

Evaluatie bezwaren 2021



gemeente- en
waterschapsbelastingen

Inhoudsopgave

1	Ontwikkeling bezwaren afgelopen jaren	4
1.1	Inleiding	4
1.2	Vergelijking bezwaren 2019, 2020 en 2021	4
2	Bezwaarschriften heffingsjaar 2021	7
2.1	Afgehandelde bezwaarschriften heffingsjaar 2021	7
2.2	Bezwaren tegen de WOZ-beschikking en objectafbakening	9
2.2.1	Verbeteren gegevens	11
2.2.2	Informeel bezwaar	11
2.2.3	Kwalitatieve toets uitspraken WOZ-bezwaar	11
2.2.4	Criteria GBLT	12
2.3	Bezwaren tegen de heffingen	12
2.3.1	Bezwaren gebruiker	14
2.3.2	Bezwaren eigenaar	15
2.3.3	Bezwaren maatstaf	16
2.3.4	Bezwaren object	17
2.4	Bezwaren tegen de invorderingskosten	18
3	Overzicht actiepuntenlijst	21
	Bijlage	22

Colofon

Auteurs

Gerben Knol
Jolanda de Bond

Versie: definitief

Datum

25-2-2022

Samenvatting

Dit evaluatieverslag geeft inzicht in de ontvangen bezwaarschriften in 2021 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 een analyse gedaan waar de bezwaren 2021 over gaan. 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 deze bezwaren te voorkomen?

Als we kijken naar het totaal aantal ontvangen bezwaren en uitgevoerde ambtshalve verminderingen in 2021 zien we een daling, zowel in aantallen als procentueel. Als we naar de verschillende soorten bezwaren kijken, zien we alleen in aantallen een lichte stijging bij de WOZ-bezwaren. De bezwaren tegen het gecombineerde biljet, de bedrijfsaanslagen en invorderingskosten laten allen een daling zien. Procentueel is bij alle soorten bezwaren een daling te zien.

Als we in de analyse naar de meest voorkomende reden van gegrond verklaarde heffingsbezwaren kijken, dan zijn dat net als vorig jaar aanslagen opgelegd aan onjuiste gebruikers van woon- en bedrijfsruimten. Dat is ongeveer de helft van het totale aantal gegrond verklaarde bezwaren. Als we naar de gegronde bezwaren tegen de invorderingskosten kijken, is een onjuiste adressering de belangrijkste bezwaarredenen. Dit is echter minder dan 1% van het totaal aantal invorderingsbezwaren. Het merendeel van de invorderingsbezwaren (87%) wordt ongegrond verklaard.

Uit de analyse van de WOZ-bezwaren blijkt dat de basisgegevens (primaire en secundaire kenmerken) om een goede waardering uit te kunnen voeren, verbeterd moeten worden. Het gaat dan specifiek om de primaire kenmerken van de niet-woningen en de secundaire kenmerken van de woningen. Bij het merendeel van de gegronde bezwaren wordt de WOZ-waarde verlaagd, omdat de actuele gegevens afwijken van de gegevens zoals deze in de WOZ-administratie aanwezig zijn.

In 2020 is een aantal wijzigingen in het proces doorgevoerd, die voor een beperkt deel doorwerken in 2021. In deze evaluatie zijn daarnaast nieuwe verbeteracties opgenomen voor 2022, die moeten leiden tot een verdere daling van het aantal gegrond verklaarde bezwaren. Om tot vermindering van de WOZ-bezwaren te komen zijn in deze evaluatie verbeteracties opgenomen voor de periode 2021 – 2024. Deze acties moeten leiden tot verkrijgen van meer informatie, zodat zowel het aantal bezwaren als het aantal gegrond verklaarde bezwaren daalt.

1 Ontwikkeling bezwaren afgelopen jaren

1.1 Inleiding

Dit evaluatieverslag geeft inzicht in de ontvangen bezwaren in 2021 ten opzichte van verzonden aanslagen, invorderingsdocumenten en WOZ-beschikkingen. Ook is er een vergelijking opgenomen ten opzichte van voorgaande jaren. In tegenstelling tot afgelopen jaren hebben we de evaluatie over het hele kalenderjaar uitgevoerd, niet meer over de periode van januari tot en met september.

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 aanvragen en ambtshalve verminderingen meegenomen. 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. 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 worden beoordeeld.

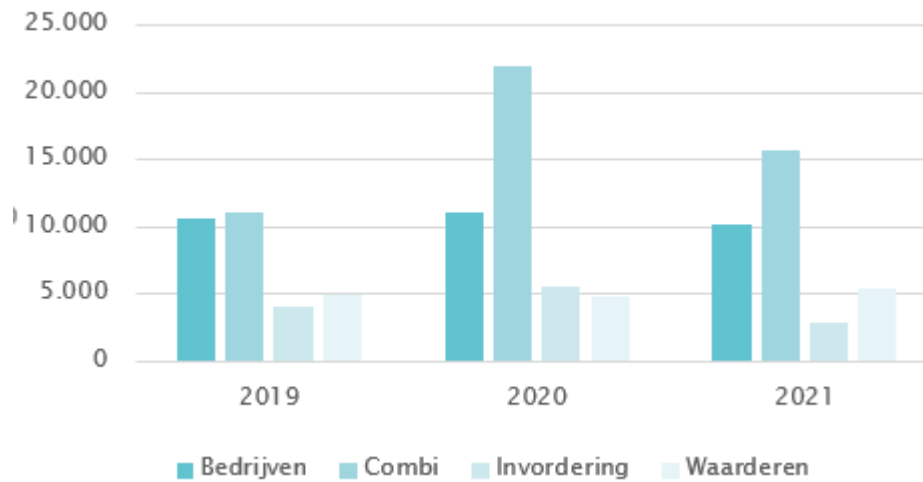
Deze evaluatie gaat over bezwaren tegen de WOZ-beschikking, de heffingen en de invorderingskosten (aanmanings- en dwangbevelkosten en invorderingsrente). De heffingsbezwaren zijn onderverdeeld in bezwaren tegen het gecombineerde aanslagbiljet en bezwaren tegen het aanslagbiljet zuiveringsheffing en verontreinigingsheffing bedrijven. Het verslag bestaat uit twee delen. Het eerste deel is een vergelijking van het aantal ontvangen bezwaren in kalenderjaar 2021 ten opzichte van voorgaande jaren. Het tweede deel gaat in op de inhoud en afhandeling van de bezwaren van het heffingsjaar 2021. Worden ze toegekend dan wel afgewezen, waar gaan de bezwaren over en wat kunnen we ervan leren.

1.2 Vergelijking bezwaren 2019, 2020 en 2021

Het volgende overzicht toont het aantal ontvangen bezwaren en uitgevoerde verminderingen in 2019, 2020 en 2021.

Er is een daling te zien in 2021 ten opzichte van 2020 en 2019. Deze daling is zowel te zien bij de heffingsbezwaren als de invorderingsbezwaren. En de daling is zowel in aantallen bezwaarschriften en verminderingen als in % bezwaren en verminderingen ten opzichte van verzonden documenten. Alleen bij de WOZ-bezwaren is een lichte stijging te zien in aantallen ontvangen bezwaren in 2021.

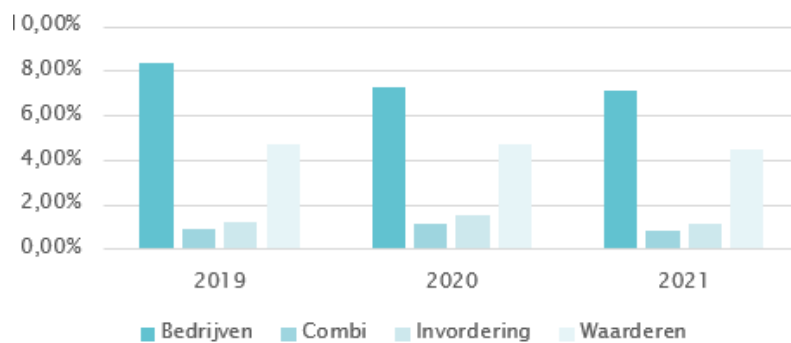
Aantal ontvangen bezwaarschriften



In aantallen ontvangen we de meeste bezwaren tegen het gecombineerde aanslagbiljet inclusief de gemeentelijke heffingen die niet op het gecombineerde biljet staan. Dit zijn bezwaren tegen de zuiveringsheffing, watersysteemheffing ingezetenen (woonruimteanslag), gemeentelijke heffingen en de watersysteemheffing eigenaren

Voor alle categorieën zien we een procentuele daling in bezwaren en ambtshalve verminderingen ten opzichte van verzonden documenten. In percentage hebben we in verhouding tot het aantal verzonden belastingaanslagen het meeste bezwaren en verminderingen bij de zuiveringsheffing bedrijven. Dit is in lijn met voorgaande jaren. Wel is er een daling te zien in dit percentage.

