

# Evaluatie bezwaren 2022



gemeente- en  
waterschapsbelastingen

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Ontwikkeling bezwaren afgelopen jaren</b>	<b>4</b>
1.1	Inleiding	4
1.2	Vergelijking bezwaren 2020, 2021 en 2022	4
<b>2</b>	<b>Bezwaarschriften heffingsjaar 2022</b>	<b>7</b>
2.1	Afgehandelde bezwaarschriften heffingsjaar 2022	7
2.2	Bezwaren tegen de WOZ-beschikking en objectafbakening	9
2.2.1	Verbeteren gegevens	10
2.2.2	Eenvoudig bezwaar maken	10
2.2.3	Criteria GBLT wijziging woz-waarde na bezwaar	11
2.3	Bezwaren tegen de heffingen	11
2.3.1	bezwaren gebruiker	13
2.3.2	bezwaren eigenaar	14
2.3.3	bezwaren maatstaf	15
2.3.4	bezwaren object	16
2.4	Bezwaren tegen de invorderingskosten	17
<b>3</b>	<b>Overzicht actiepuntenlijst</b>	<b>19</b>
	<b>Bijlage</b>	<b>20</b>

---

## Colofon

### *Auteurs*

Gerben Knol

Jolanda de Bond

Versie: definitief

### *Datum*

16-2-2023

# Samenvatting

Dit evaluatieverslag geeft inzicht in de ontvangen bezwaarschriften in 2022 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 2022 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? Verschil ten opzichte van vorig jaar is dat we per 2022 de aanslagoplegging voor de gemeente Ommen doen.

Er is een daling te zien in 2022 ten opzichte van 2021 en 2020. Deze daling is zowel te zien bij de WOZ-bezwaren, heffingsbezwaren als de invorderingsbezwaren. En de daling is zowel in aantallen bezwaarschriften en verminderingen als in percentage bezwaren en verminderingen ten opzichte van verzonden documenten. Als we per categorie kijken, zien we zowel in aantallen als in percentage bij de bezwaren en verminderingen over het gecombineerde biljet een lichte toename. Voor de overige categorieën zien we een daling.

Als we in de analyse naar de meest voorkomende reden van gegrond verklaarde heffingsbezwaren kijken, dan zijn dat aanslagen opgelegd aan onjuiste gebruikers van woon- en bedrijfsruimten. Dat is ongeveer de helft van het totale aantal gegrond verklaarde bezwaren. Bij de invorderingskosten wordt slechts 7% van de bezwaren gegrond verklaard. Als we naar de gegronde bezwaren tegen de invorderingskosten kijken, is een onjuiste adressering de belangrijkste bezwaarredenen.

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 deze evaluatie zijn een aantal vervolgacties opgenomen voor 2023, die moeten leiden tot een verdere daling van het aantal gegrond verklaarde bezwaren. Eind 2022 is de aansluiting op de Nhr gerealiseerd. Dit zal naar verwachting leiden tot een daling van het aantal gebruikersbezwaren bedrijven. In eerste instantie moeten nog een aantal herstelacties uitgevoerd worden. Verwachting is dat in 2023 die verbeteringen nog niet te zien zijn.

Om tot vermindering van de WOZ-bezwaren te komen zijn verbeteracties opgenomen voor de periode 2022 - 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 2022 ten opzichte van verzonden aanslagen, invorderingsdocumenten en WOZ-beschikkingen. Ook is er een vergelijking opgenomen ten opzichte van 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 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.

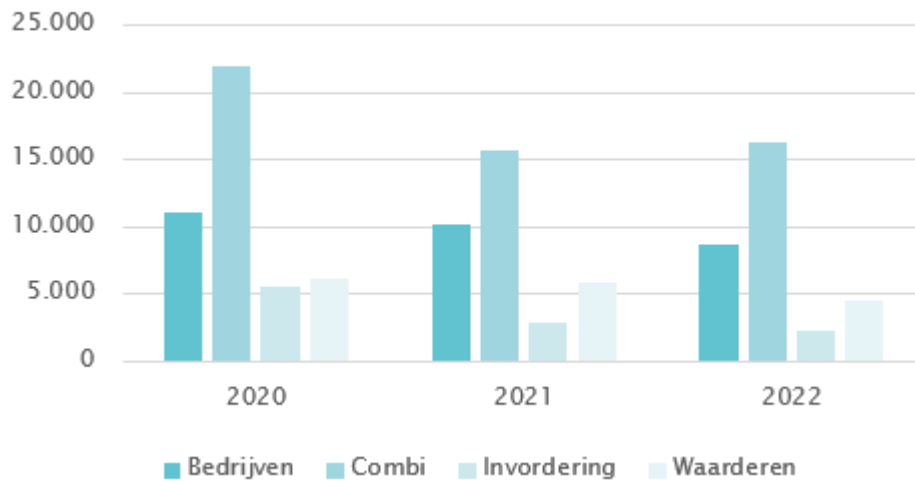
Deze evaluatie gaat over bezwaren tegen de WOZ-beschikking, de heffingen en de invorderingskosten (aanmanings- en dwangbevelkosten en invorderingsrente). De heffingsbezwaren zijn onderverdeeld in bezwaren tegen het gecombineerde aanslagbiljet en bezwaren tegen het aanslagbiljet zuiveringsheffing en verontreinigingsheffing bedrijven. Het verslag bestaat uit twee delen. Het eerste deel is een vergelijking van het aantal ontvangen bezwaren in kalenderjaar 2022 ten opzichte van voorgaande jaren. Het tweede deel gaat in op de inhoud en afhandeling van de bezwaren van het heffingsjaar 2022. Worden ze toegekend dan wel afgewezen, waar gaan de bezwaren over en wat kunnen we ervan leren.

## 1.2 Vergelijking bezwaren 2020, 2021 en 2022

Het volgende overzicht toont het aantal ontvangen bezwaren en uitgevoerde verminderingen in 2020, 2021 en 2022.

Er is een daling te zien in 2022 ten opzichte van 2021 en 2020. Deze daling is zowel te zien bij de WOZ-bezwaren, heffingsbezwaren als de invorderingsbezwaren. En de daling is zowel in aantallen bezwaarschriften en verminderingen als in percentage bezwaren en verminderingen ten opzichte van verzonden documenten.

