename van het aantal websitebezoekers in 2023 ten opzichte van 2022.

Daarnaast hebben we ook in 2023 persoonlijke hulp geboden voor het maken van bezwaar naast de digitale mogelijkheden die we bieden op onze website en in Mijn Loket.

We hebben daarnaast overwogen om in 2024 een QR-code op het aanslagbiljet te zetten om eenvoudig bezwaar te maken. Deze optie is niet gekozen, omdat op het aanslagbiljet al een QR-code komt voor het betalen van de aanslag. Deze QR-code zal in het belang van een grotere groep zijn en heeft bij andere belastingorganisaties al een positief effect laten zien op het betalingsgedrag.

2.2.3 CRITERIA GBLT WIJZIGING WOZ-WAARDE NA BEZWAAR

Als toetsingskader voor de afhandeling van de bezwaren heeft GBLT eisen gesteld voor de totale waardeverminderingen van zowel woningen als voor de niet-woningen. Daarnaast zijn eisen gesteld over het aantal woningen en niet-woningen waarvoor de waarde aangepast mag worden. Aan beide eisen wordt voor 2023 voldaan. Onderstaand de totaalresultaten.

Woningen

Het percentage objecten waarvoor de waarde is veranderd (inclusief ambtshalve veranderingen) ten opzichte van alle objecten moet kleiner zijn dan 2,5%. In totaal is voor 3.569 objecten het bezwaar gegrond verklaard. Op basis van het totaal aantal woningen is het percentage 2,46%.

De totale waardeverandering als gevolg van bezwaar en ambtshalve verandering ten opzichte van de totale WOZ-waarde van de gemeente moet kleiner zijn dan 0,4%. Voor 2023 bedraagt het percentage van de totale vermindering 0,27%.

Niet-woningen

Het percentage objecten waarvoor de waarde is veranderd (inclusief ambtshalve veranderingen) ten opzichte van alle objecten moet kleiner zijn dan 5%. In totaal is voor 195 objecten het bezwaar gegrond verklaard. Op het totaal aantal niet-woningen is het percentage 1,27%.

De totale waardeverandering als gevolg van bezwaar en ambtshalve verandering ten opzichte van de totale WOZ-waarde van de gemeente moet kleiner zijn dan 1,0%. Voor 2023 bedraagt het percentage van de totale vermindering 0,11%.

2.3 Bezwaren tegen de heffingen

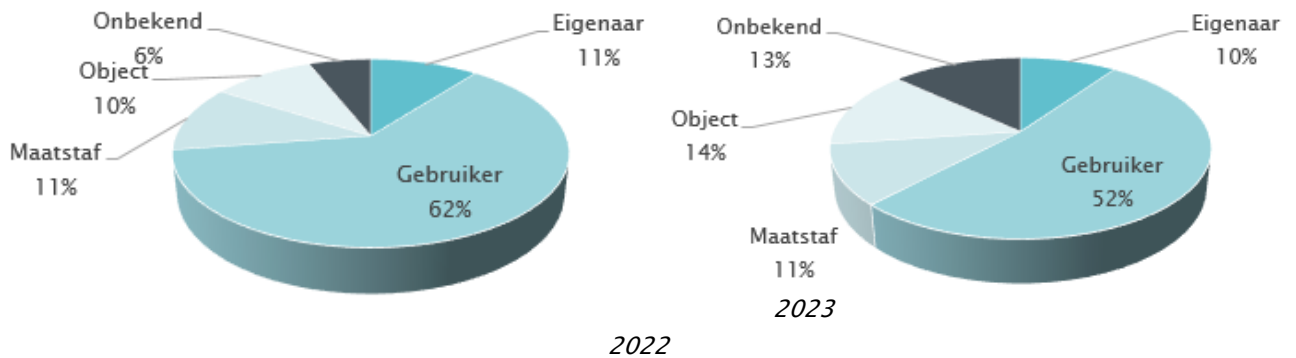
Heffingsbezwaren zijn bezwaarschriften gericht tegen de verschillende heffingen die op de aanslagbiljetten van GBLT staan. Dit zijn zowel de waterschapsbelastingen als de gemeentelijke belastingen. Van de afgehandelde heffingsbezwaarschriften over het jaar 2023 is 64% (deels) gegrond verklaard. Dit percentage ligt hoger dan in 2022, toen was dat 57%. Opvallend is dat van de bedrijfsbezwaren 93% gegrond is verklaard, van de bezwaren tegen de gecombineerde aanslag is dit 52%.

Voor het vervolg van deze analyse kijken we naar de gegrond verklaarde bezwaarschriften. Waar gaan deze bezwaarschriften over? Wat kunnen we hiervan leren?

We delen de gegrond verklaarde bezwaarschriften in een aantal categorieën in, namelijk:

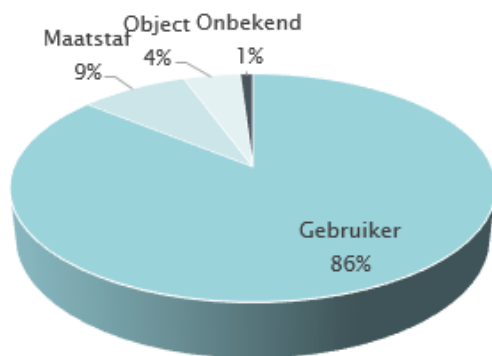
- Bezwaren door aanslagen opgelegd aan iemand die niet de gebruiker is van de woon- of bedrijfsruimte (gebruikersbezwaren);
- Bezwaren door onjuiste gegevens van een pand of perceel waar de aanslag over gaat (objectbezwaren);
- Bezwaren door een onjuiste maatstaf op de aanslag. Dit kan bijvoorbeeld een onjuiste WOZ-waarde zijn of een onjuist aantal vervuilingseenheden waar de aanslag op is gebaseerd (maatstafbezwaren);
- Bezwaren door aanslagen opgelegd aan iemand die geen eigenaar is (eigenarenbezwaren);
- Onbekend: van deze bezwaren zijn geen gegevens vastgelegd over de inhoud van het bezwaarschrift.