% ontvangen bezwaarschriften



Jaar	Bedrijven	Combi	Invordering	Waarderen
2019	8,38%	0,95%	1,27%	4,75%
2020	7,31%	1,14%	1,52%	4,71%
2021	7,13%	0,81%	1,12%	4,51%

In de bijlage staan grafieken, die de ontwikkeling van het aantal bezwaren en verminderingen op aantallen aanslagregels laten zien. De grafieken gaan over de heffingsjaren 2019, 2020 en 2021 van de volgende belastingsoorten:

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

Bijzonderheden in 2021

Met betrekking tot de bezwaren zijn er een aantal bijzonderheden te noemen over afgelopen jaar.

In het begin van het jaar is er een correctie uitgegaan voor aanslagen Diftar 2020 van gemeente Leusden. Er stond een verkeerd type container op het aanslagbiljet. Het gaat om 418 adressen en 767 aanslagregels.

Daarnaast loopt er een onderzoek naar aanslagen zuiveringsheffing woonruimten voor adressen van waaruit geloosd wordt op een IBA in beheer bij de gemeente. Er zijn met deze reden in 2021 aanslagen gecorrigeerd. Het onderzoek loopt nog en zal in 2022 afgerond worden.

Het is opvallend dat in 2021 beduidend minder invorderingsdocumenten met kosten verzonden zijn. Redenen hiervoor zijn onder andere de betalingsherinnering, het sociaal invorderen en dat de Berichtenbox beter bekend is. Er zijn ook beduidend minder bezwaarschriften tegen de invorderingskosten ontvangen.

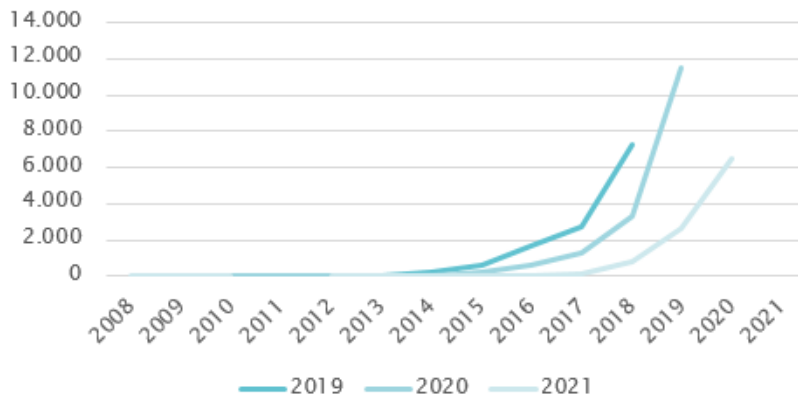
Tenslotte loopt er een (voorbeeld)bezwaarprocedure over het opleggen van aanslagen watersysteemheffing ongebouwd/ natuur voor buitendijks gelegen rijkswater.

Aanpassing beleid ambtshalve verminderen

Per november 2020 heeft GBLT het beleid ambtshalve verminderen van aanslagen van voorgaande jaren aangepast. Daar waar we voorheen tot 5 jaar terug ambtshalve verminderen, is dat per november 2020 tot drie jaar terug. Deze wijziging heeft uiteraard invloed op de cijfers van ambtshalve verminderingen van voorgaande jaren. Deze aantallen zijn lager. Voor verminderingen van WOZ-waardes volgen we de gemeente. Hier verminderen we wel de aanslagen van alle jaren waarvan de WOZ-waarde is verminderd.

De volgende grafiek laat zien hoeveel aanslagen we van voorgaande verminderen. De meeste verminderingen gaan over aanslagen van één of twee jaar terug.

Afgehandelde bezwaarschriften



In 2021 zijn er ruim 1.000 minder verminderingen gedaan in de periode van 3 tot 5 jaar terug. Ten opzichte van 2019 is het verschil ruim 1.500 minder bezwaren en verminderingen over die jaren. De daling van het aantal ontvangen bezwaren in 2021 ten opzichte van 2020 komt dus niet alleen door de aanpassing van het beleid ambtshalve verminderen.

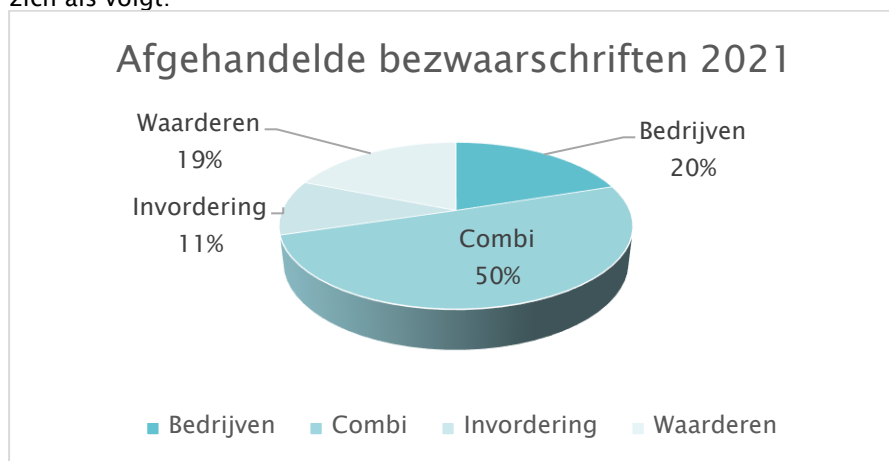
2 Bezwaarschriften heffingsjaar 2021

2.1 Afgehandelde bezwaarschriften heffingsjaar 2021

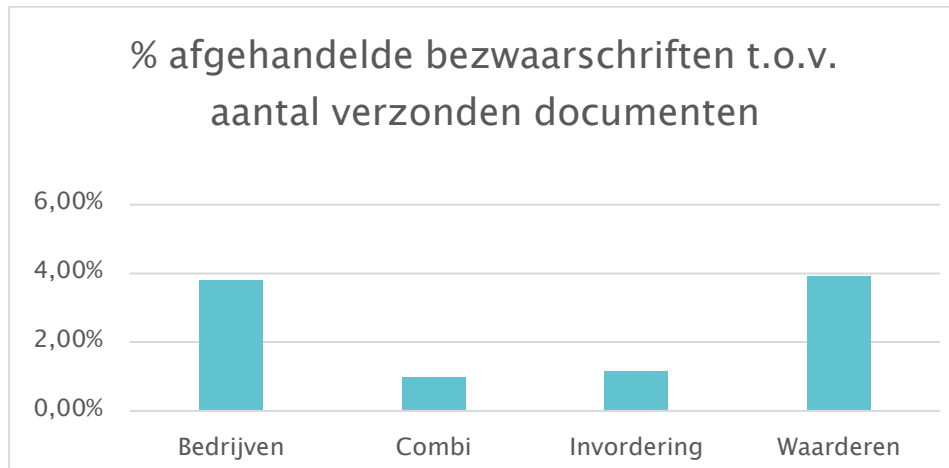
Dit hoofdstuk gaat over de bezwaarschriften die we in 2021 afgehandeld hebben over het heffingsjaar 2021. Hierbij maken we een onderverdeling in drie groepen, namelijk:

- 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 2021 in deze drie categorieën verhouden zich als volgt:



De volgende grafiek en tabel geven het percentage ontvangen bezwaarschriften en verminderingen over heffingsjaar 2021 weer ten opzichte van de verzonden aanslagen, WOZ-beschikkingen, en invorderingsdocumenten 2021.



Soort bezwaarschrift	Aantal afgehandelde bezwaarschriften	Aantal verzonden aanslagen / invorderingsdocumenten	% t.o.v. aantal verzonden documenten 2021	% t.o.v. aantal verzonden documenten 2020
Bedrijven	5.433	142.484	3,81%	3,91%
Combi	13.698	1.937.999	0,71%	0,82%
Invordering	2.902	254.878	1,14%	1,24%
Waarderen	5.421	131.907	4,11%	3,16%

Conclusie: Het percentage bezwaren heffingsjaar 2021 ten opzichte van het aantal verzonden documenten is lager dan dit percentage over heffingsjaar 2020 in dat jaar. Het percentage WOZ-bezwaren over het huidige jaar ligt wat hoger dan in 2020.

Aanvragen, ambtshalve verminderingen en bezwaren

Onderstaande overzicht geeft inzicht hoe de verhouding is tussen afgehandelde bezwaarschriften, ambtshalve verminderingen en aanvragen. Bij WOZ-bezwaren is een verschuiving te zien. In 2020 werd 2% van de WOZ-waardes ambtshalve gecorrigeerd. In 2021 is dat 34%. Dit is het gevolg van het project informele bezwaarafhandeling. Bij bedrijfsbezwaren en combibezwaren zie je dat een aanzienlijk deel van de aanslagen ambtshalve wordt verminderd. De reden hiervan is 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.

