



gemeente- en  
waterschapsbelastingen

De heer W.R. Vos, wethouder van de Gemeente Leusden  
Postbus 150  
3830 AD Leusden

Postbus 1098  
8001 BB Zwolle  
gbt.nl  
@gbt-service

DATUM

7 oktober 2020

ONDERWERP

Cijfers bezwaar en beroep

ONS KENMERK

AB20201007

BIJLAGEN

Geachte heer Vos,

In uw brief van 17 juni 2020 met zaaknummer L247496 vraagt u namens uw gemeenteraad aan GBLT om de cijfers over bezwaar en beroep van iedere individuele deelnemer te specificeren en jaarlijks te publiceren in het jaarverslag en op de website. In deze brief reageren wij als algemeen bestuur op uw vraag, nadat wij daarover advies hebben ingewonnen bij het dagelijks bestuur. Wij juichen transparantie over belastingen toe, maar laten het aan de opdrachtgevers, ieder voor zich, wat zij publiceren over de eigen belastingen en met welke toelichting.

#### **Uw verzoek**

U doet uw verzoek namens de gemeenteraad van Leusden naar aanleiding van de bespreking van het jaarverslag van GBLT. U vraagt om de cijfers over bezwaar en beroep, inclusief de afhandeling, te specificeren per opdrachtgever in de jaarstukken. Ook ziet uw raad de uitgesplitste cijfers graag terug op de website van GBLT. Volgens de toelichting van het verzoek betreft het een duiding van de kwaliteit van de belastinguitvoering door GBLT.

#### **Huidige praktijk**

GBLT maakt in de begroting en de verantwoording nadrukkelijk onderscheid tussen de belastingresultaten en de bedrijfsvoering. De belastingresultaten begroten en verantwoorden wij per opdrachtgever aan (alleen) de opdrachtgever. Dat gaat in de vorm van kencijferbegrotingen en belastingverantwoordingen (VORAPS). Het is aan elke opdrachtgever zelf om te bepalen wat hij daarover in openbaarheid brengt, zowel de cijfers als de toelichting. De bedrijfsvoering door GBLT, dat wil zeggen de exploitatie van de organisatorische eenheid, begroten en verantwoorden wij als ongedeelde eenheid gebaseerd op uniforme processen. Dat gaat in de vorm van kadernota, begroting, tussentijdse bestuursrapportages (BERAPS) en de jaarstukken. De belastingresultaten (opbrengsten, klantrespons kwijtschelding enz.) worden daar als GBLT-totaal getoond vanuit het perspectief volume en voortgang.

#### **Motieven voor de gemaakte keus**

Bovengenoemde werkwijze is een bewuste keus.

Voor de opdrachtgevers is het ongemakkelijk wanneer de cijfers en inzichten over de eigen belastingresultaten bij andere opdrachtgevers openbaar worden gemaakt en toegelicht. Dat kan een opdrachtgever in een positie brengen dat hij vragen moet beantwoorden over hetgeen bij andere opdrachtgevers wordt vermeld in de raadsstukken, websites of media. En dat des te meer als die



gegevens nog niet met de eigen gemeenteraad of het eigen algemeen bestuur zijn gedeeld. Dat zou een enorme inspanning noodzakelijk maken op het gebied van planning en afstemming van publicatie, met als netto effect een vertraging.

Maar ook op inhoud is de keus heel valide om alleen generieke cijfers te publiceren. De processen van GBLT zijn uniform voor alle belastingsoorten en elke opdrachtgever. Dat betekent dat de oorzaak van verschillen vaak niet gelegen is in de werkwijze (of de kwaliteit) van GBLT, maar in de verschillende omstandigheden per opdrachtgever. Denk aan demografie, sociaaleconomische draagkracht, media-aandacht, spreiding van de woningvoorraad, aard van de bedrijfstakken of tariefontwikkeling. Een vergelijking van belastingresultaten tussen opdrachtgevers is een zaak van appels en peren en zegt, in veel gevallen, weinig over de fruitmand GBLT. Die lokale omstandigheden betreffen niet alleen de financiële belastingresultaten. Dat gaat net zo goed op voor de serviceresultaten. Als de aantallen klantrespons in de ene gemeente hoger liggen dan de andere gemeente kan dat aan GBLT liggen, maar het kan ook duiden op lokale omstandigheden, bewonersgroepen of actieve commerciële dienstverleners. GBLT zelf vergelijkt wel cijfers, maar dan de verschillen van jaar tot jaar. Op basis daarvan kan wel een zinvolle uitspraak worden gedaan of de resultaten verbeteren. Deze informatie wordt dan ook meegenomen in de belastingverantwoordingen (VORAPS).