## 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

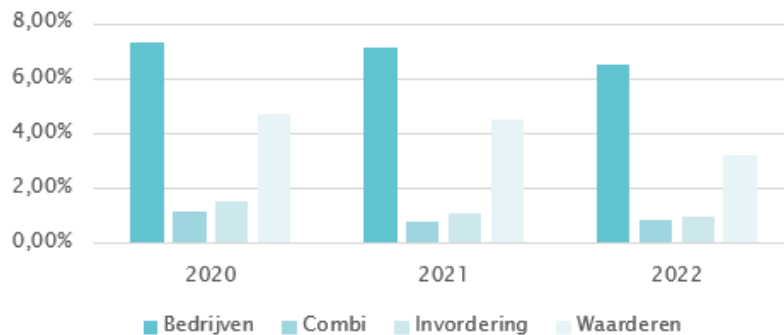
Zoals hierboven vermeld zien we in 2022 in totaal een daling in het aantal bezwaarschriften en ambtshalve verminderingen. Als we per categorie kijken, zien we bij de bezwaren en verminderingen over het gecombineerde biljet een toename van 4%. Voor de overige categorieën zien we een daling in aantallen.

Ook procentueel zien we een daling bij alle bezwaren en ambtshalve verminderingen ten opzichte van verzonden documenten, met uitzondering van het gecombineerde biljet. 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 dalende trend te zien in dit percentage.

Vorig jaar was een sterke daling te zien in het aantal verzonden invorderingsdocumenten en het aantal ontvangen kostenbezwaren. Deze dalende trend is in 2022 verder voortgezet.

Jaar	Bedrijven	Combi	Invordering	Waarderen
2020	7,31%	1,14%	1,52%	4,71%
2021	7,13%	0,81%	1,12%	4,51%
2022	6,52%	0,83%	0,97%	3,21%

## % ontvangen bezwaarschriften



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 2020, 2021 en 2022 van de volgende belastingsoorten:

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

### Bijzonderheden in 2022

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

GBLT legt per 2022 aanslagen op voor de gemeente Ommen, dat betekent meer gemeentelijke belastingaanslagen.

Het onderzoek naar aanslagen zuiveringsheffing woonruimten voor adressen van waaruit geloosd wordt op een IBA in beheer bij de gemeente is afgerond. Er zijn met deze reden in 2022 1.693 aanslagen gecorrigeerd.

Er zijn 616 aanslagen rioolheffing Ommen ambtshalve vernietigd. Dit waren ten onrechte opgelegde aanslagen rioolheffing gebruik voor woningen op een recreatiepark.

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

## 2 Bezwaarschriften heffingsjaar 2022

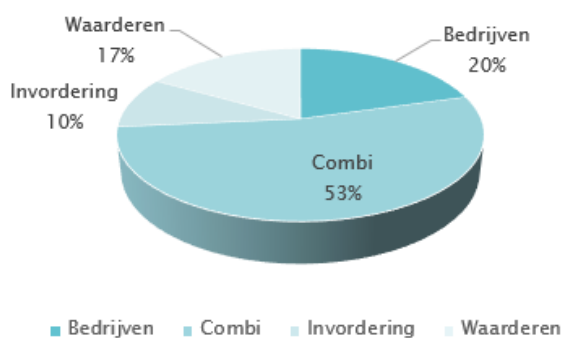
### 2.1 Afgehandelde bezwaarschriften heffingsjaar 2022

Dit hoofdstuk gaat over de bezwaarschriften die we in 2022 afgehandeld hebben over het heffingsjaar 2022. Hierbij maken we een onderverdeling in drie groepen, namelijk:

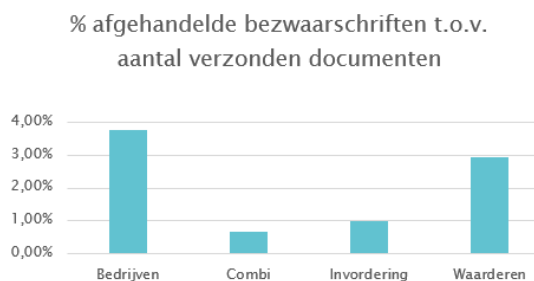
- Bezwaarschriften tegen de WOZ-beschikking en afbakening;
- Bezwaarschriften tegen de heffingen, gesplitst in het gecombineerde biljet en bedrijven;
- Bezwaarschriften tegen de invorderingskosten.

De aantallen afgehandelde bezwaarschriften heffingsjaar 2022 in deze categorieën verhouden zich als volgt:

Afgehandelde bezwaarschriften 2022



De volgende grafiek en tabel geven het percentage ontvangen bezwaarschriften en verminderingen over heffingsjaar 2022 weer ten opzichte van de verzonden aanslagen, WOZ-beschikkingen, en invorderingsdocumenten 2022. Deze percentages liggen lager dan in 2021.



Soort bezwaarschrift	T.o.v. aantal verzonden documenten 2022	T.o.v. aantal verzonden documenten 2021
Bedrijven	3,77%	3,81%
Combi	0,66%	0,71%
Invordering	1,00%	1,14%
Waarderen	2,94%	4,11%

Conclusie: Het percentage bezwaren heffingsjaar 2022 ten opzichte van het aantal verzonden documenten is lager dan dit percentage over heffingsjaar 2021 in dat jaar. Dit geldt voor WOZ-bezwaren, heffingsbezwaren en invorderingsbezwaren.

## Bezwaren en ambtshalve verminderen

Onderstaande overzicht geeft inzicht hoe de verhouding is tussen afgehandelde bezwaarschriften en ambtshalve verminderen. 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 verminderen doen na telefonisch contact en we verminderen uitvoeren naar aanleiding van te laat ingediende bezwaarschriften. Het aandeel ambtshalve verminderen ligt lager dan in 2021. Toen lag het rond de 40% bij de heffingsbezwaren.

Soort bezwaarschrift	Bedrijven	Combi	Invordering
Ambtshalve	33%	26%	0%
Bezwaar	67%	74%	100%
Totaal	100%	100%	100%

## Tijdigheid

### WOZ-bezwaren

De afhandeling van de bezwaarschriften is niet helemaal volgens planning verlopen. Op 31 december was voor 93,4 % van de objecten in bezwaar de uitspraak verzonden, terwijl de doelstelling 100% was. Als tweede doelstelling is geformuleerd om voor 1 augustus 75% van de bezwaren afkomstig van belanghebbende zelf afgehandeld te hebben. Het gaat dan om een bezwaar tegen de waarde van de woning. Op 1 augustus was voor 81% van de bezwaren de uitspraak verzonden. Deze doelstelling is wel gehaald. Aan het niet volledig halen van de planning liggen meerdere oorzaken ten grondslag. Een ervan is de personele bezetting (ziekte en vertrek) en de andere is het aanhouden van bezwaren in afwachting van een uitspraak van de Hoge Raad over het versturen of ter inzage leggen van stukken.