Soort bezwaarschrift	Bedrijven	Combi	Invordering	Waarderen
Aanvraag	0%	6%	0%	0%
Ambtshalve	41%	39%	0%	34%
Bezwaar	59%	55%	100%	66%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Tijdigheid

WOZ-bezwaren

In 2021 zijn we gestart met het informeel contact. Door het succes van het informeel contact is later gestart met de afhandeling van de formele bezwaren. Onze eigen doelstelling was om 75% van het aantal ingediende woningbezwaren door particulieren voor 1 augustus af te handelen. Deze doelstelling hebben we niet gehaald. Het gerealiseerde percentage is 63%. De wettelijke afdoeningstermijn is met een afhandelpercentage van 97% wel gerealiseerd.

Er in 2021 € 531.556,04 aan proceskosten en griffierecht uitgekeerd in WOZ-bezwaar- en (hoger) beroepsprocedures. Er is geen dwangsom uitgekeerd.

Heffings- en invorderingsbezwaren

Van de heffings- en invorderingsbezwaren is 93% binnen 12 weken afgehandeld. 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. In dit percentage is geen rekening gehouden met termijnen voor afhandeling die zijn opgeschort. Deze aantallen hebben we niet in beeld. Een deel van de bezwaren wordt door een externe partij afgehandeld. Zij hebben een deel van de bezwaren niet tijdig afgehandeld. Dit is besproken om herhaling in de toekomst te voorkomen. Over het algemeen gezien zijn het voornamelijk bezwaren die niet in één keer afgehandeld kunnen worden, die de termijn van 12 weken overschrijden.

Er in 2021 € 22.827,60 aan proceskosten en griffierecht uitgekeerd in bezwaar- en beroepsprocedures van heffings- en invorderingsbezwaren. Er is geen dwangsom uitgekeerd.

2.2 Bezwaren tegen de WOZ-beschikking en objectafbakening

GBLT voert voor de gemeente Bunschoten, Dalfsen, Dronten, Leusden, Nijkerk 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 2021 5.949 bezwaren tegen de WOZ-waarde en afbakening ontvangen en die bezwaren gaan over 6.865 objecten. Dit aantal is inclusief de informele bezwaren. Omdat één bezwaar betrekking kan hebben op meerdere objecten volgt hierna een analyse op objectniveau.

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 de volgende tabel is het aantal objecten in bezwaar weergegeven, het aantal ongegronde bezwaren, toegekende bezwaren en het aantal bezwaren dat nog in behandeling is.

SOORT OBJECT	AANTAL OBJECTEN IN BEZWAAR	ONGEGROND (INCL INTREKKING)	% ONGEGROND	TOEKENNEN (GEGROND)	% GEGROND	UITSpraak NOG VERZENDEN
Woning	4.182	2.460	59,3 %	1.685	40,7 %	37
Niet-woning	715	474	75,3 %	155	24,6 %	86
Informeel bezwaar	1.968	912	46,3%	1.056	53,7%	0
Totaal	6.865	3.522	57,0%	2.896	43,0%	123

Ter voorbereiding op de bezwarenanalyse is op basis van de situatie op 8 december 2021 onderzoek gedaan naar de reden van de toekenning van de bezwaren. In sommige gevallen zijn er meerdere redenen waarom een bezwaar is toegekend. Daardoor komt het aantal toegekende bezwaren niet overeenkomt met het aantal redenen van de toekenning.

Onderstaand de redenen van toekenning voor de woningbezwaren.

SOORT OBJECT	AANTAL TOEGEKENDE BEZWAREN	SECUNDAIRE KENMERKEN	WAARDERING	PRIMAIRE KENMERKEN
Woning	2.662	1.699	911	52
Percentage		63,8%	34,2%	2,0%

De meest voorkomende bezwaarredenen zijn;

1. Secundaire kenmerken: dit zijn onder andere kwaliteit, onderhoud, voorzieningen en uitstraling van een object;
2. Waardering, vergelijking ten opzichte van de verkochte woningen, aanpassen groep;
3. Primaire kenmerken: dit zijn onder andere inhoud, oppervlakte en bouwjaar van een object.

Onderstaand de redenen van toekenning voor de niet-woningbezwaren.

SOORT OBJECT	AANTAL TOEGEKENDE BEZWAREN	PRIMAIRE KENMERKEN	SECUNDAIRE KENMERKEN	HURDE-WAARDE KAPITALISATIE FACTOR	OBJECT AFBAKENING
Niet - Woning	141	76	28	47	7
Percentage		53,9%	19,9%	33,3%	5,0%

Op basis van het onderzoek zijn de volgende drie redenen aan te merken als meest voorkomende redenen voor de toekenning van bezwaren voor de niet-woningen:

1. Primaire kenmerken: dit zijn onder andere inhoud, oppervlakte en bouwjaar;
2. Huurwaarde: het bedrag waartegen het object op basis van gerealiseerde huurcijfers verhuurd kan worden.
Kapitalisatiefactor: deze factor geeft weer hoeveel keer de jaarhuur een koper van een pand bereid is te betalen.
3. Secundaire kenmerken: dit zijn bijvoorbeeld kwaliteit, onderhoud, voorzieningen en uitstraling van een object.

2.2.1 VERBETEREN GEGEVENS

GBLT is 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. Hierin zijn zowel de primaire als secundaire objectkenmerken een afspiegeling van de werkelijkheid. Zoals uit de analyse blijkt wordt het merendeel van de bezwaren toegekend vanwege onjuiste kenmerken ondanks dat wij structureel gegevens opvragen bij belanghebbenden via een inlichtingenformulier. Dit kan verklaard worden door de lage respons op onze inlichtingenformulieren.

De manier waarop wij de informatie opvragen willen wij veranderen. Het opvragen van de gegevens gaan wij digitaliseren, zodat het eenvoudiger wordt om inlichtingenformulieren te verzenden. Ook voor belanghebbende zal het eenvoudiger worden om de informatie in te vullen en retour te zenden. Daarnaast moet het mogelijk worden om geautomatiseerd te kunnen rappelleren, als wij geen reactie ontvangen. Om dit mogelijk te maken is het project structureel opvragen van gegevens gestart in 2020. Vanwege organisatie brede prioriteitstelling is de implementatie verschoven van 2021 naar 2022.

2.2.2 INFORMEEL BEZWAAR

Uit de evaluatie is gebleken dat het informele bezwarentraject in een behoefte voorziet. De behoefte is driedig:

1. informatie over de uitvoering van de Wet WOZ;
2. informatie over hoe de WOZ–taxatie tot stand komt;
3. de behoefte om op een laagdrempelige manier in contact te komen met een taxateur om aan te geven dat de waarde niet correct is.

De pilot heeft in 2021 veel impact gehad op de gehele uitvoering van de werkzaamheden binnen de afdeling Waarden. Het proces in de huidige vorm in 2022 herhalen is niet haalbaar en zal niet bijdragen aan de klantvriendelijkheid. Voor 2022 is daarom gekozen voor een light variant van informeel contact. Deze houdt in dat persoonlijke hulp geboden kan worden voor het maken van bezwaar tegen de WOZ–waarde voor 2022. Hierbij bieden wij klanten de mogelijkheid voor ondersteuning om stap voor stap te helpen bij het maken van bezwaar tegen de WOZ–waarde.

Voor 2023 en volgende jaren willen we het proces van bezwaar maken nog meer vereenvoudigen. Hiertoe wordt een plan van aanpak opgesteld welke in het tweede kwartaal 2022 aan het bestuur wordt aangeboden.

2.2.3 KWALITATIEVE TOETS UITSPRAKEN WOZ–BEZWAAR

Als onderdeel van de analyse is dit jaar een steekproef gehouden onder 56 bezwaarschriften om te beoordelen of de uitspraken voldoen aan de eisen. Getoetst is of de grieven beantwoord zijn en of er sprake is van correct taalgebruik. In slechts een enkel geval was een grief niet beantwoord. Geconcludeerd kan worden dat de uitspraken van goede kwaliteit zijn.

2.2.4 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 of niet-woningen waarvoor de waarde aangepast mag worden. Aan beide eisen wordt voor 2021 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 2.769 objecten het bezwaar gegrond verklaard. Op basis van het totaal aantal woningen is het percentage 2,09%.

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 2021 bedraagt het percentage van de totale vermindering 0,23%.

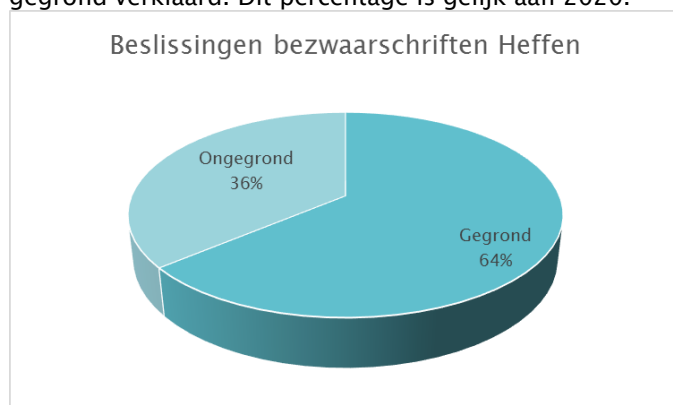
Niet-woningen

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 174 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 2021 bedraagt het percentage van de totale vermindering 0,76%.