Percentage redenen gegronde bezwaren heffingen



Net als in voorgaande jaren is de categorie onjuiste gebruiker de grootste oorzaak van vermindering van de aanslagen. Het gaat om belastingaanslagen die wij hebben opgelegd aan iemand die geen gebruiker is van een pand. Dit jaar is dat 62%. Bij 9% van de gegronde bezwaren is de reden dat de maatstaf aangepast moet worden.

Als we inzoomen op de gegronde bezwaren zuiveringsheffing bedrijven, dan heeft 86% van de bezwaren als reden een onjuiste gebruiker. De onderverdeling van de bezwaarredenen als volgt:



Onderstaande staatje geeft de percentages gegrond verklaarde bezwaarschriften weer per categorie bezwaarreden ten opzichte van de opgelegde aanslagen:

% gegronde bezwaarschriften ten opzichte van het aantal opgelegde aanslagen

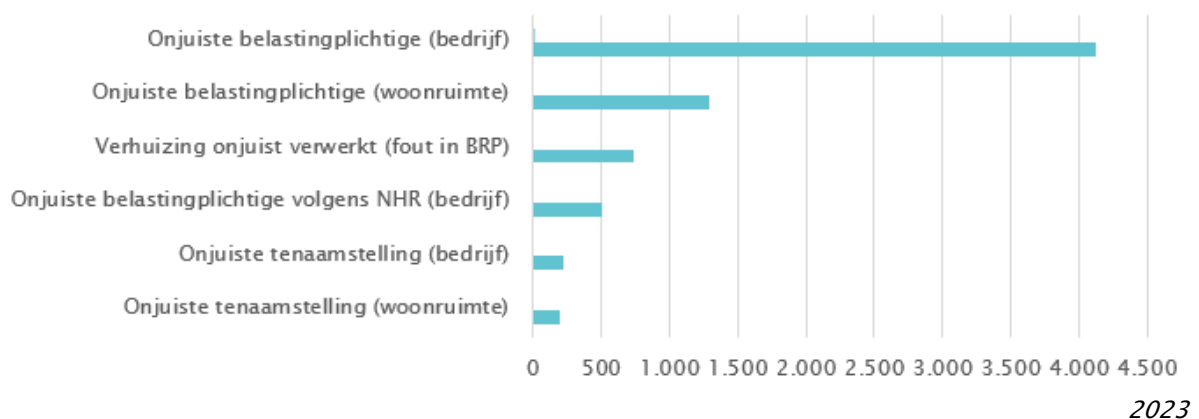


Hier zie je dat de percentages gegronde bezwaren ten opzichte van verzonden documenten over heffingsjaar 2023 ongeveer gelijk liggen met 2022. Het percentage gebruikersbezwaren is toegenomen van 0,30% naar 0,35%.

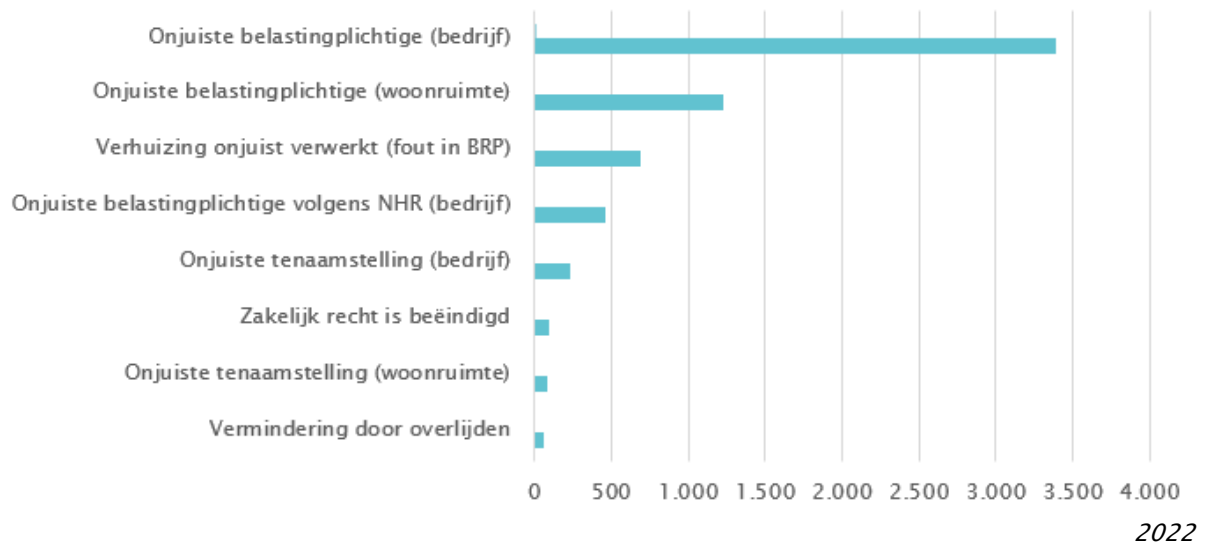
2.3.1 BEZWAREN GEBRUIKER

De meest voorkomende reden van gegrond verklaarde bezwaarschriften is net als vorige jaren een onjuiste gebruiker. Dit is het geval zowel in aantallen als procentueel ten opzichte van verzonden aanslagen. De aanslag is opgelegd aan iemand die niet de gebruiker is van de woon- of bedrijfsruimte. 57 % van de gegronde bezwaren en verminderingen zijn bedrijven (zuiveringsheffing en verontreinigingsheffing bedrijven) en 43% woonruimtebelastingen. Deze verdeling is nagenoeg gelijk aan 2022, toen was het 56% om 34%.