Er is in 2022 € 394.598,12 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 98% binnen 12 weken afgehandeld. In 2021 was dit 93%. 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 in afwachting van lopende beroepsprocedures zitten in dit percentage. In dit percentage is geen rekening gehouden met termijnen voor afhandeling die zijn opgeschort. Deze aantallen hebben we niet in beeld. 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 2022 € 21.193,83 aan proceskosten en griffierecht uitgekeerd in bezwaar- en beroepsprocedures van heffings- en invorderingsbezwaren en € 1.542,00 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 2022 4.306 bezwaren tegen de WOZ-waarde en afbakening ontvangen en die bezwaren gaan over 5.057 objecten. 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 onderstaande 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	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

Onderstaand de redenen van toekenning voor de woningbezwaren.

SOORT OBJECT	AANTAL TOEGEKENDE BEZWAREN	SECUNDAIRE KENMERKEN	WAARDERING	PRIMAIRE KENMERKEN
Woning	1.302	741	502	57
Percentage		56,9 %	38,6 %	4,4 %

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	154	46	5	94	9
Percentage		29,9 %	3,2 %	61,0 %	5,8 %

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 door onjuiste kenmerken. Ten opzichte van 2021 zien we wel een daling. Bij de woningen is het percentage van 65,8% gedaald naar 61,3%. Omdat nog niet alle bezwaren voor de niet-woningen afgehandeld waren, is hier geen vergelijking gemaakt. In 2023 zullen wij dan ook doorgaan met het structureel opvragen van gegevens bij belanghebbenden.

De manier waarop wij de informatie opvragen gaan wij in 2023 veranderen. Het opvragen van de gegevens gaan wij digitaliseren, zodat het eenvoudiger wordt om inlichtingenformulieren te verzenden. Ook zal het eenvoudiger worden om de informatie in te vullen en retour te zenden. Daarnaast moet het mogelijk worden om geautomatiseerd te kunnen herinneren, als wij geen reactie ontvangen.

### 2.2.2 EENVOUDIG BEZWAAR MAKEN

In de vergadering van het dagelijks bestuur op 10 november 2021 zegden we toe een plan van aanpak voor 2023 op te stellen om (digitaal) bezwaar tegen de WOZ-waarde zo laagdrempelig mogelijk te maken. Dit sluit aan bij onze servicebeloften, met de slogan 'eenvoudig als het kan, persoonlijk als het nodig is'. Ook verwachten we dat het laagdrempelig maken van het indienen van een WOZ-bezwaar ertoe leidt dat meer klanten via GBLT bezwaar indienen, in plaats van via een NCNP-bedrijf. Dit kan een drukkend effect hebben op de NCNP-kosten. In 2022 hebben wij dit gedaan door:

1) Het aanbieden van persoonlijke hulp voor het maken van bezwaar. Daar hebben 1400 mensen telefonisch gebruik van gemaakt. Ook kunnen klanten eenvoudig bezwaar maken via Mijnloket op de website. Daarnaast is op de website een bezwarenformulier beschikbaar gesteld.

2) Communicatie speelt een belangrijke rol in het eenvoudig maken van bezwaar en het voorkomen van NCNP-bezwaren. In 2022 hebben we daarom een communicatiecampagne gevoerd om inwoners te informeren over het WOZ-proces en de mogelijkheid om bij GBLT eenvoudig bezwaar te maken. Hiervoor zijn ook twee animaties ontwikkeld die in 2023 op de website beschikbaar komen. Daarnaast zijn er infographics ontwikkeld om de informatie over de Wet WOZ eenvoudiger weer te geven.

3) We hebben een eerste onderzoek verricht om in 2024 een e-formulierenmodule in te zetten. Dit maakt het voor mensen mogelijk via een QR-code op het aanslagbiljet bezwaar te maken. In het 1<sup>e</sup> halfjaar van 2023 zal dit verder onderzocht worden. Hiertoe wordt een plan van aanpak opgesteld dat eind tweede kwartaal 2023 gereed moet zijn.

### 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 of niet-woningen waarvoor de waarde aangepast mag worden. Aan beide eisen wordt voor 2022 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 1.302 objecten het bezwaar gegrond verklaard. Op basis van het totaal aantal woningen is het percentage 0,91%.

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 2022 bedraagt het percentage van de totale vermindering 0,14%.

#### *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 154 objecten het bezwaar gegrond verklaard. Op het totaal aantal niet-woningen is het percentage 1,1%.

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 2022 bedraagt het percentage van de totale vermindering 0,39%.

## 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 2022 is 57% (deels) gegrond verklaard. Dit percentage ligt lager dan in 2021, toen was dat 64%.

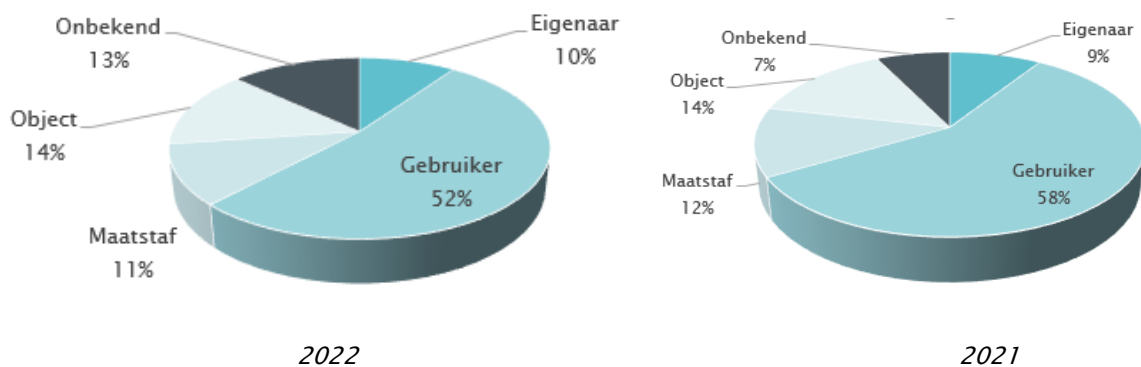
Voor het vervolg van deze analyse kijken we naar de gegrond verklaarde bezwaarschriften. Waar gaan deze bezwaarschriften over? Wat kunnen we hiervan leren?

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 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.