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 2021 is 64% (deels) gegrond verklaard. Dit percentage is gelijk aan 2020.

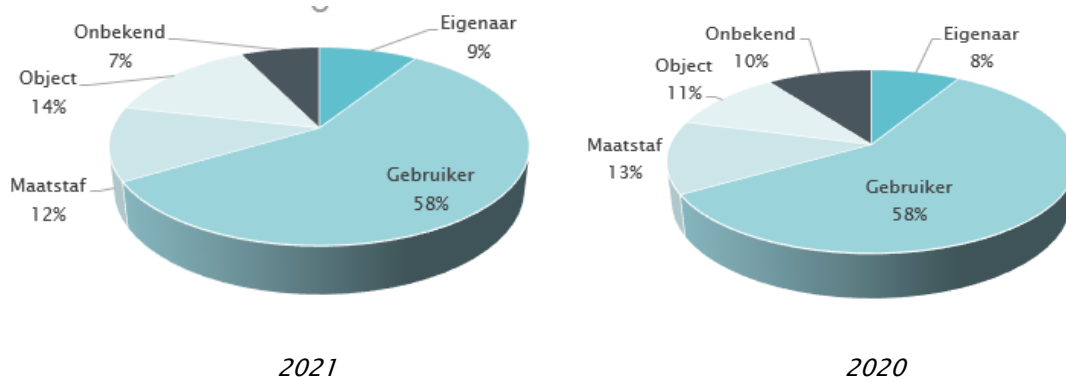


Voor het vervolg van deze analyse kijken we naar de gegronde verklaarde bezwaarschriften. Waar gaan deze bezwaarschriften over? Wat kunnen we hiervan leren?

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

- Bezwaren door aanslagen opgelegd aan iemand die niet de gebruiker is van de woon- of bedrijfsruimte (gebruikersfout);
- Bezwaren door onjuiste gegevens van pand of perceel waar de aanslag over gaat (objectfout);
- 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 (maatstaffout);
- Bezwaren door aanslagen opgelegd aan iemand die geen eigenaar is (eigenarenfout);
- Onbekend: van deze bezwaren zijn geen gegevens vastgelegd over de inhoud van het bezwaarschrift.

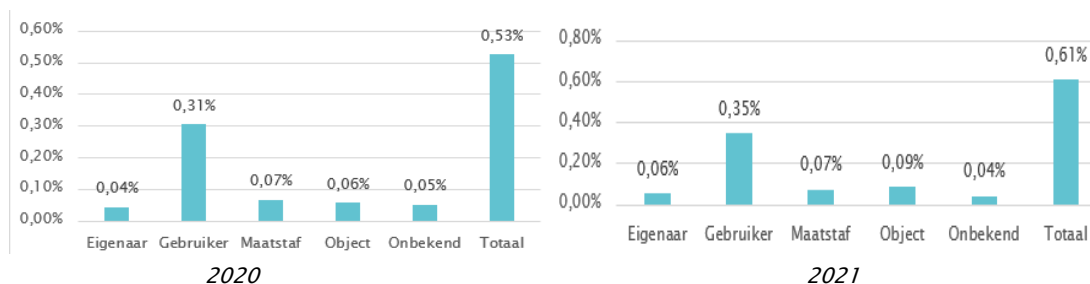
Percentage redenen gegronde bezwaren heffingen



Net als in voorgaande jaren is de categorie onjuiste gebruiker de grootste oorzaak van vermindering van de aanslagen. Meer dan de helft van de toekenningen komt, omdat een aanslag is opgelegd aan een onjuiste gebruiker. Gevolgd door verminderingen als gevolg van een onjuiste maatstaf of onjuist object. In de categorie 'onbekend' zitten de ambtshalve verminderingen en vernietigingen zonder brief en bezwaren die afgehandeld zijn met een reden die niet in het systeem staat.

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

% gegronde bezwaarschriften ten opzichte van het aantal opgelegde aanslagen

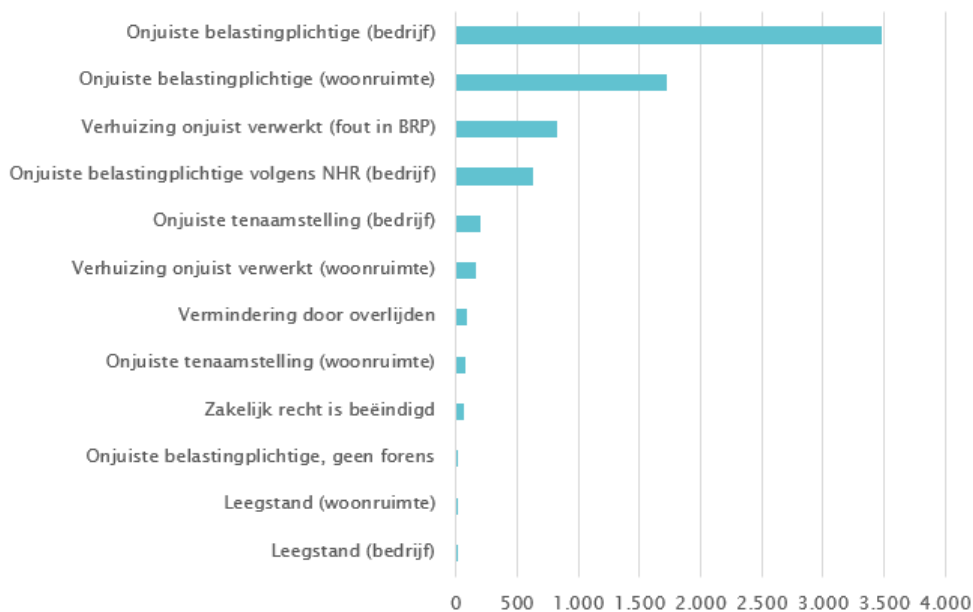


Hier zie je dat de percentages gegronde bezwaren ten opzichte van verzonden documenten over heffingsjaar 2021 wat hoger liggen dan in 2020.

2.3.1 BEZWAREN GEBRUIKER

Net als voorgaande jaren is de meest voorkomende reden van gegrond verklaarde bezwaarschriften is 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. 56 % van de gegronde bezwaren en verminderingen zijn bedrijven (zuiveringsheffing en verontreinigingsheffing bedrijven) en 44% woonruimtebelastingen. Dit is een lichte verschuiving ten opzichte van 2020. Toen was er in 61% van de verminderingen sprake van een bedrijfsaanslag.

Gegronde bezwaarschriften: Gebruiker



Als we bovenstaande overzicht vergelijken met 2020, zijn de bezwaarredenen en de aantallen nagenoeg gelijk.

De grootste groep gegrond verklaarde bezwaren zijn aanslagen opgelegd aan bedrijven die geen gebruiker zijn van een pand. Gevolgd door aanslagen woonruimten opgelegd aan een onjuiste gebruiker. Als we bovenstaande bezwaarredenen clusteren, dan zien we het volgende:

Soort gebruikersfout	2021
Onjuiste gebruiker woonruimte	1.729
Onjuiste gebruiker bedrijf	4.110
Verhuizing niet goed verwerkt (woonruimte)	989

Bij onjuiste gebruiker van een bedrijfsruimte zien we dat in 626 gevallen de gebruiker op de aanslag anders is dan de gebruiker in het Handelsregister (NHR). In 3.484 gevallen is er een andere reden waardoor de gebruiker van de bedrijfsruimte niet juist blijkt te zijn.

Bij onjuist verwerkte verhuizingen is eveneens de onderverdeling te maken in twee groepen:

- Verhuizingen die niet goed staan in de Basisregistratie personen (Brp), dat zijn er 829, de feitelijke situatie is anders dan de inschrijving in de Brp;
- Verhuizingen die niet goed in ons systeem verwerkt zijn, in totaal 160.

Om het aantal bezwaren met als reden de onjuiste gebruiker terug te dringen was afgelopen jaar de doelstelling om door analyse op de WRA-uitval uit te zoeken op welke wijze bij de gebruiksbelastingen woonruimten de gegronde bezwaren voor een onjuiste gebruiker verminderd kunnen worden.

Uit de analyse volgt dat onjuiste gebruikers voor een belangrijk deel worden veroorzaakt door geblokkeerde berichten in de WRA-uitval. Bij de gegevensverwerking (MPT-subjecten) is hier aandacht voor. Er is op dit moment nog geen structurele aanpak ontwikkeld.

Bij de aanslagoplegging is met name aandacht voor objecten zonder gebruiker, maar waar wel een inschrijving is in de BRP. Deze worden vanuit de WRA-uitval opgepakt, zodat de juiste gebruiker wordt aangeslagen.

