

Terugblik Uitwisseling 8 oktober 2018

GBLT

GBLT heft de gemeentelijke belastingen en geeft uitvoering aan de wet WOZ voor de gemeente Leusden. Op uitnodiging van de raad komt GBLT uitleg geven over de WOZ-waardebepaling en de wijze waarop woningen worden getaxeerd.

GBLT licht toe dat waar voorheen iedere vier jaar een WOZ-bepaling per object werd gedaan dat tegenwoordig jaarlijks wordt gedaan. Dat vereist een andere werkwijze. Er wordt een combinatie gemaakt van een objectmodel gevuld met gegevens uit meerdere bronnen (stelsel van de basisregistraties, gegevensbeheer, marktanalyse) en de traditionele taxaties (incl. bezwaar en beroep). Dit alles wordt gecontroleerd door de waarderingskamer. Zij doen audits op de werkprocessen en doen steekproeven in het "veld". De sheets van de presentatie staan op GO.

Enkele van de vragen die gesteld zijn:

Leidt het investeren in je woning (schilderwerk, renovatie) tot een hogere WOZ-waarde? *GBLT geeft aan dat er inderdaad ook gekeken wordt naar de staat van de woning.*

De waarderingskamer is kritisch op het zicht van GBLT op de objectkenmerken. Waar komt dit door? *GBLT geeft aan dat er inderdaad te weinig zicht is op de objectkenmerken. Er is afgelopen jaar al gewerkt om de primaire objectkenmerken meer in zicht te krijgen. Er moet worden overgegaan op waarderen op gebruiksoppervlak in plaats van kubieke meter, de bijvangst van deze verandering is dat ze daarmee meteen ook kunnen kijken naar de primaire objectkenmerken. Er is een plan van aanpak opgesteld om ook de secundaire objectkenmerken in beeld te krijgen. Dit plan wordt komende week besproken met de waarderingskamer.*

Hoe kan het dat in één straat gelijk ogende huizen een verschillende WOZ waarde kunnen hebben. *GBLT geeft aan dat dit verschillende oorzaken kan hebben. Het kan zijn dat de huizen niet in één groep zijn ingedeeld. In sommige straten zijn er grote verschillen in de waardes, waardoor de straat in meerdere groepen wordt ingedeeld. Dit kan komen door grote verschillen in de verkoopwaarde. De huizen kunnen op elkaar lijken maar de markt geeft aan dat ze toch anders gewaardeerd worden. Ook een verschil in de objectkenmerken kunnen leiden tot een andere waarde. Wanneer er in één straat erg grote onverklaarbare verschillen zijn in verkoopwaarde wordt een gemiddelde waarde gebruikt als referentie voor die straat.*

Wat betekent het arrest van de Hoge Raad over openbaarmaking van de grondstaffels voor Leusden. *Wethouder Vos geeft aan dat de uitspraak gevolgd moet worden. Wanneer inwoners over de waarde van hun object in bezwaar zijn kunnen zij vragen om de grondstaffels en zullen deze dan krijgen.*

GBLT gaf in de presentatie aan dat de communicatie moet verbeteren. Er zijn ook geluiden in de samenleving dat de bereikbaarheid beter kan. Hoe wil GBLT de communicatie en bereikbaarheid verbeteren? *GBLT geeft aan blij te zijn met deze geluiden. Er zijn wel ideeën over het verbeteren van de communicatie (meer beeldende*

informatie) en ze zijn o.a. bezig met een “klantreis”. Ook wordt er gewerkt aan de pilot “voormelden”. Het bereikbaarheidspercentage schommelt tussen de 90-95%, maar er zijn piekmomenten waarop inwoners moeten wachten wanneer zij aan de telefoon zijn. Het personeel wordt goed opgeleid. 80 procent van de vragen moet direct worden beantwoord. Zo niet, dan wordt er een terugbelnotitie gemaakt. Er wordt schriftelijk naar de raad teruggekoppeld over wat men exact meetelt voor het bereikbaarheidspercentage.

Wat is de doorlooptijd van een bezwaar? Alle bezwaren van het betreffende jaar moeten voor 31 december afgehandeld zijn. Er wordt momenteel onderzoek gedaan naar de gemiddelde doorlooptijd. Ook moet er gezegd worden dat de bedrijven die zich richten op het schrijven van bezwaarschriften de bezwaarschriftenprocedure traineren.