Gegronde bezwaarschriften: Gebruiker



Gegronde bezwaarschriften: Gebruiker



We zien dat de meest voorkomende redenen van gegronde bezwaren gelijk zijn aan voorgaande jaren. Daarbij is onjuiste gebruiker van een bedrijfsruimte de grootste categorie. Er is een toename van deze bezwaren te zien ten opzichte van 2022 en 2021 bij de bedrijven. De woonruimtebezwaren liggen ongeveer op gelijk niveau met 2022.

Project WRA

De verbeteracties die we met de WRA hebben uitgevoerd lijken niet tot minder bezwaren te hebben geleid. Op basis van een analyse van de gegronde bezwaren wordt bepaald waar binnen het proces verdere verbeterlagen mogelijk zijn.

Aansluiting NHR

Sinds de aansluiting op de NHR worden wekelijks NHR-mutatielijsten beoordeeld en verwerkt. Na onderzoek is gebleken dat op deze lijsten diverse mutaties van vooral bedrijfsbeëindigingen ontbraken. Hierdoor zijn ten onrechte aanslagen 2024 verstuurd.

We hebben nu controlelijsten gemaakt van alle bedrijfsbeëindigingen, die beoordeeld en verwerkt worden naast de mutatielijsten die we vanuit de NHR ontvangen. De onterecht opgelegde belastingaanslagen worden ambtshalve vernietigd, als we geen bezwaar hebben ontvangen. De bezwaren kennen we toe.

De NHR-mutatielijsten worden vooralsnog deels verwerkt. Daarnaast heeft Centric de NHR geoptimaliseerd. Verder onderzoek moet uitwijzen of deze optimalisatie voldoet aan de verwachtingen van GBLT.

2022

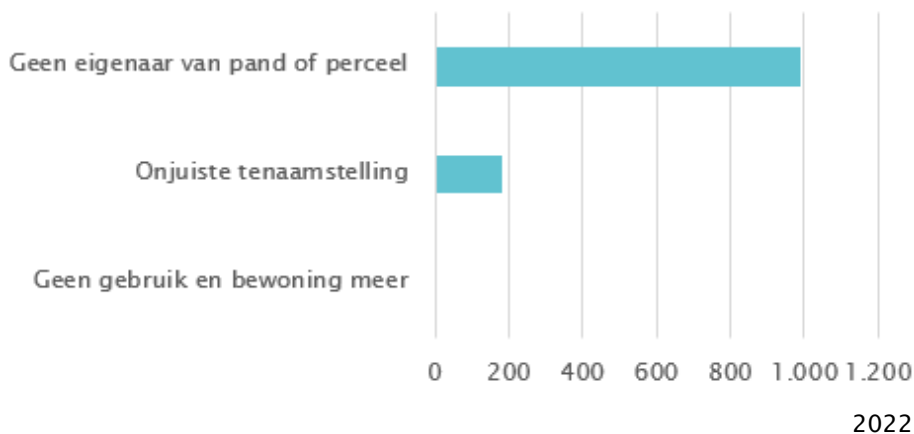
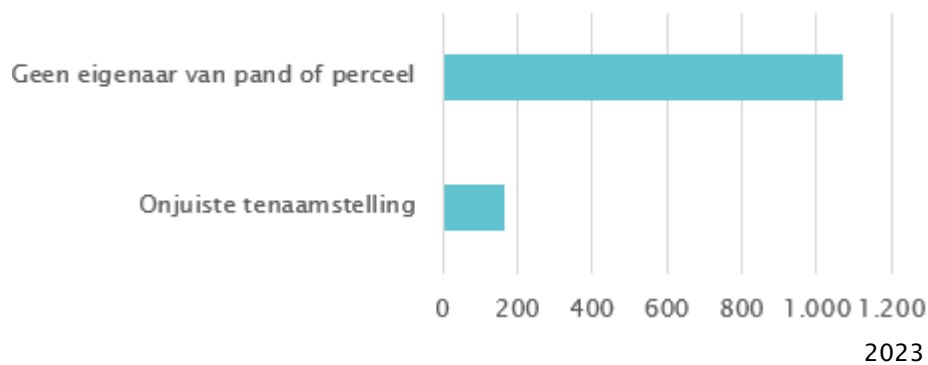
2.3.2 BEZWAREN EIGENAAR

Gegronde bezwaarschriften in de categorie eigenaren zijn terug te herleiden tot twee bezwaarredenen:

- De aanslag is niet opgelegd aan de eigenaar op 1 januari;
- De tenaamstelling van de aanslag is onjuist.

In onderstaande tabellen is af te lezen dat de onjuiste eigenaar net als vorig jaar de grootste groep van gegronde bezwaren is. De aantallen bezwaren onjuiste eigenaar liggen 8,5% hoger dan in 2022. Als we naar het aantal toegekende bezwaarregels kijken, dan zien we bij de eigenarenbelasting ook een toename ten opzichte van 2022. Zie hiervoor de tabellen watersysteemheffing eigenaren, rioolheffing eigenaren en onroerendezaakbelasting eigenaren in bijlage 1.