Om het aantal onjuiste gebruikers van bedrijven terug te dringen was het actiepunt om met de aansluiting op de NHR bij bedrijfsbeëindigingen in de NHR meteen een einddatum in het systeem verwerken. In 2021 is veel (test)capaciteit gestoken om de aansluiting op NHR te realiseren. Hierbij is ook gekeken naar het geautomatiseerd verwerken van een einddatum bij bedrijfsbeëindigingen. Waar een koppeling is gelegd werkt dit goed. Eind 2021 is echter besloten om nog niet aan te sluiten vanwege een bug in de software. Deze bug heeft betrekking op het niet juist overnemen van de rechtsvorm in het belastingstelsel. De handelsnaam werd overgenomen. Aansluiting op NHR is daarom doorgeschoven naar 2022.

Ook komend jaar is het opwerken van de WRA-uitval een speerpunt van GBLT. Dit bestaat uit de volgende acties:

1. Analyse door team gegevensbeheer
2. Opwerkacties door Heffen naar aanleiding van deze analyse

Dit onderwerp moet op de agenda van het procesgericht werken komen om de koppelvlakken in het proces goed af te stemmen.

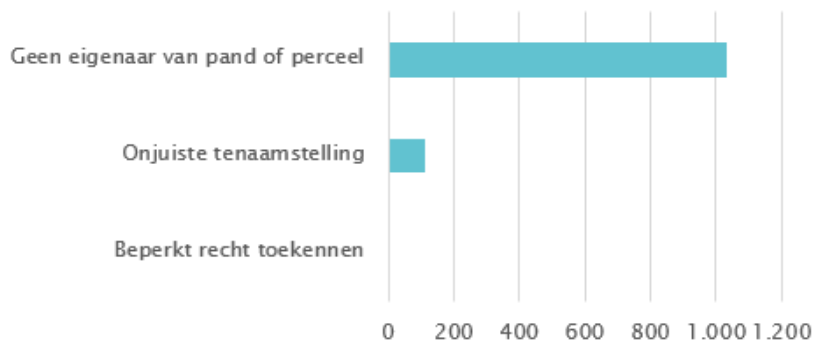
2.3.2 BEZWAREN EIGENAAR

Gegronde bezwaarschriften in de categorie eigenarenfout zijn terug te herleiden tot drie bezwaarredenen:

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

In onderstaande tabellen is af te lezen dat de onjuiste eigenaar net als vorig jaar de grootste groep van gegronde bezwaren is. De aantallen en bezwaarredenen zijn vergelijkbaar met 2020. Als we naar het aantal toegekende bezwaarregels kijken, dan zien we een daling ten opzichte van 2020. Zie hiervoor de tabellen in bijlage 1.

Gegronde bezwaarschriften: Eigenaren



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.

Gegronde bezwaarschriften: Maatstaf



Deze cijfers komen grotendeels overeen met 2020, zowel in redenen als in aantallen. Het totaal aantal verminderen als gevolg van een maatstaffout is iets afgenomen in heffingsjaar 2021 ten opzichte van 2020.

Toekenning van het tarief alleenwonend is ook dit jaar de grootste categorie van maatstaffbezwaren. Er zijn twee opvallende verschillen ten opzichte van 2020:

- Verminderingen door onjuist waterverbruik zijn toegenomen met 26 %;
- Een toename van (handmatige) verminderingen door een wijziging van de WOZ-waarde. Dit is meer dan een verdubbeling.

Een verklaring voor toename van de vermindering op basis van het waterverbruik is de wijzigingen in de bedrijfsvoering door Corona. We hebben voor de aanslagoplegging interne richtlijnen opgesteld hoe we omgaan met verzoeken tot corrigeren van voorlopige aanslagen voor verschillende categorieën bedrijven. Hier zijn we coulant mee omgegaan, om het bedrijven niet onnodig te bemoeilijken.

De toename van het aantal handmatige verminderingen door een wijziging in de WOZ-waarde is de overgang naar het berichtenverkeer van de WOZ. De uitwisseling heeft een periode stilgelegen met als gevolg dat klanten contact met ons opnamen, omdat de aanslag verminderd moet worden.

Om het aantal verminderingen naar het tarief alleenwonend terug te dringen, moeten nog een aantal acties uitgevoerd worden. Nu is alleen de analyse gedaan op de uitval. Welke acties uitgevoerd moeten worden om de oorzaak weg te nemen, is nog onvoldoende duidelijk.

Daarnaast analyseren de teams KCC Bezwaar en Heffen Bedrijfsruimten in welke situaties bezwaren voorkomen kunnen worden. Hier is afgelopen jaar een lijst van bijgehouden. De redenen zijn divers. Een wijzigingen die is doorgevoerd, is dat meer structureel een berekening wordt toegestuurd aan bedrijven over hoe de aanslag tot stand is gekomen. Daarnaast worden extra controles uitgevoerd op waterverbruik bij forfaitaire bedrijven en machtigingsbedrijven. Ook komend jaar worden bezwaren geregistreerd waarbij verbeteringen in het proces ervoor kunnen zorgen dat die bezwaren voorkomen worden.

2.3.4 BEZWAREN OBJECT

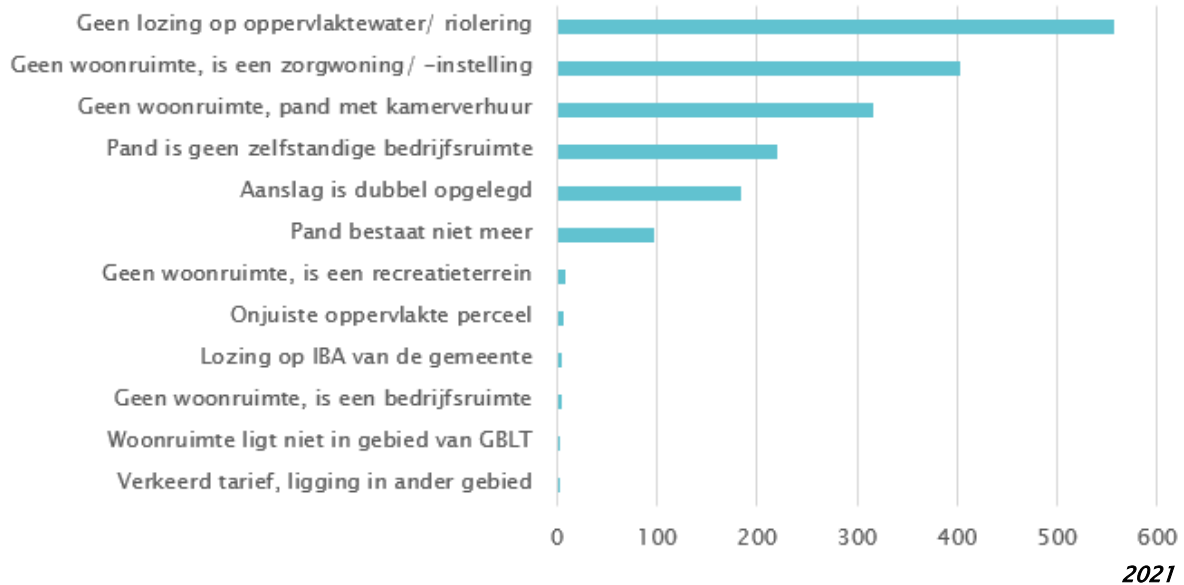
Bezwaren op basis van fouten in het object gaan vaak over kamerverhuur, verzorgingshuizen en bedrijfsruimten die niet zelfstandig zijn, maar die bijvoorbeeld onderdeel van een bedrijfsverzamelgebouw zijn of in een woning gevestigd zijn. Daarnaast is de lozings situatie ook reden van bezwaar. Voorbeelden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

Opvallende verschillen tussen 2020 en 2021 zijn:

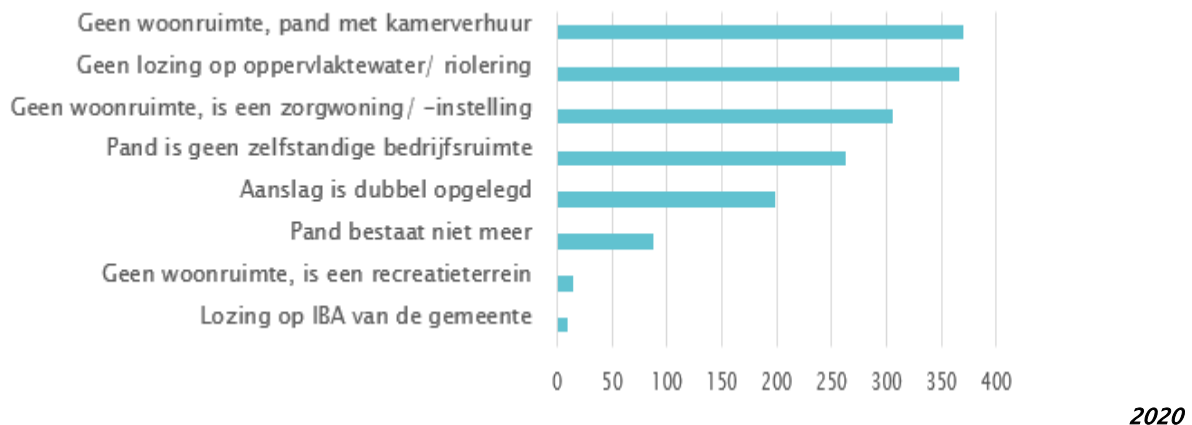
- Toename van het aantal bezwaren geen lozing op oppervlaktewater/ riolering met ruim 50%
- Toename van het aantal bezwaren zorgwoningen met 31%
- Afname van het aantal bezwaren kamerverhuur met 15%
- Afname van bezwaren geen zelfstandige bedrijfsruimte met 16%