Hoe kan het dat wanneer iemand in dit jaar een woning koopt de WOZ waarde het daaropvolgende jaar hoger is dan de verkoopwaarde? Naast de verkoopprijs wordt ook gekeken naar de marktontwikkeling.

In het bedrijfsplan gaat het ook over het verbeteren van de kwaliteit van medewerkers. Hoe doet u dit? Het personeel volgt een intensief opleidingsprogramma en heeft een eigen opleidingsbudget. Dit gaat onder andere over training in schrijven op B1-niveau, klantcontact en vaardigheden in lastige gesprekken.

Waarom is GBLT niet bereikbaar via e-mail? Er wordt aangegeven dat GBLT in het verleden geen grip kreeg op het vele e-mail verkeer. Klanten kregen te laat of geen antwoord op hun mail. Er is daarom destijds gekozen het contact met de klant via de telefoon of via een contactformulier te doen verlopen.

De gemiddelde WOZ-waardestijging in Leusden is rond de 5 procent. Sommige huizen kennen een stijging van 20 procent. Betekent dat dat er ook sprake is van daling in de WOZ-waarde op andere plekken? GBLT geeft aan dat er inderdaad ook sprake is van objecten die in waarde zijn gedaald.

Kan de gemeenteraad inzicht krijgen in wat er mis gaat als zoveel bezwaren worden toegekend? Wat voor bezwaren zijn het, zit er een trend in en kunnen we daar iets over zeggen? GBLT geeft aan dat zij zoveel mogelijk doen om de waarde goed te bepalen. Op 97% van de waarderingen krijgen zij geen reactie, en gaan zij er vanuit dat de waarde goed is vastgesteld. Op 3% krijgen zij wel een reactie, waar ongeveer de helft van wordt toegekend. GBLT ziet het bezwaar ook als een leermoment, een kans de gegevens bij te stellen. Dit kan gaan om bijvoorbeeld een garage die niet in beeld was, onvoldoende zicht op de objectkenmerken of onjuiste gegevens van het Kadaster. Het is daarom niet eenvoudig om vast te stellen wat het “ideale aantal” bezwaarschriften is. Wethouder Vos zegt toe de analyse van GBLT over de toegekende bezwaren, de type bezwaren en de trends daarin, te delen met de raad.

Wordt er nagedacht over de komende energietransitie. Op welke wijze rekenen jullie duurzaamheidsmaatregelen mee? GBLT geeft aan dat bij verkopen de zichtbare duurzaamheidsmaatregelen meegenomen worden en dat er een start gemaakt wordt met het ophalen bij welke objecten zonnepanelen aanwezig zijn. Andere duurzaamheidsmaatregelen worden nog niet meegerekend. Wethouder Vos geeft aan dat als de gemeente niet wil dat duurzaamheidsmaatregelen leiden tot een hogere

belastingdruk voor de inwoner, de gemeente dit niet via de WOZ-waarde maar via andere instrumenten moet regelen. Wethouder Vos zegt toe dit schriftelijk nader toe te lichten.

Wat doet u eraan het probleem van de “no cure, no pay” bedrijven minder groot te maken? *GBLT geeft aan dat ze proberen het zo makkelijk mogelijk maken voor inwoners om zelf in bezwaar te gaan. Er wordt in het voorjaar actief gecommuniceerd dat men makkelijk zelf in bezwaar kan gaan zonder hulp van dergelijke bedrijven.*

Moet in het geval van een huurhuis de huurder of de eigenaar in bezwaar gaan? *GBLT geeft aan dat zowel huurder als eigenaar betrokkenen zijn en dus beiden in bezwaar kunnen gaan.*

Toezeggingen:

- GBLT geeft aan terug te komen op de vraag wat exact meetelt voor het bereikbaarheidspercentage.
- Wethouder Vos zegt toe de analyse van GBLT over de toegekende bezwaren, de type bezwaren en de trends daarin, te delen met de raad.
- Wethouder Vos zegt toe schriftelijk te beantwoorden of het mogelijk is verschillende belastingtarieven toe te kennen voor duurzame en niet-duurzame woningen en wanneer dit niet mogelijk is de raad te informeren welke andere mogelijkheden er zijn om te voorkomen dat inwoners die investeren in duurzaamheidsmaatregelen daardoor een hogere belastingdruk krijgen.