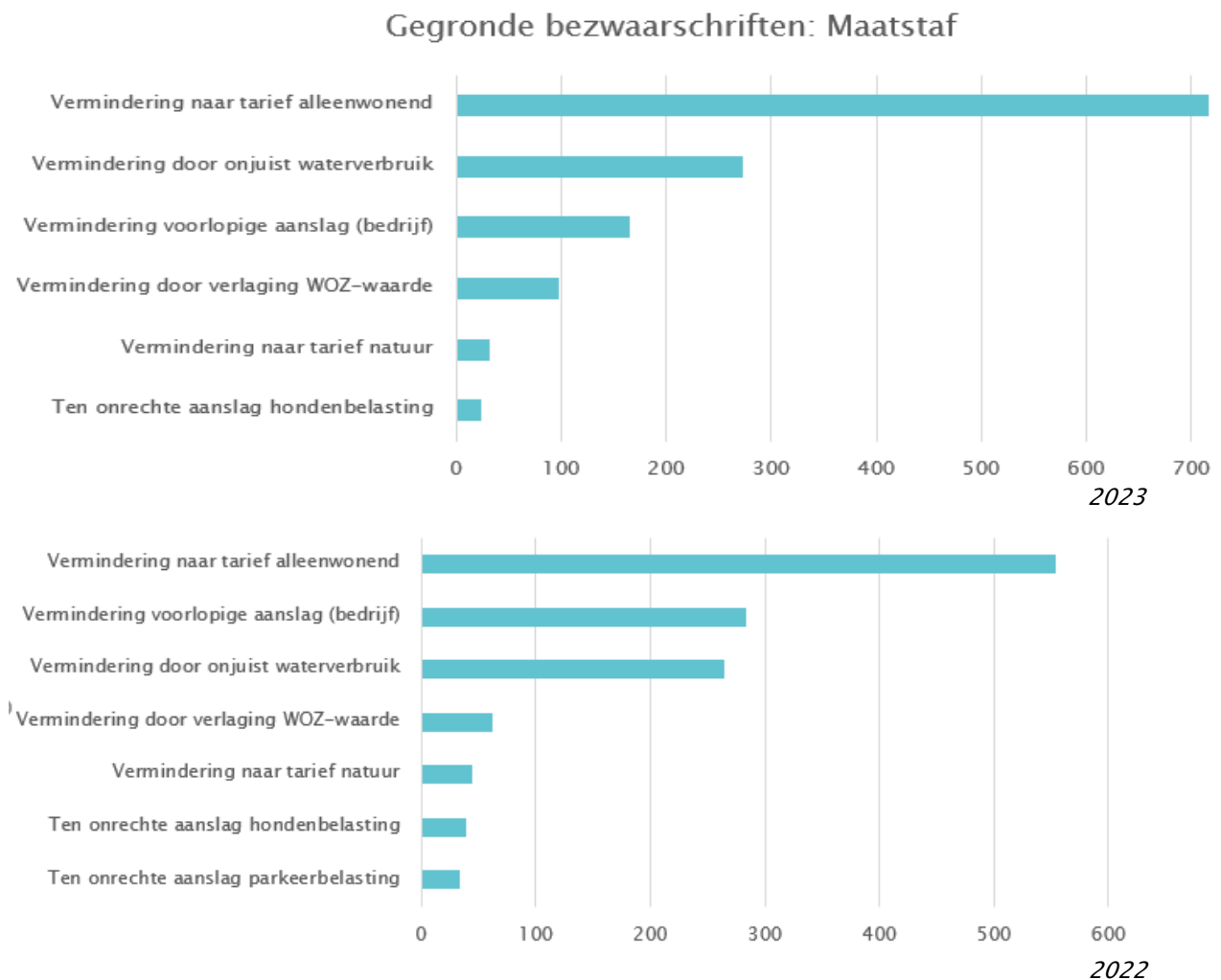
Gegronde bezwaarschriften: Eigenaren



Om de kwaliteit van de aanslagen eigenarenbelastingen verder te verbeteren worden extra controles toegevoegd in het proces, gericht op zakelijke rechten (gebruik en bewoning, recht van opstal).

2.3.3 BEZWAREN MAATSTAF

Gegevens over de maatstaf komen deels vanuit Basisregistraties. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een één- of meerpersoonshuishouden of de WOZ-waarde. Daarnaast worden ook andere bestanden gebruikt, zoals de waterbank van Vitens voor het waterverbruik, natuurpercelen vanuit bestanden van de waterschappen of het aantal honden via aan- en afmeldingsformulieren.



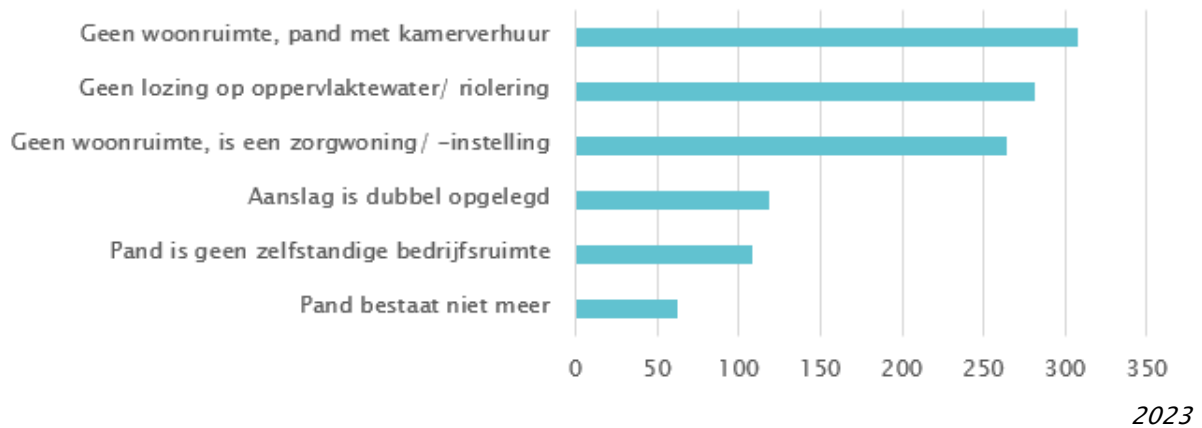
Toekenning van het tarief alleenwonend is ook dit jaar de grootste categorie van maatstafbezwaren en in aantallen toegenomen. We zien een stijging van deze categorie ten opzichte van 2022. Van half juni tot eind juni heeft de koppeling met de basisregistratie personen niet goed gewerkt. Dit heeft mogelijk invloed gehad op bezwaren woonruimte, omdat verhuizingen en wijzigingen naar een éénpersoonshuishouden niet direct verwerkt werden.