Afgelopen jaar zien we een forse toename van het aantal verminderingen door niet lozen op de riolering. Dit is het gevolg van een klacht bij de Nationale Ombudsman over onterechte aanslagen zuiveringsheffing voor lozers op een IBA in beheer van de gemeente. GBLT is hier een onderzoek voor gestart. De wijk Oosterwold in Almere is onderdeel van dit onderzoek. Hier wordt in samenwerking met waterschap en provincie de lozings situatie van alle woningen in kaart gebracht. Een deel van de aanslagen is inmiddels gecorrigeerd, een deel zal komend jaar nog gecorrigeerd worden.

Gegronde bezwaarschriften: Object



Gegronde bezwaarschriften: Object



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 247 afgehandelde kostenbezwaren in 2021. Dat is een steekproef van 8% op het totaal aantal ontvangen bezwaren in 2021. De cijfers in dit hoofdstuk zijn op basis van de steekproef.

Visie op afhandeling kostenbezwaren

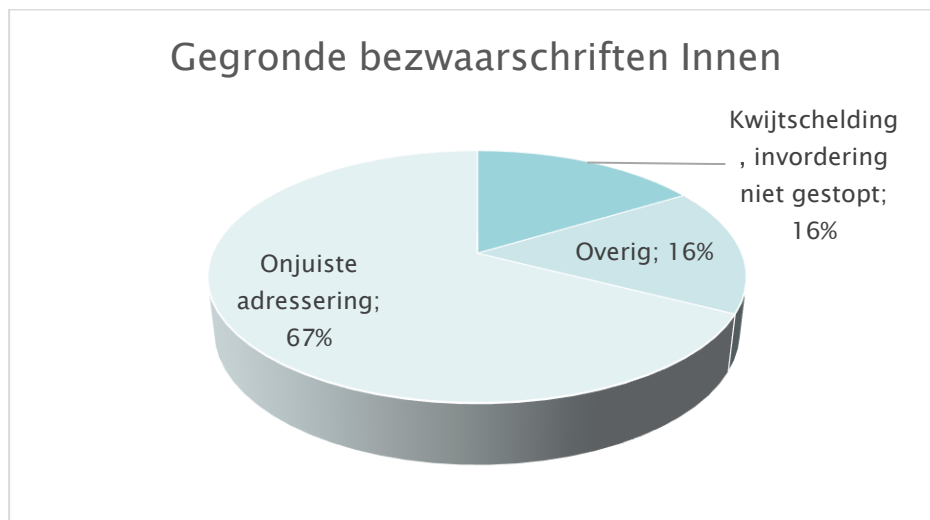
Afgelopen jaar hebben we een gewijzigde visie ontwikkeld op de afhandeling van de kostenbezwaren. De aanleiding hiervoor was de gewijzigde klantbenadering binnen GBLT vanuit de gedachte van niet kunnen en niet willen betalen. En meer maatwerk te leveren waar mogelijk.

Daarnaast zijn er afgelopen jaar diverse beroepsprocedures gevoerd over een gering bedrag aan kosten. De vraag (ook van de rechter) is of een procedure in die verschillende situaties nodig was geweest. Of zijn er ook andere mogelijkheden om tot een oplossing te komen?

De visie op afhandeling van kostenbezwaren is gericht op het bieden van maatwerk en het helpen van de klant om kosten in de toekomst te voorkomen.

Van de kostenbezwaren wordt het grootste deel afgewezen, namelijk 83%. Van die afgewezen bezwaren wordt bij 81% van de bezwaren wel (een deel van) de kosten uit coultance afgeboekt.

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 43 bezwaren. Daarbij is onjuiste adressering de grootste categorie, net als vorig jaar. Het is 67% van de gegrond verklaarde bezwaren, maar minder dan 1% van het totaal aantal invorderingsbezwaren. Bij de gegronde bezwaren zaten in tegenstelling tot vorig jaar geen gegrond verklaarde bezwaren door tijdige betaling of afgegeven machtiging.



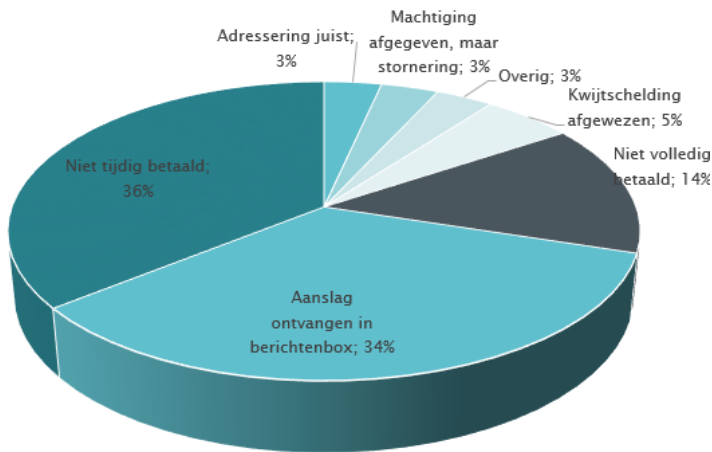
Tenslotte nog een overzicht van redenen van ongegrond verklaarde bezwaren kosten. Zoals eerder vermeld is dat 83% van de afgehandelde invorderingsbezwaren.

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 coultance toe. Bij de ongegrond verklaarde kostenbezwaren hebben we bij 81% van de bezwaren (een deel van) de kosten uit coultance ingetrokken.

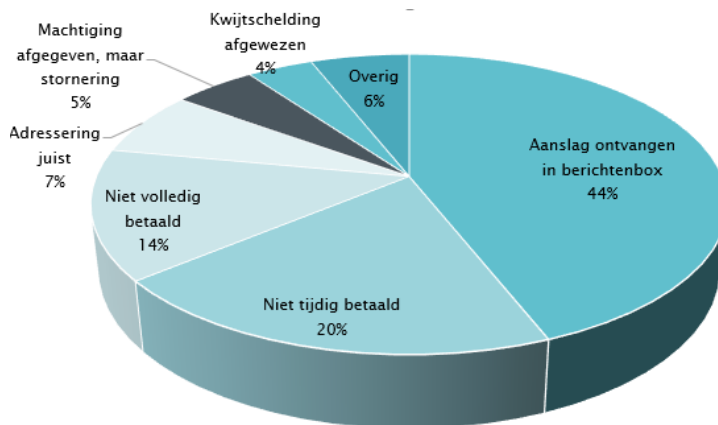
De belangrijkste bezwaarredenen van de ongegrond verklaarde bezwaren zijn net als vorig jaar:

- Aanslag in de berichtenbox niet gezien
- Niet tijdig betaald
- Niet volledig betaald

Daarbij is het aandeel van bezwaren over de berichtenbox gedaald van 44% naar 34%.



Redenen ongegronde kostenbezwaren 2021



Redenen ongegronde kostenbezwaren 2020

Er zijn verschillende acties in gang gezet, die zorgen voor een vermindering van het aantal (gegronde) bezwaarschriften. De kostenloze betalingsherinnering is ingevoerd en het coulancebeleid is aangepast, vooral bij problemen met de Berichtenbox. Daarnaast hebben we hierop aansluitend de eerdergenoemde visie op de afhandeling van kostenbezwaren opgesteld. Het helpen van de klant om kosten in de toekomst te voorkomen is daarbij het belangrijkste uitgangspunt. Het incasseren van de kosten is daarbij geen doel op zich.

In 2021 zien we een daling van het aantal Invorderingsbezwaren. Deels doordat er minder invorderingsdocumenten verstuurd zijn en daarnaast omdat er herinneringen verstuurd zijn. Maar ook procentueel zien we een daling van het aantal bezwaren ten opzichte van verzonden invorderingsdocumenten. Bovengenoemde acties zullen daar aan bijgedragen hebben. Ook de aangepaste teksten op de invorderingsdocumenten, meer telefonisch contact met klanten en het sociaal incasseren zullen hieraan bijgedragen hebben.