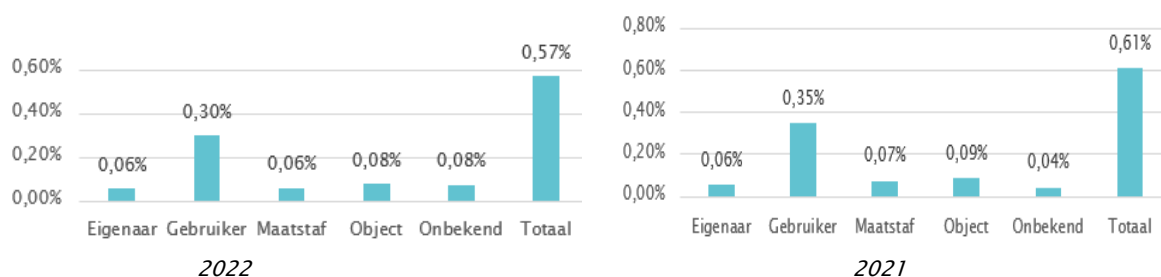
*Percentage redenen gegrunde bezwaren heffingen*



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. De overige categorieën bezwaren liggen dicht bij elkaar. 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. Ook de IBA-verminderingen vanuit het project zitten in deze categorie en de 616 verminderingen rioolheffing voor het recreatiepark in Ommen. Daardoor is deze categorie wat toegenomen.

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

*% gegrunde bezwaarschriften ten opzichte van het aantal opgelegde aanslagen*

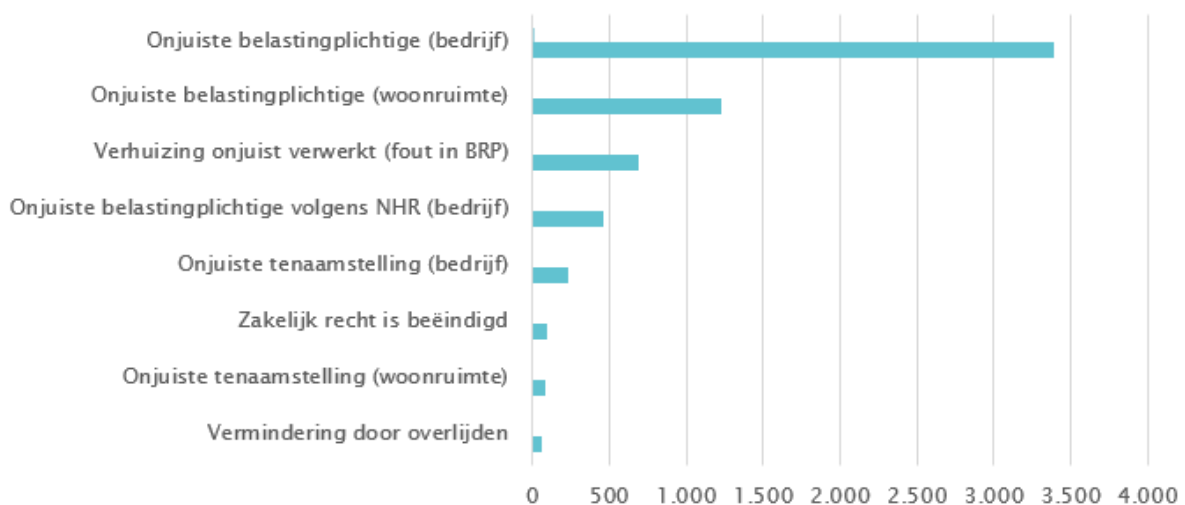


Hier zie je dat de percentages gegrunde bezwaren ten opzichte van verzonden documenten over heffingsjaar 2022 wat lager liggen dan in 2021. De categorie bezwaren/ verminderingen met onbekende reden zijn daarentegen toegenomen. Deels is er dus sprake zijn van een verschuiving naar deze categorie.

### 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 2021, toen was het 56% om 34%.

#### Gegronde bezwaarschriften: Gebruiker



2022

We zien dat de meest voorkomende redenen van gegronde bezwaren gelijk zijn aan 2021. Daarbij is onjuiste gebruiker van een bedrijfsruimte de grootste categorie. In aantallen ligt dit ongeveer op gelijk niveau met 2021. In aantallen is vooral een duidelijke daling te zien bij onjuiste belastingplichtige woonruimte.

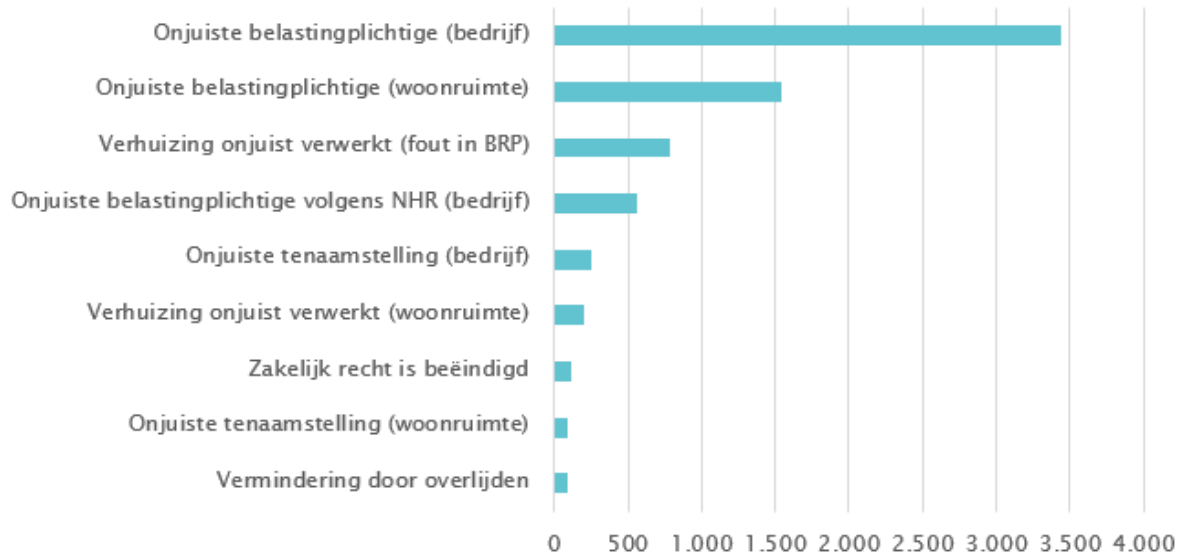
#### *Project WRA*

We hebben in 2022 een analyse op de WRA-uitval gedaan. Deze analyse heeft niet veel informatie opgeleverd om verbeteringen door te voeren. De bezwaren hadden allemaal een andere reden voor uitval. Wel is uit een nadere analyse van een specifieke categorie uitval gebleken dat we de verkeerde gebruikers aanslaan. Deze uitval hebben we nu helemaal bijgewerkt en kunnen we nu ook bijhouden. Vervolgstep is om een controle te ontwikkelen, om ervoor te zorgen dat we voor de aanslagoplegging deze correctie kunnen doen. Op die manier kunnen we er voor zorgen dat de aanslagen juist uitgaan.