Niet onbelangrijk is de vrijheid die opdrachtgevers willen en krijgen om in de eigen begroting en verantwoording de belastingcijfers te presenteren. Dat leidt soms tot een afwijkende rubricering, prognose of allocatie. GBLT is gebonden aan vastgestelde uniforme protocollen. In incidentele gevallen leidt dat tot legitieme afwijkingen, met respect voor wederzijds perspectief. Bekende voorbeelden zijn prognoses over de economische ontwikkeling, bezettingsgraad van de toeristenvoorzieningen, marktprijzen, planning woningbouw en areaalontwikkeling. De toelichting daarop is aan de opdrachtgever, niet aan GBLT. Andere opdrachtgevers staan daar buiten.

Met deze motieven heeft GBLT gekozen om de resultaten per opdrachtgever alleen aan de opdrachtgever te verstrekken in de belastingverantwoordingen en in de bestuursrapportages alleen de uniforme collectieve dienstverlening te verantwoorden als ongedeelde eenheid.

### **Transparantie en kwaliteit**

Transparantie is belangrijk. Elke overheid wil zich verantwoorden tegenover haar burgers en bedrijven, om de democratie te versterken en het draagvlak in de samenleving te vergroten. Transparantie over belastingen valt onder hetzelfde vergrootglas en dat is terecht, zolang het niet naspeurbaar is naar individuele belastingplichtigen. GBLT helpt graag als de Gemeente Leusden de belastingresultaten wil presenteren en toelichten aan de eigen burgers.

Onze indruk is dat uw verzoek speciaal gericht is op de bezwaren tegen de WOZ-waarden. De kwaliteit van de waardebepaling staat onder toezicht van de Waarderingskamer. Begin 2020 ontving GBLT de kwalificatie 'goed' voor de waarderingskamer. Dat is een onafhankelijk oordeel dat u kunt nalezen op de website van de Waarderingskamer. Ook de aantallen bezwaren van GBLT kunt u daar volgen en zelfs vergelijken met andere uitvoerders. Een toelichting op die vergelijking kan GBLT niet geven, deels omdat de kennis over de omstandigheden elders ontbreekt en deels omdat niet zeker is dat de registratie uniform plaatsvindt. Dat brengt ons bij het laatste punt.



Sinds 2016 heeft GBLT kwaliteit van dienstverlening tot hoofddoel gemaakt. Bezwaren en klachten zijn een belangrijke bron van informatie om kwaliteit van gegevens, processen en bejegening te verhogen. In die zin steunen we de relatie tussen bezwaren en kwaliteit. Wij zijn terughoudender als bezwaren worden gehanteerd als maatstaf voor de kwaliteit. Een dergelijke maatstaf functioneert als een streven om het aantal bezwaren zo laag mogelijk te presenteren. Liever hanteert GBLT het adagium dat elk bezwaar een aanmoediging is om de dienstverlening te verbeteren.

**Tot slot**

Wij vinden het belangrijk dat GBLT blijvend het gesprek voert met (de democratische organen van) de opdrachtgevers over de kwaliteit van de dienstverlening. Een uitnodiging van Leusden met die strekking zal door de directie zeker worden aanvaard. Bij eerdere gelegenheden bleek dat telkens vruchtbaar.

Namens het algemeen bestuur van GBLT

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'B.J. Bussink', written over a light blue horizontal line.

B.J. Bussink  
Voorzitter

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'M.A. van Helden', written over a light blue horizontal line.

M.A. van Helden  
directeur