Aandachtspunten om de invorderingsbezwaren voor komend jaar te verminderen zijn:

- Het project postadressen. Binnen dit project wordt het gebruik van postadressen en subjectrelaties in beeld gebracht, vindt een opschoonactie plaats en wordt GBLT-breed een werkwijze ontwikkeld met beheerafspraken. Dit onderwerp staat op de agenda van het procesgericht werken
- Het project erven. GBLT wil op verschillende aspecten de dienstverlening bij overlijden verbeteren. Het gaat hier zowel om de communicatie naar erven, onderzoek naar erven als de informatieverschaffing bij overlijden. Dit onderwerp staat op de agenda van het procesgericht werken.

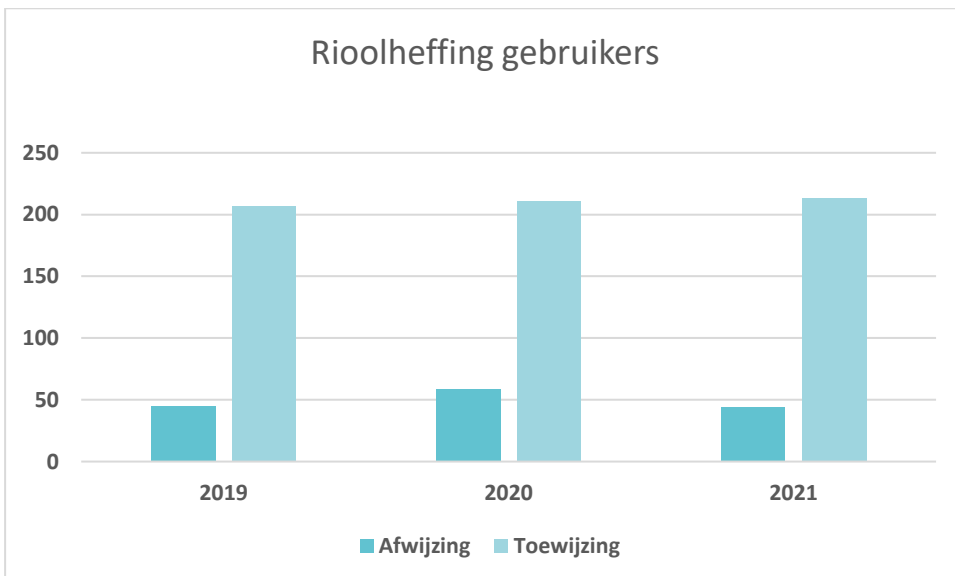
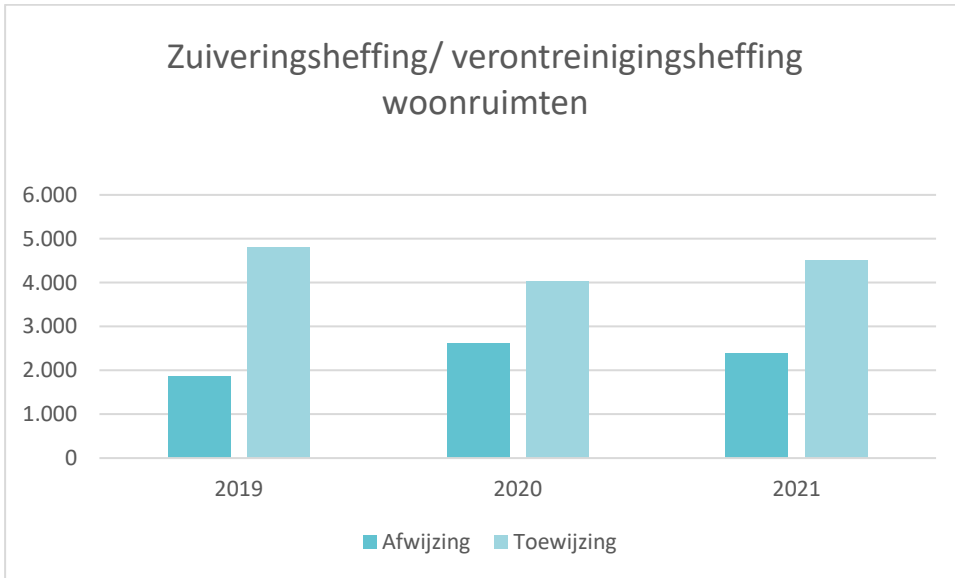
3 Overzicht actiepuntenlijst

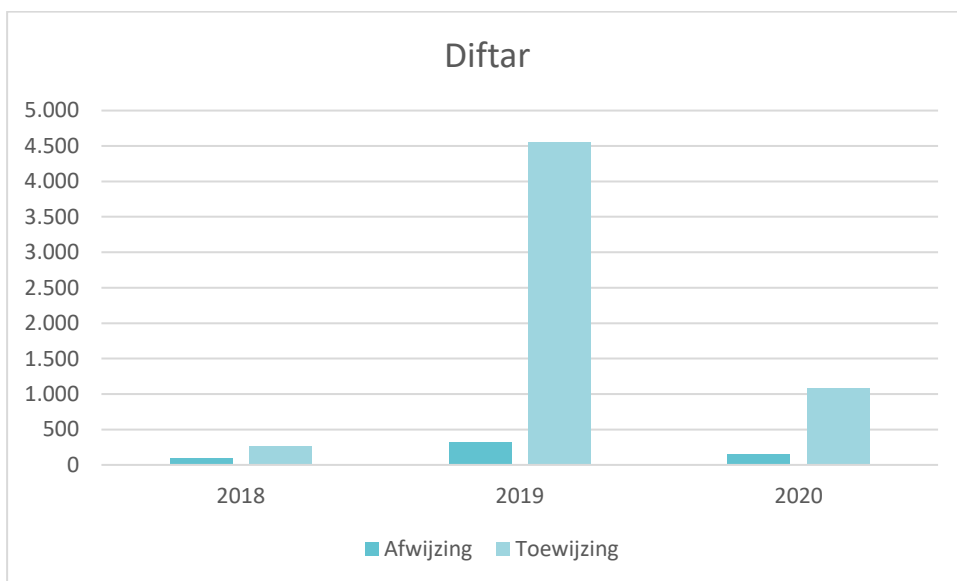
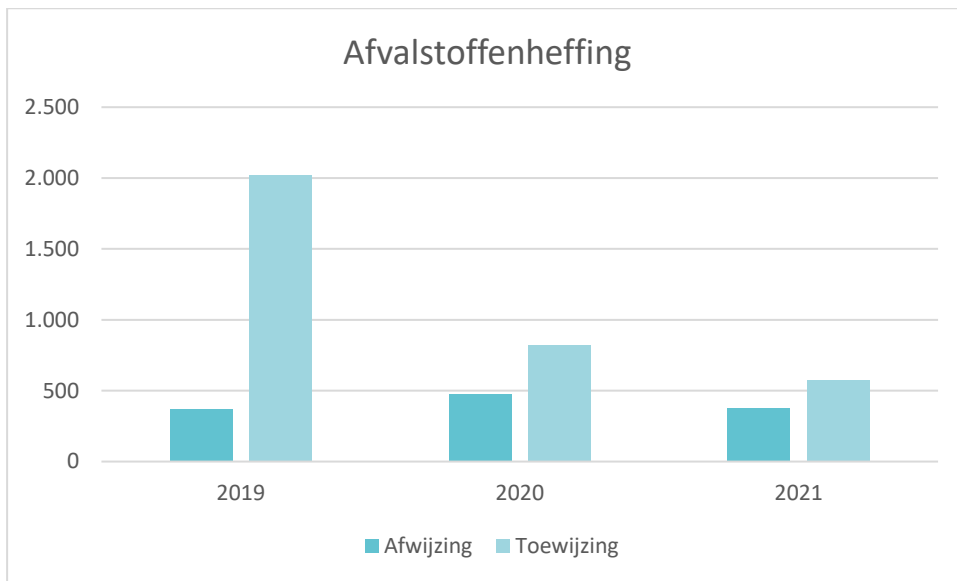
Uit deze evaluatie is een aantal actiepunten naar voren gekomen. In onderstaand overzicht staan deze samengevat. Het tijdsplan en de uitvoering zal met de actiehouders besproken worden.