Daarnaast zien we een stijging van de verminderingen door een onjuiste WOZ-waarde. De oorzaak kan de toename van het aantal WOZ-bezwaren in 2023 zijn. De verminderingen van de voorlopige aanslagen bedrijven laat een daling zien.

2.3.4 BEZWAREN OBJECT

Bezwaren op basis van fouten in het object gaan vaak over kamerverhuur, verzorgingshuizen en bedrijfsruimten die niet zelfstandig zijn, maar die bijvoorbeeld onderdeel van een bedrijfsverzamelgebouw zijn of in een woning gevestigd zijn. Daarnaast is de lozingssituatie ook reden van bezwaar. Voorbeelden zijn niet lozen op de riolering, maar op een eigen zuivering of septictank of helemaal geen afvalwater lozen vanuit een pand.

Gegronde bezwaarschriften: Object



Gegronde bezwaarschriften: Object



Bij de bezwaren in deze categorie is een duidelijke daling te zien. In 2022 hebben we het onderzoek naar de onterechte aanslagen zuiveringsheffing voor lozers op een IBA in beheer van de gemeente afgerond. In 2023 is daardoor een sterke daling te zien van gegronde bezwaren met reden geen lozing.

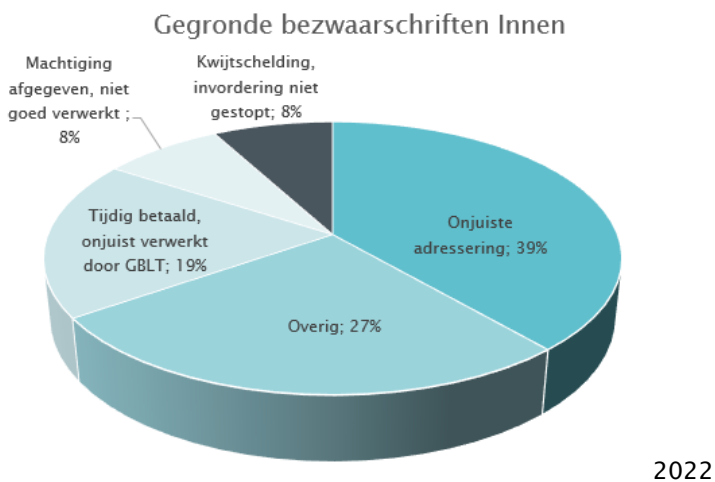
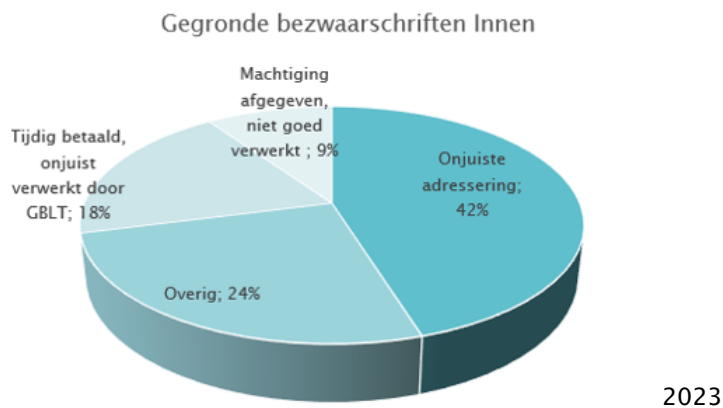
Verder zien we een lichte daling van het aantal zorgwoningbezwaren en dubbel opgelegde aanslagen. En een lichte toename van het aantal kamerverhuurbezwaren.

2.4 Bezwaren tegen de invorderingskosten

Van de afgehandelde kostenbezwaren zijn geen detailgegevens beschikbaar in ons belastingstelsel. Om wel meer over de inhoud van deze bezwaarschriften te weten, hebben we een steekproef gedaan van 379 afgehandelde kostenbezwaren in 2023. Dat is een steekproef van 17% op het totaal aantal ontvangen bezwaren in 2023. De cijfers in deze paragraaf zijn op basis van de steekproef.

De daling van het aantal kostenbezwaren in 2021 en 2022 is verder doorgezet in 2023. Van de kostenbezwaren wordt het grootste deel afgewezen, namelijk 91%.

Onderstaand het overzicht van de redenen van de gegrond verklaarde kostenbezwaren. Zoals aangegeven is dit het kleinste deel van de bezwaren. In totaal zijn het in de steekproef slechts 33 bezwaren. Daarbij is onjuiste adressering de grootste categorie, net als vorig jaar. Het is nu 42% van de gegrond verklaarde bezwaren, vorig jaar 39%. Maar slechts 0,6% van het totaal aantal invorderingsbezwaren. Wat we verder zien is dat we in 2022 bezwaren gegrond hebben verklaard omdat bij het verzoek om kwijtschelding de invordering doorliep. Deze bezwaarredenen komt in 2023 niet meer voor.



Om het invoeren van onjuiste rekeningnummers bij machtigingen in Mijn Loket te voorkomen hebben we vanaf 2022 e-Mandate. Het e-Mandate zorgt ervoor dat in Mijn Loket rekeningnummers goed ingevoerd worden. Dit is een verbetering in het proces. Wel hebben we ook nog steeds machtigingsformulieren die met de hand worden verwerkt.