#### *Aansluiting Nieuw Handelsregister (Nhr)*

Eind 2022 hebben we de aansluiting met het Nhr gerealiseerd. Dit in combinatie met het terugmelden moet op termijn leiden tot minder belastingaanslagen aan onjuiste gebruikers van een bedrijfsruimte. Op dit moment wordt nog gewerkt aan het optimaliseren van de koppelingen. In 2023 zullen herstelwerkzaamheden uitgevoerd worden voor de foutieve koppelingen. De verwachting is dat per 2024 verbeteringen zichtbaar worden, vooral bij de categorie onjuiste belastingplichtige volgens het Nhr.

## Gegronde bezwaarschriften: Gebruiker



2021

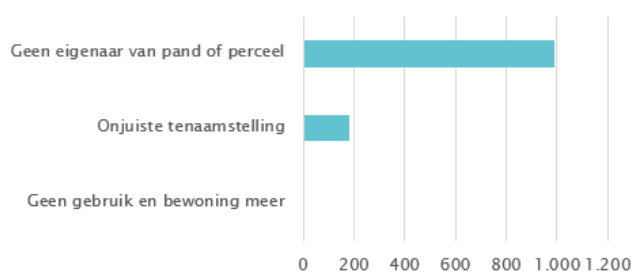
### 2.3.2 BEZWAREN EIGENAAR

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.

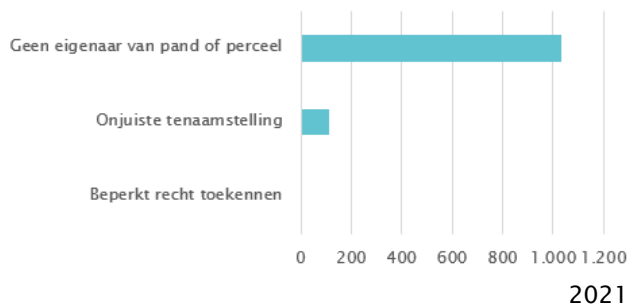
In onderstaande tabellen is af te lezen dat de onjuiste eigenaar net als vorig jaar de grootste groep van gegronde bezwaren is. De aantallen en bezwaarredenen zijn vergelijkbaar met 2021. Onjuiste eigenaar is iets afgenomen, onjuiste tenaamstelling iets toegenomen. Als we naar het aantal toegekende bezwaarregels kijken, dan zien we bij de eigenarenbelasting gelijke cijfers ten opzichte van 2021. Zie hiervoor de tabellen watersysteemheffing eigenaren, rioolheffing eigenaren en onroerende zaakbelasting eigenaren in bijlage 1.

## Gegronde bezwaarschriften: Eigenaren



2022

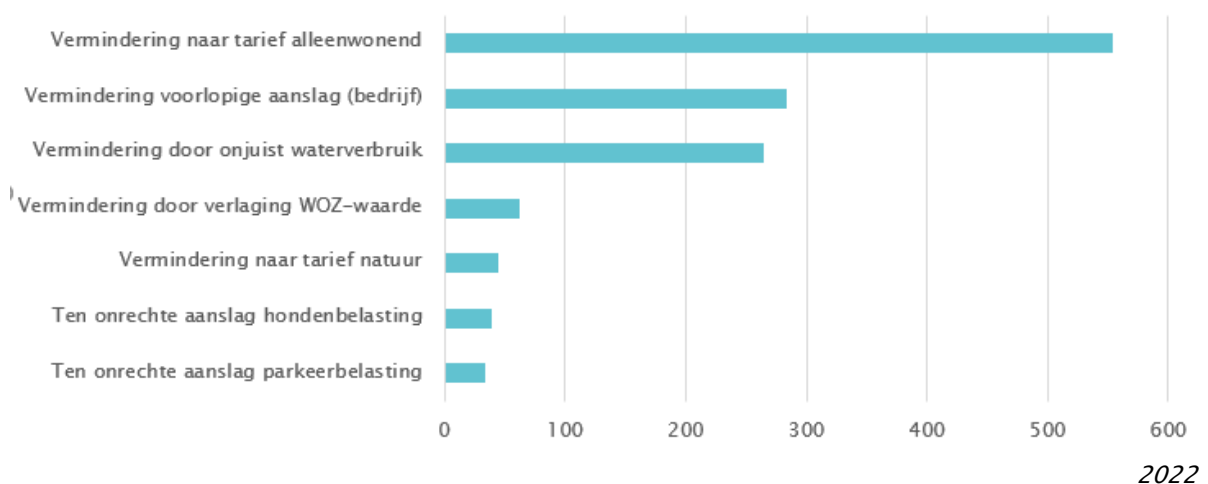
### Gegronde bezwaarschriften: Eigenaren

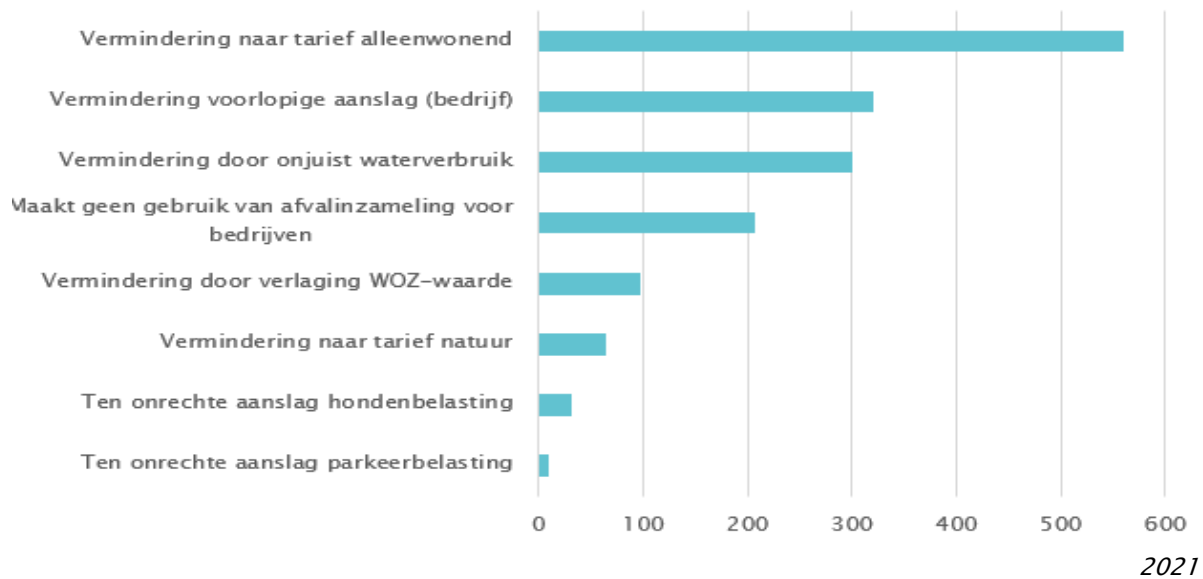


### 2.3.3 BEZWAREN MAATSTAF

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





De cijfers komen grotendeels overeen met 2021. Toekenning van het tarief alleenwonend is ook dit jaar de grootste categorie van maatstafbezwaren en in aantal gelijk aan 2021. Opvallende veranderingen zijn:

