



# Memo

DATUM  
November 2018

ONDERWERP  
Analyse bezwaren

AAN  
Gemeente Leusden

VAN  
Waarderen en KCC

AFSCHRIJF  
-

## Analyse bezwaren

Onderstaand een overzicht van het aantal ontvangen bezwaarschriften tegen de WOZ-waarde en de gemeentelijke heffingen over 2018 en voorgaande jaren. Er wordt inzicht gegeven in de afhandeling van de bezwaarschriften en de meest voorkomende redenen van toekenning. Deze gegevens geven GBLT informatie over waar de verbeteringen in het proces te behalen zijn.

In de voortgangsrapportages en deze analyse wordt het begrip bezwaar ruim geïnterpreteerd. Dat houdt in dat ambtshalve verminderingen na bijvoorbeeld, telefonisch contact, vooroverleg of eigen controles hierin meegenomen worden.

### 1.1 Bezwaren tegen de WOZ-waarde

Voor het heffingsjaar 2018 heeft GBLT 348 bezwaarschriften (inclusief ambtshalve aanpassingen) ontvangen tegen 406 objecten. In onderstaande tabel is de vergelijking met 2016 en 2017 gemaakt.

	Bezwaarschriften		Objecten in bezwaar			
	woningen	niet-woning	woningen	% tov totaal	niet-woning	% tov totaal
2016	115	72	429	3,33%	122	11,11%
2017	172	59	207	1,60%	89	7,51%
2018 (t/m oktober)	294	54	308	2,36%	98	8,10%

Over het jaar 2016 heeft GBLT één bezwaarschrift ontvangen van een woningbouwvereniging over 303 woningen. Als we dit bezwaarschrift buiten de cijfers laten, zien we een toename in het aantal bezwaarschriften woningen. Deze toename is vooral te relateren aan het aantal mensen dat een bezwaarschrift indient via een No Cure No Pay organisatie (NCNP). Van de 147 woningbezwaren die voor heffingsjaar 2018 zijn ingediend door een NCNP-organisatie, is het merendeel (113) afkomstig van 3 organisaties. Ruim driekwart van de niet-woningbezwaren is afkomstig van een NCNP-organisatie.

### 1.1.1 Bezwaren woningen

Als we naar onderstaande tabel kijken, dan zien we dat meer dan de helft van de woningbezwaren 2018 wordt afgewezen. Tot nu toe is voor 150 woningen het bezwaar afgewezen en is voor 104 woningen het bezwaar toegewezen. Voor 54 woningen is het bezwaar nog in behandeling. De overige ontvangen bezwaren zijn ingetrokken.

	Totaal	Toekennen	Niet toekennen
2016	429	361	68
2017	207	89	101
2018 (t/m oktober)	308	104	150

#### Criteria GBLT

De Waarderingskamer stelt eisen aan de bezwaarafhandeling tegen de WOZ-waarde. Als toetsingskader voor de afhandeling van de bezwaren heeft GBLT de eisen van de waarderingskamer als norm gesteld.

Het percentage objecten waarvoor de waarde is veranderd (inclusief ambtshalve veranderingen) ten opzichte van alle objecten moet kleiner zijn dan 2,5%. Voor 2018 is dit cijfer nog niet definitief, het is tot en met september 0,8%. Voor 2017 is dit 0,66% en voor 2016 2,77%. Voor 2016 is niet aan de norm voldaan als gevolg van het toegekende bezwaar van de woningbouwvereniging voor 303 objecten.

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 de jaren 2016 en 2017 is aan deze eis voldaan. Voor 2018 wordt voorlopig ook aan deze eis voldaan met 0,13%.

### 1.1.2 Bezwaren niet-woningen

Bij de niet-woningen zien we dat in 2016 57% en in 2017 69% van de niet-woningen in bezwaar niet wordt toegekend. Voor 2018 is op dit moment 78% van de niet-woningen in bezwaar ongegrond verklaard. Voor 24 niet-woningen is het bezwaar nog in behandeling. De overige ontvangen bezwaren zijn inmiddels ingetrokken.

	Totaal	Toekennen	Niet toekennen
2016	122	55	67
2017	89	27	62
2018 (t/m oktober)	98	13	48

#### Criteria GBLT

De eisen van de Waarderingskamer voor niet-woningen zijn als volgt:

- Het percentage objecten waarvoor de waarde is veranderd ten opzichte van alle objecten moet kleiner zijn dan 5%. Dit is inclusief ambtshalve veranderingen;
- 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 de jaren 2016 (3,2%) en 2017 (2,3%) wordt ruim aan de eerste eis voldaan. Voor 2018 geldt dat voorlopig ook aan deze eis wordt voldaan (1,07%).

Voor 2017 wordt met een totale waardeverandering van 0,84% ook aan de tweede eis voldaan. Voor 2018 geldt dat voorlopig ook aan deze eis wordt voldaan. Voor 2016 is niet aan de eis voldaan (2,1%).

Dit als gevolg van de verlaging van de WOZ-waarde in de bezwaarfase ten opzichte van de beschikte waarde in de bezwaarfase.

### Redenen toegekende bezwaren WOZ-waarde

GBLT heeft een analyse gemaakt van de redenen van toekenning van bezwaren tegen de WOZ-waarde. Deze analyse is uitgevoerd over de heffingsjaren 2016 en 2017. Voor deze analyse zijn zowel woningbezwaren (50 stuks) als niet-woningbezwaren (het werkelijke aantal) beoordeeld. De gegevens uit deze analyse gebruikt GBLT om de kwaliteit van het waarderingsproces te verbeteren.