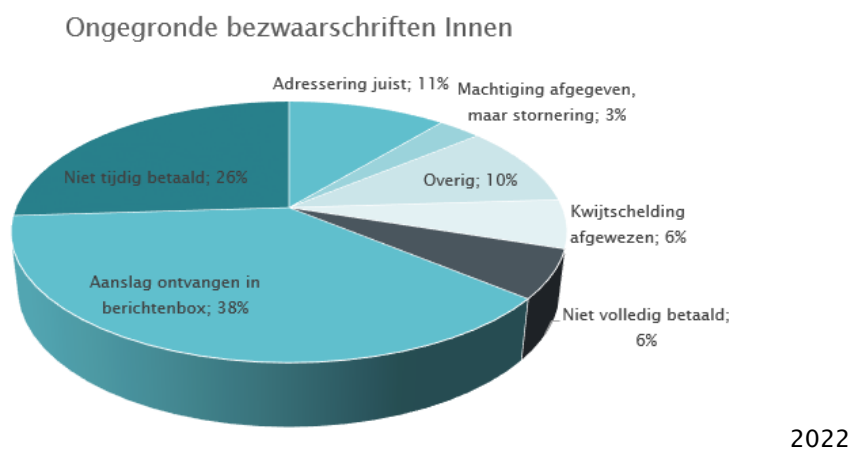
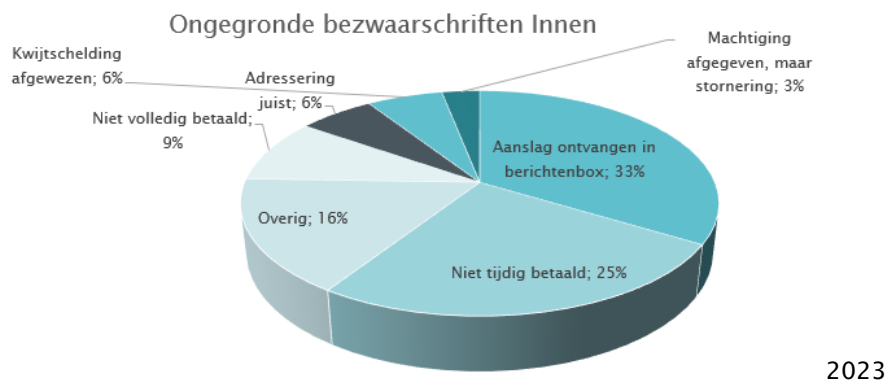
Tenslotte nog een overzicht van redenen van ongegrond verklaarde bezwaren kosten. Zoals eerder vermeld is dat 91% van de afgehandelde invorderingsbezwaren.

Onze visie op afhandeling van kostenbezwaren is vooral gericht op het helpen van klanten. Hoe kunnen we er voor zorgen dat deze kosten in de toekomst voorkomen worden. Daarbij passen we vaak coulance toe. Deze coulance is eenmalig. Het is interessant om uit te zoeken wat het effect is van deze werkwijze. Dat hebben we nog niet gedaan.

De belangrijkste bezwaarredenen van de ongegrond verklaarde bezwaren zijn net als vorige jaren:

- Aanslag in de berichtenbox niet gezien (33%)
- Niet tijdig betaald (25%)

Daarbij is het aandeel van bezwaren over de berichtenbox is gedaald van 38% naar 33%. Het percentage ongegronde bezwaren met als reden niet tijdig betaald is gelijk aan 2022.



Aandachtspunten om de invorderingsbezwaren voor komende jaren te verminderen zijn:

- Het verbeteren van de werkwijze voor het gebruik van postadressen. De situaties waarin een postadres gebruikt wordt, zijn in beeld. Binnenkort worden de afspraken voor het uniform gebruik van subjectrelaties en postadressen uitgerold binnen GBLT.
- Zodra het project postadressen is afgerond wordt het project erven gestart. Dit project zal zich richten op het adresonderzoek naar erven. Wie zijn de erven, hoe doen we adresonderzoek en welke uniforme afspraken maken we hierover.
- Medio 2024 komt de QR-code op het aanslagbiljet voor het betalen van de belastingaanslag. Dit zal helpen in het juist koppelen en tijdig betalen van de aanslag. Deze QR-code heeft mogelijk een positief effect op het aantal bezwaren. Het niet juist verwerken van de betaling wordt hier namelijk mee voorkomen.

3 Overzicht actiepuntenlijst

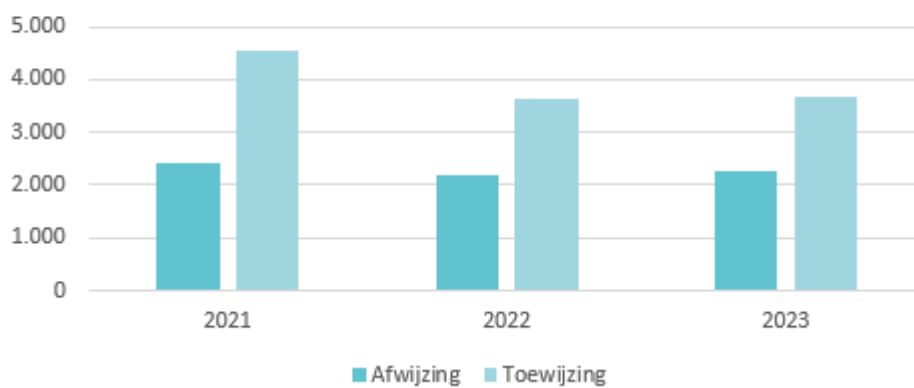
Uit deze evaluatie is een aantal actiepunten naar voren gekomen. In onderstaand overzicht staan deze samengevat. Het tijdsplan en de uitvoering zal met de actiehouders besproken worden.

Paragraaf	Actie	Actiehouder
2.2.1	Automatiseren en standaardiseren aanmaken en verwerken inlichtingenformulieren	Manager G&T
2.2.1	Verbeteren secundaire kenmerken door implementatie 'landelijke standaard'	Manager G&T
2.2.1	Uitbreiden opvragen inlichtingen niet-woningen	Manager G&T
2.3.1	Analyse gegronde woonruimtebezwaren naar verbeterpunten + uitwerking acties	Manager Heffen
2.3.1	Onderzoek naar effect van optimalisatie Centric voor NHR-verwerking	Manager Heffen
2.3.2	Uitbreiden controles op zakelijke rechten	Manager Heffen
2.4	Afronden project postadressen	Ketenmanager
2.4	Project adresonderzoek erven	Ketenmanager
2.4	QR-code op aanslagbiljet	Manager Innen