- De daling van de verminderingen door een onjuiste WOZ-waarde met 37%
- De daling van de verminderingen door een onjuist waterverbruik met 12%
- De daling van de verminderingen van de voorlopige aanslag met 12%

Daarnaast zien we een stijging van het aantal gegronde bezwaren parkeerbelastingen. In absolute aantallen gaat dit echter om weinig bezwaren.

Doordat we nu WOZ-waardewijzigingen via het berichtenverkeer binnen krijgen, zien we een daling in het aantal WOZ-waardeverminderingena bezwaar of verzoek.

In 2022 zijn alle bedrijven die volgens het forfait kleine bedrijfsruimten een aanslag van 3 v.e. ontvangen gecontroleerd op het waterverbruik. Hierbij zijn 25.289 bedrijven gecontroleerd. Bij een waterverbruik van meer dan 218 m<sup>3</sup> zijn de betreffende bedrijven (1.584 stuks) omgezet naar machtigingsbedrijf of (bij een hoog waterverbruik) naar aangiftebedrijf en is aan deze bedrijven is een voorlopige aanslag toegezonden. Hierdoor zien we een daling van het aantal bezwaren door een onjuist waterverbruik.

#### 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.



## Gegronde bezwaarschriften: Object



In 2022 hebben we het onderzoek naar de onterechte aanslagen zuiveringsheffing voor lozers op een IBA in beheer van de gemeente afgerond. Bij bovenstaande tabel moet opgemerkt worden dat de 1.693 gecorrigeerde aanslagen om deze reden niet zijn meegenomen in deze tabel. Ook de 616 onterechte rioolheffingsaanslagen voor recreatiewoningen op een recreatieterrein zijn niet in bovenstaande tabel opgenomen. In totaal is in 2022 een sterke toename te zien van gegronde objectbezwaren door deze vernietigingen.

Verder zien we een lichte daling van het aantal kamerverhuurbedzwaren en een lichte toename van het aantal dubbel opgelegde aanslagen.

## Gegronde bezwaarschriften: Objectfout

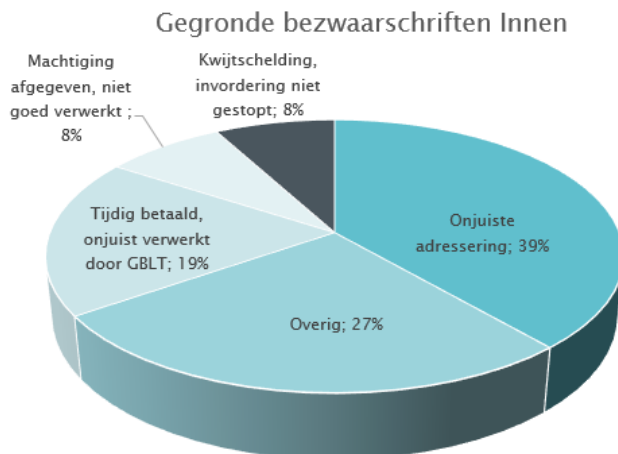


### 2.4 Bezwaren tegen de invorderingskosten

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 362 afgehandelde kostenbezwaren in 2022. Dat is een steekproef van 15% op het totaal aantal ontvangen bezwaren in 2022. De cijfers in dit hoofdstuk zijn op basis van de steekproef.

De daling van het aantal kostenbezwaren in 2021 is verder doorgezet in 2022. Van de kostenbezwaren wordt het grootste deel afgewezen, namelijk 93%. Van die afgewezen bezwaren wordt bij 73% van de bezwaren wel (een deel van) de kosten uit coulance 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 slechts 26 bezwaren. Daarbij is onjuiste adressering de grootste categorie, net als vorig jaar. Het is nu 39% van de gegrond verklaarde bezwaren, vorig jaar 67%. Maar minder dan 0,5% van het totaal aantal invorderingsbezwaren.



Om het invoeren van onjuiste rekeningnummers bij machtigingen te voorkomen hebben we nu E-mandate. Hierdoor kunnen geen typfouten meer in de machtiging zitten.

Tenslotte nog een overzicht van redenen van ongegrond verklaarde bezwaren kosten. Zoals eerder vermeld is dat 93% van de afgehandelde invorderingsbezwaren.

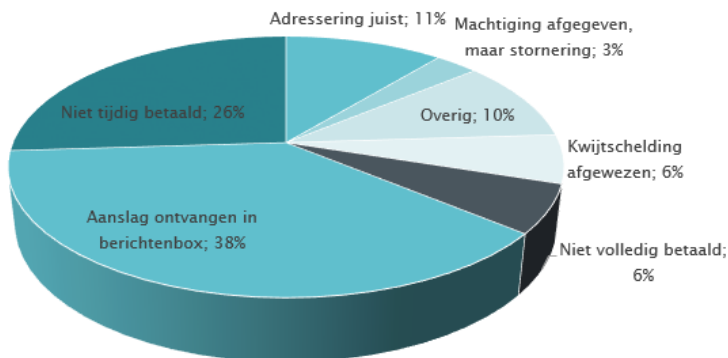
Onze visie op afhandeling van kostenbezwaren is vooral gericht op het helpen van klanten. Hoe kunnen we er voor zorgen dat deze kosten in de toekomst voorkomen worden. Daarbij passen we vaak coulance toe. Bij de ongegrond verklaarde kostenbezwaren hebben we bij 73% van de bezwaren (een deel van) de kosten uit coulance ingetrokken.

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

- Aanslag in de berichtenbox niet gezien
- Niet tijdig betaald

Daarbij is het aandeel van bezwaren over de berichtenbox is gestegen van 34% naar 38%. Het percentage ongegronde bezwaren met als reden niet tijdig betaald is gelijk aan 2021.