#### *Primaire en secundaire kenmerken*

Uit de analyse komt naar voren dat het verschil in de geregistreerde primaire en secundaire objectkenmerken ten opzichte van de feitelijke situatie de belangrijkste reden is voor het gegrond verklaren van bezwaren. Dit geldt zowel voor de woningen als niet - woningen.

- Primaire kenmerken: inhoud, oppervlakte, bouwjaar, bijgebouwen, ligging etc.
- Secundaire kenmerken: kwaliteit, onderhoud, voorzieningen, uitstraling doelmatigheid etc.

De kwaliteit van de primaire kenmerken wordt verbeterd in het project 'Waarderen op basis van de gebruiksoppervlakte'. De kwaliteit van de secundaire kenmerken wordt verbeterd in de administratieve processen, zoals marktanalyse en voormeldingen. Voor de kwaliteitsverbetering van beide kenmerken is een plan van aanpak opgesteld en besproken met de Waarderingskamer.

### 1.2. Bezwaren tegen de heffingen

Een bezwaarschrift kan over meerdere aanslagregels op één aanslagbiljet gaan. Het aantal aanslagregels waartegen een bezwaarschrift wordt afgehandeld, ligt dus hoger dan het aantal bezwaarschriften. Om per belastingsoort inzicht te kunnen geven in de ontvangen en afgehandelde bezwaarschriften, kan dat met een analyse op regelniveau.

#### 1.2.1 Bezwaren per belastingsoort

In onderstaand overzicht staan de voornaamste gegevens op een rijtje. Ze laten per belasting zien hoeveel bezwaren en ambtshalve verminderingen er in 2017 en 2018 zijn geweest en wat het besluit is. Voor 2017 zijn het de afgehandelde bezwaren en verminderingen van het hele jaar en voor 2018 afgehandelde bezwaren en verminderingen tot en met september 2018.

HEFFING	BESLISSING	AANTAL BEZWAREN 2018	AANTAL BEZWAREN 2017
Afvalstoffenheffing	Afgewezen	38	31
Afvalstoffenheffing	Toegewezen	40	54
Hondenbelasting	Afgewezen	15	5
Hondenbelasting	Toegewezen	156	194
Onroerendezaakbelasting eigenaren	Afgewezen	17	28
Onroerendezaakbelasting eigenaren	Toegewezen	125	91
Onroerendezaakbelasting gebruiker	Afgewezen	17	34
Onroerendezaakbelasting gebruiker	Toegewezen	63	240
Reinigingsrecht	Afgewezen	0	16
Reinigingsrecht	Toegewezen	15	4
Rioolheffing	Afgewezen	39	42
Rioolheffing	Toegewezen	92	129
<b>TOTAAL</b>		<b>617</b>	<b>868</b>

In dit overzicht staan gegevens over alle ontvangen bezwaren en gedane verminderingen in 2017 en 2018, ongeacht het belastingjaar waar de aanslag over gaat.

De beslissingen zijn als volgt:

- Afgewezen: het bezwaar is afgewezen, de aanslag is correct opgelegd;
- Toegewezen: de aanslag is onjuist opgelegd en verminderd of vernietigd.

Er is tot nu toe een afname van het aantal bezwaarregels te zien ontvangen in 2018 ten opzichte van 2017. Het merendeel van de aanslagen 2018 is inmiddels opgelegd.

### 1.2.2 Redenen van bezwaar

Uit de analyse blijkt dat bij de toegekende bezwaarschriften van de onroerendezaakbelasting eigenaren (OZBE) en het reinigingsrecht een toename is te zien in 2018 ten opzichte van 2017. De toename OZBE komt door twee bezwaren met meerdere regels:

- 72 ambtshalve verminderingen OBZE door verlaging van de WOZ-waarde 2017 door vooroverleg bij een woningbouworganisatie. De verwerking van de financiële afhandeling heeft na de aanslagoplegging plaatsgevonden;
- 25 aanslagen OZBE die ten onrechte opgelegd zijn aan een vastgoedorganisatie, de panden waren inmiddels verkocht.

De verminderingen reinigingsrecht hebben twee hoofdredenen, of het bedrijf is niet meer gevestigd op het adres, dan wel het bedrijf maakt gebruik van een eigen afvalophaaldienst.

De vermindering van de hondenbelasting 2018 zijn 127 afmeldingen van honden die GBLT van burgers heeft ontvangen. De overige verminderingen zijn gedaan, nadat een bezwaarschrift/verzoek is ingediend, bijvoorbeeld in verband met het recht op een vrijstelling.

Als we kijken naar de redenen van toekenning van bezwaarschriften over alle heffingen, dan is de reden 'geen gebruiker (meer)' de meest voorkomende reden van toekenning (17%), gevolgd door 'onjuist verwerkte verhuizingen' en 'aanslagen opgelegd aan de onjuiste eigenaar' (beiden ruim 7% van alle toekenningen). GBLT is voor een groot deel afhankelijk van gegevens uit diverse basisadministraties. Het afgelopen jaar heeft GBLT een proces gegevensbeheer centraal geplaatst in de organisatie. Eén van de taken van gegevensbeheer is het terug melden van onjuist ontvangen informatie uit de diverse basisregistraties. GBLT denkt hiermee bij te dragen aan het verbeteren van de te ontvangen informatie en hiermee uiteindelijk een kwaliteitsverbetering te realiseren.