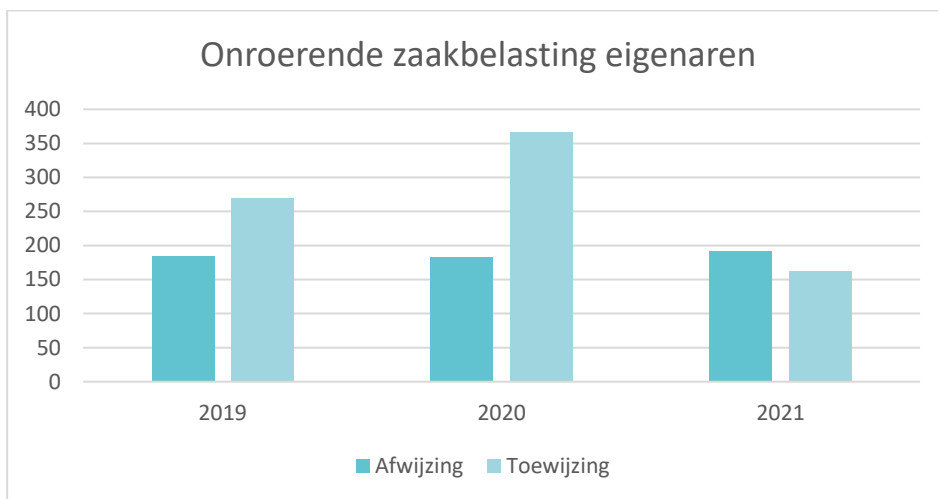
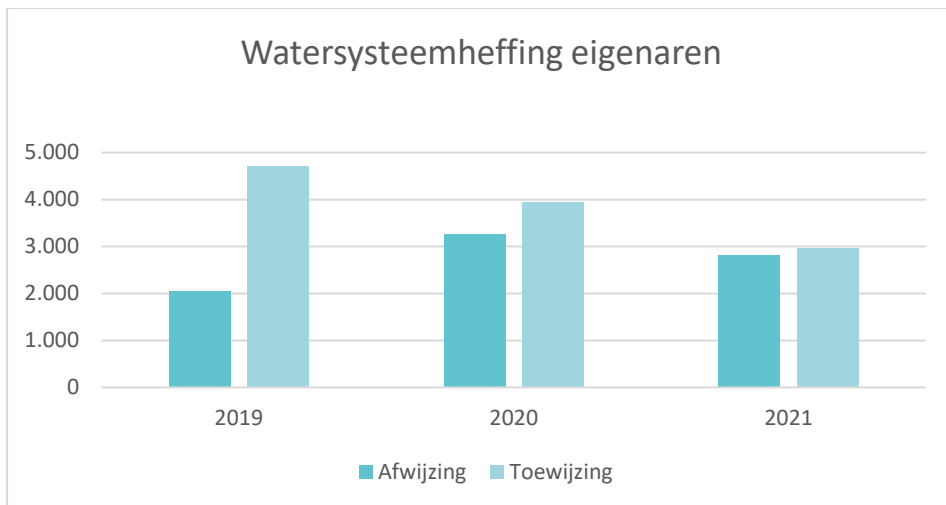
Paragraaf	Actie	Actiehouder
2.2.1	Digitaliseren van het opvragen van gegevens (inlichtingenformulier) (doorgeschoven naar 2022)	Proceseigenaar Waarderen
2.2.2	Vereenvoudigen van het proces om bezwaar te maken (2023-2024)	Proceseigenaar Bezwaren
2.3.1 en 2.3.3	Onderzoeken op welke wijze bij de gebruiksbelastingen woonruimten de gegronde bezwaren voor een onjuiste gebruiker en alleenwonend verminderd kunnen worden door analyse op de WRA-uitval	Proceseigenaar Heffen en procesmanager Gegevensbeheer
2.3.1	Met de aansluiting op de NHR bij bedrijfsbeëindigingen in de NHR meteen een einddatum in het systeem verwerken	Proceseigenaar Heffen
2.3.3	Analyse op bezwaren bedrijven op basis van bijhouden bezwaarredenen	Procesmanager bezwaren
2.4	Project postadressen	Proceseigenaar ketenoverleg
2.4	Project erven	Proceseigenaar ketenoverleg

Bijlage

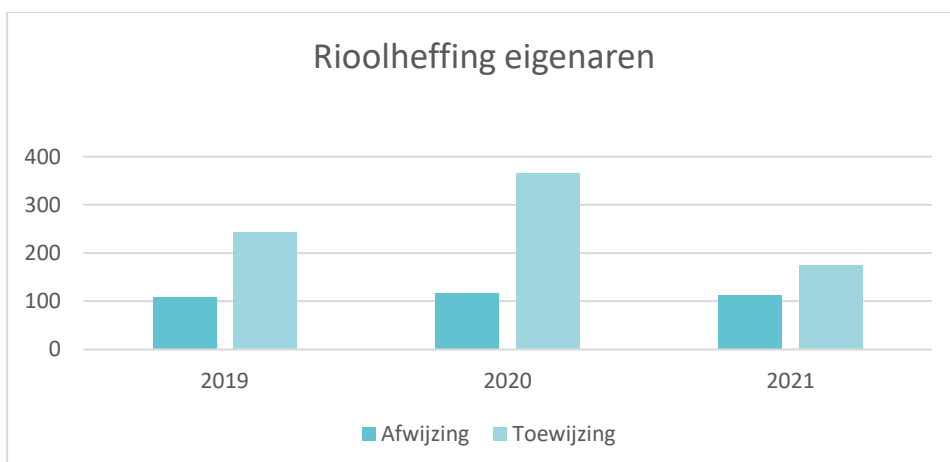
Vergelijking bezwaren ontvangen in januari tot en met december van het heffingsjaar per belastingsoort (op aanslagregelniveau).

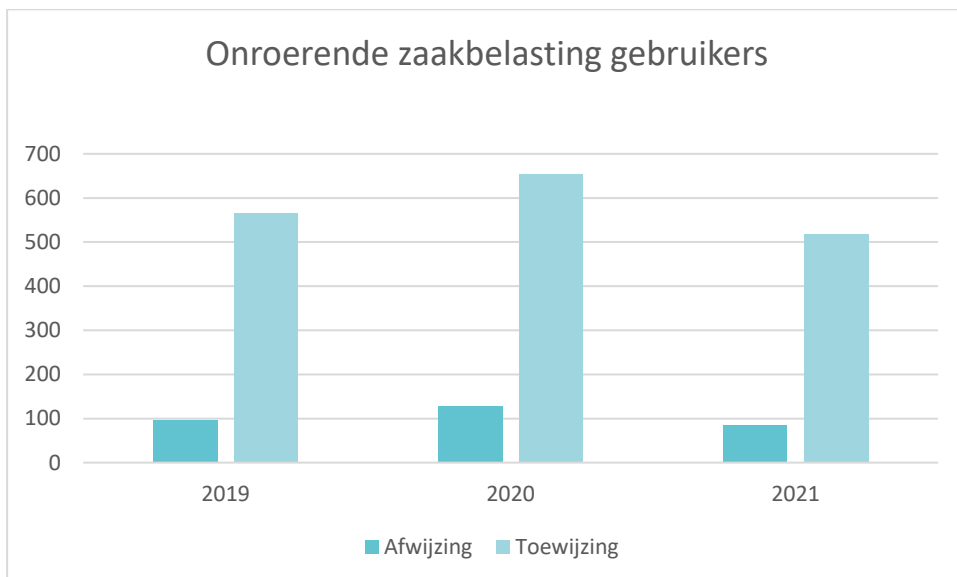
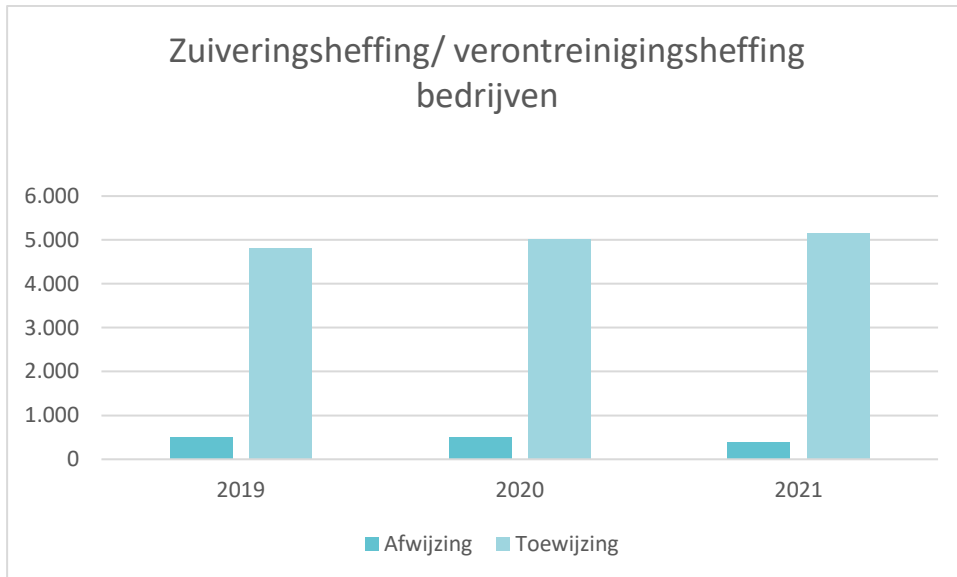






*inclusief 55 ambtshalve verminderingen OZB door gewijzigde WOZ- waarde 2020







gemeente- en
waterschapsbelastingen