### Ongegronde bezwaarschriften Innen



Met invoering van de Wet elektronisch bestuurlijk verkeer per 1 januari 2024 wordt het verplicht om een notificatie e-mail te sturen als iemand een document in de Berichtenbox ontvangt. Nu moet iemand zelf aangeven of hij/zij een e-mail wil ontvangen. Dit kan een positief effect hebben op het aantal bezwaren dat we ontvangen met de reden Berichtenbox.

Aandachtspunten om de invorderingsbezwaren voor komend jaar te verminderen zijn:

- Vervolg van het project postadressen. Binnen dit project is het gebruik van postadressen en subjectrelaties in beeld gebracht en zijn de subjectrelaties opgeschoond. Vervolgstep is om GBLT-breed afspraken te maken over het gebruik en beheer van postadressen.
- Het project erven. GBLT wil op verschillende aspecten de dienstverlening bij overlijden verbeteren. De communicatie naar erven is opgepakt. Vervolg is om het onderzoek naar erven centraal te beleggen met uniforme werkafspraken.

## 3 Overzicht actiepuntenlijst

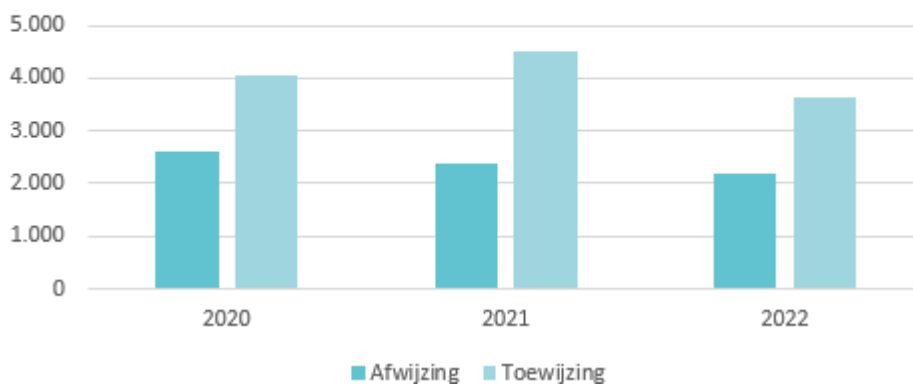
Uit deze evaluatie is een aantal actiepunten naar voren gekomen. In onderstaand overzicht staan deze samengevat. Het tijdsplan en de uitvoering zal met de actiehouders besproken worden.

Paragraaf	Actie	Actiehouder
2.2.1	Digitaliseren van het opvragen van gegevens, het inlichtingenformulier (doorgeschoven naar 2022)	Manager Waarden
2.2.2	Vereenvoudigen van het proces om bezwaar te maken (2023-2024)	Manager Waarden
2.3.1	Controle ontwikkelen op voorkomen onjuiste aanslagen door uitval GBA met onjuiste gebruiker	Manager Heffen
2.3.1	Optimaliseren koppeling Nhr	Manager Heffen
2.4	Vervolg project postadressen	Ketenoverleg
2.4	Vervolg project erven	Ketenoverleg