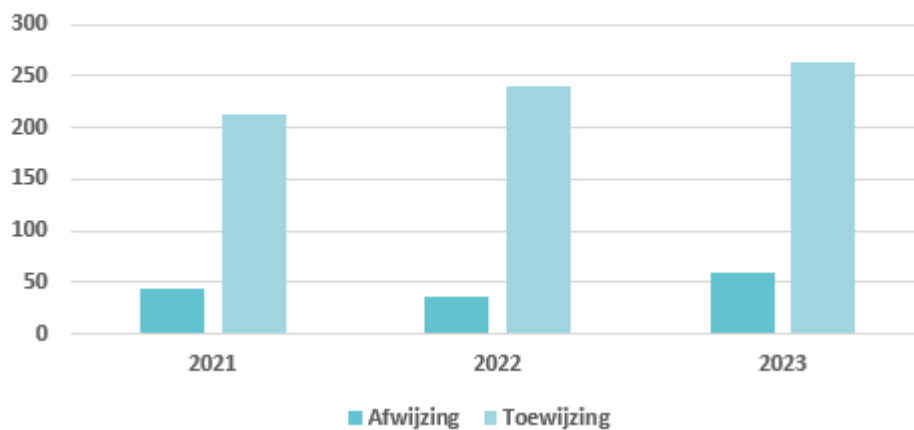
Bijlage

Vergelijking bezwaren ontvangen in januari tot en met december van het heffingsjaar per belastingsoort (op aanslagregelniveau).

Zuiveringsheffing/ verontreinigingsheffing woonruimten

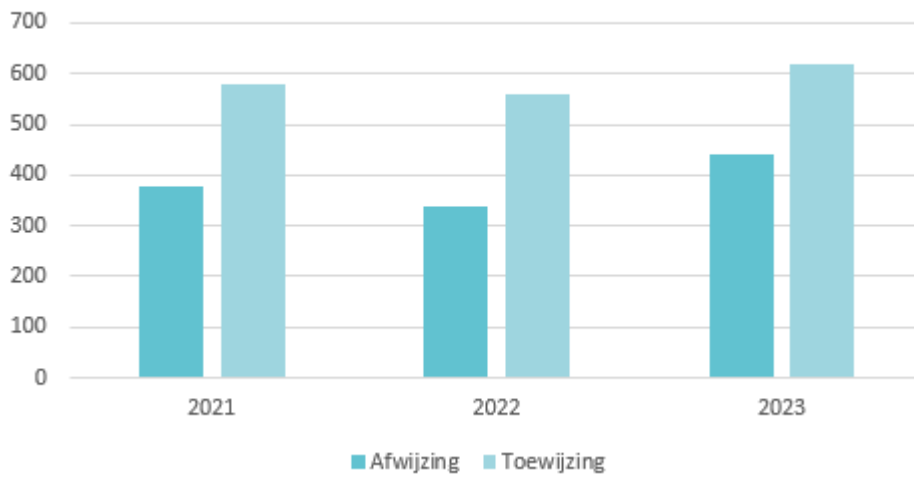


Rioolheffing gebruikers

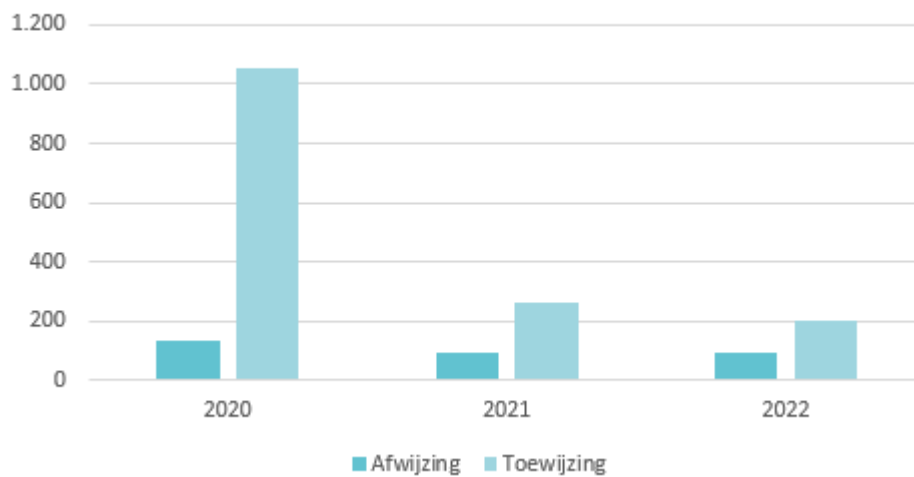


In 2022 zijn ambtshalve 616 aanslagen rioolheffing gebruik van de gemeente Ommen verminderd, die ten onrechte waren opgelegd voor woningen op een recreatiepark.

Afvalstoffenheffing

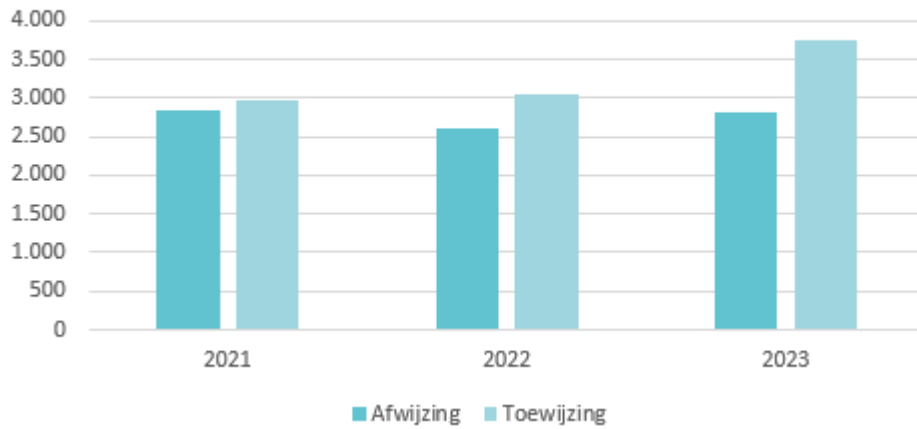


Diftar

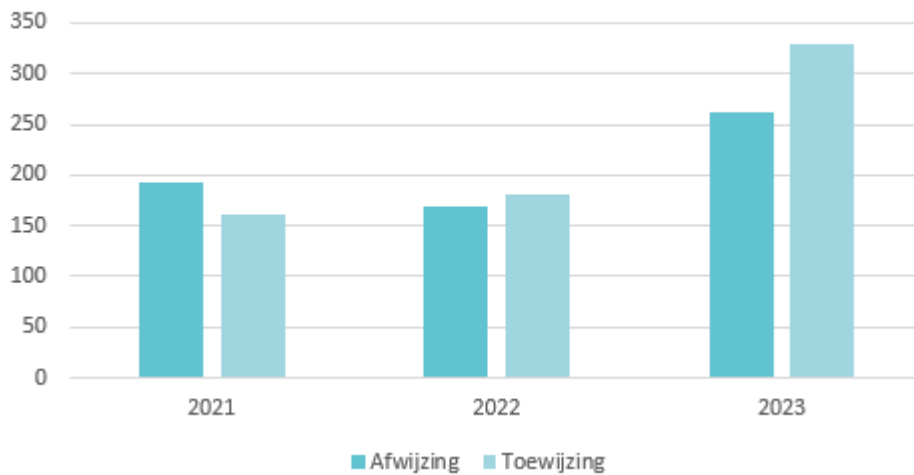


Diftar wordt na afloop van het heffingsjaar opgelegd, daarom zijn de cijfers van 2020 tot en met 2022. De belastingaanslagen DIFTAR 2023 worden/zijn in 2024 opgelegd.

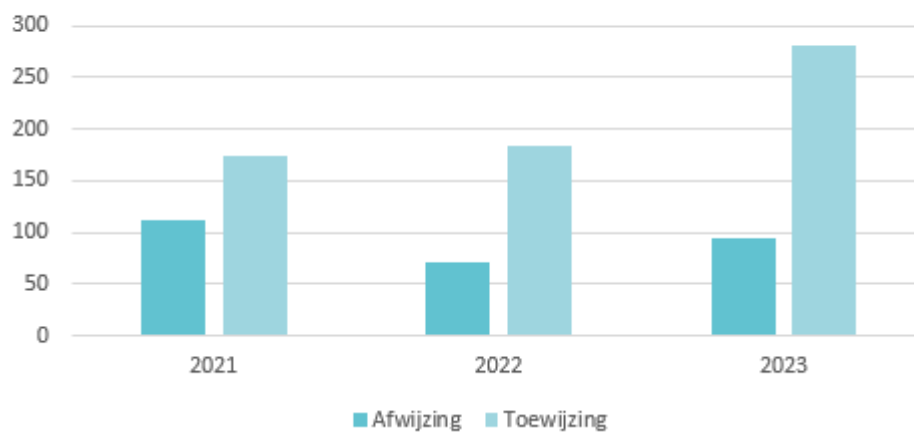
Watersysteemheffing eigenaren



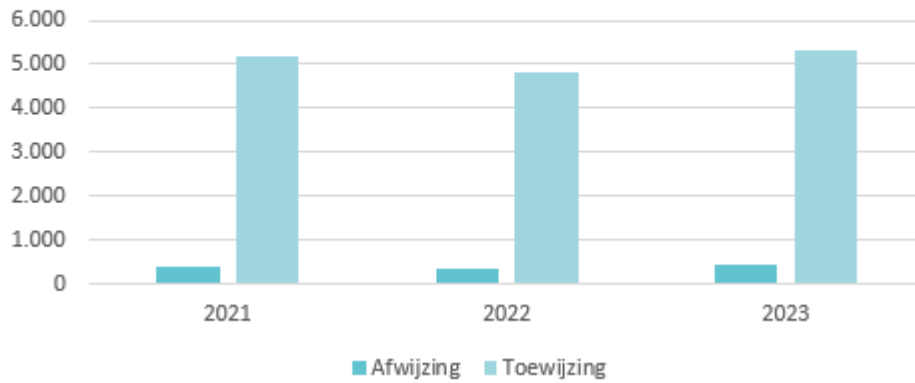
Onroerende zaakbelasting eigenaren



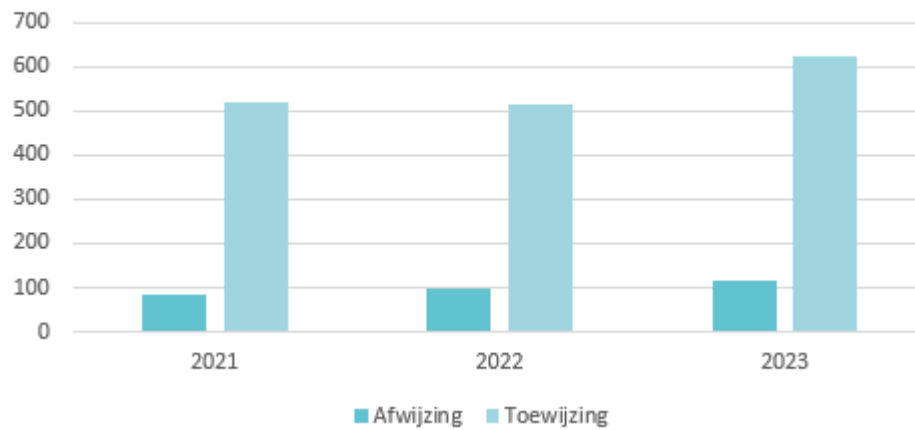
Rioolheffing eigenaren



Zuiveringsheffing/ verontreinigingsheffing bedrijven



Onroerende zaakbelasting gebruikers







gemeente- en
waterschapsbelastingen