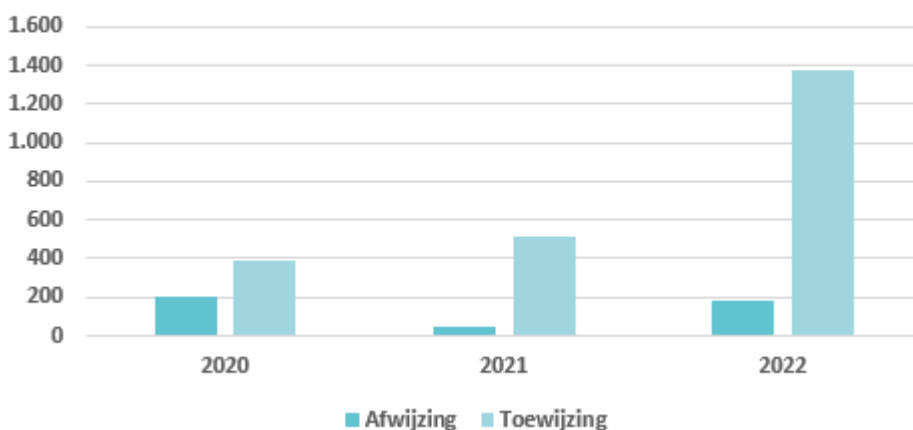
# Bijlage

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

Zuiveringsheffing/ verontreinigingsheffing woonruimten

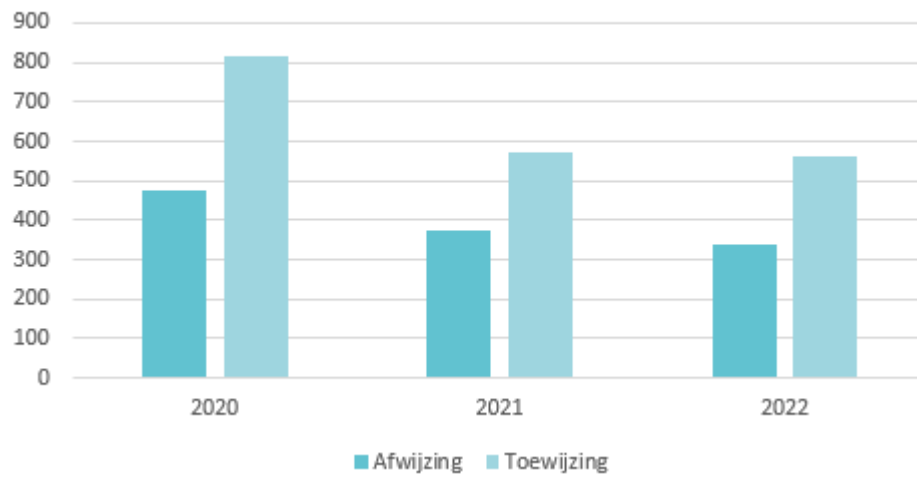


Rioolheffing gebruikers

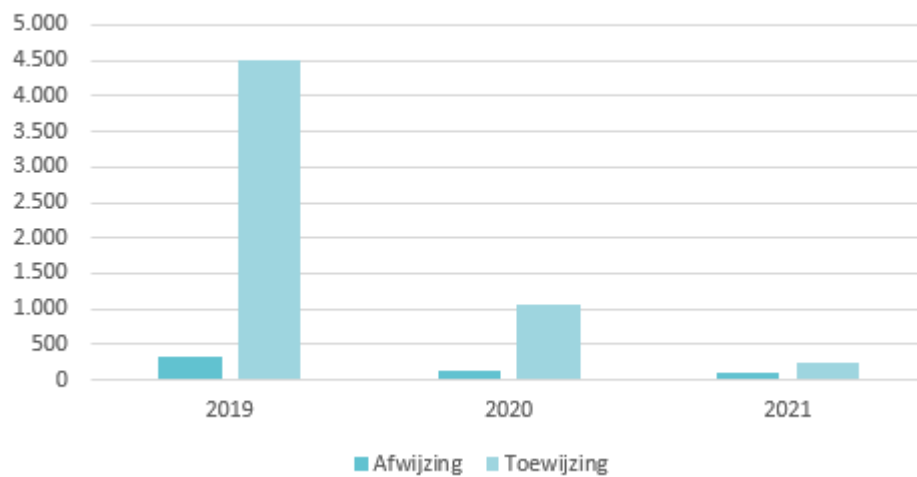


In 2022 zijn ambtshalve 616 aanslagen rioolheffing gebruik van de gemeente Ommen verminderd, die ten onrechte waren opgelegd voor woningen op een recreatiepark. Zonder deze verminderingen is een lichte stijging te zien in 2022 ten opzichte van voorgaande jaren.

### Afvalstoffenheffing

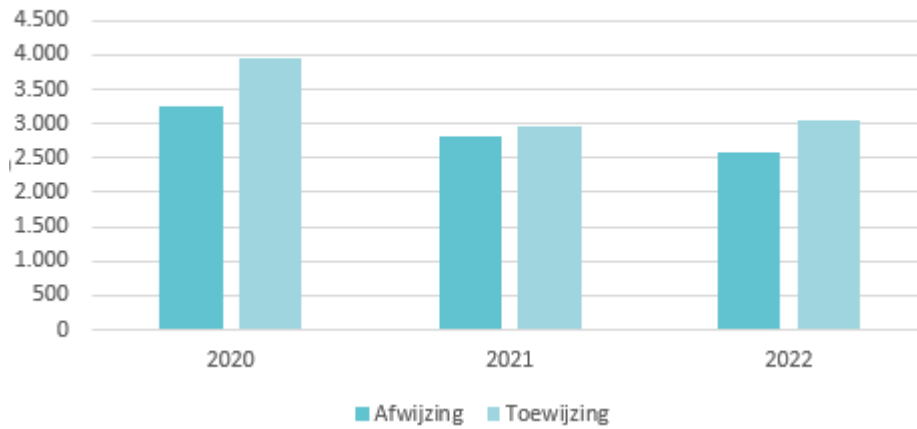


### Diftar

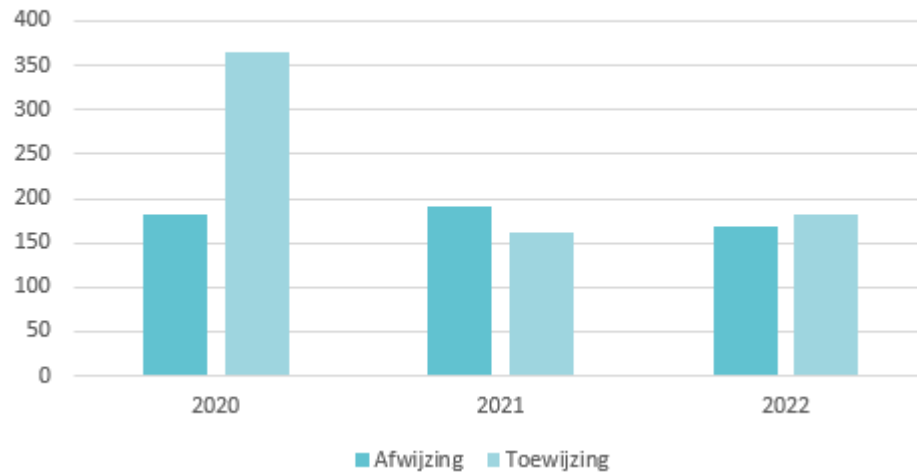


Diftar wordt na afloop van het heffingsjaar opgelegd, daarom zijn de cijfers van 2019 tot en met 2021. De belastingaanslagen DIFTAR 2022 zijn nog niet opgelegd.

### Watersysteemheffing eigenaren

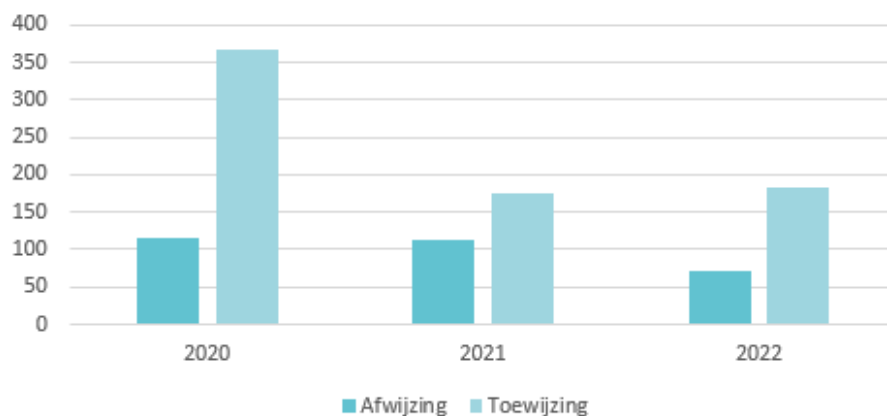


### Onroerende zaakbelasting eigenaren

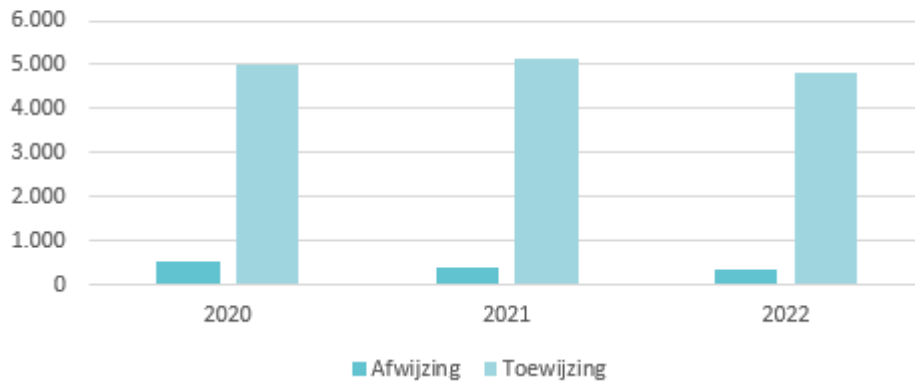


\*inclusief 55 ambtshalve verminderingen OZB in 2020 door een gewijzigde WOZ- waarde 2020

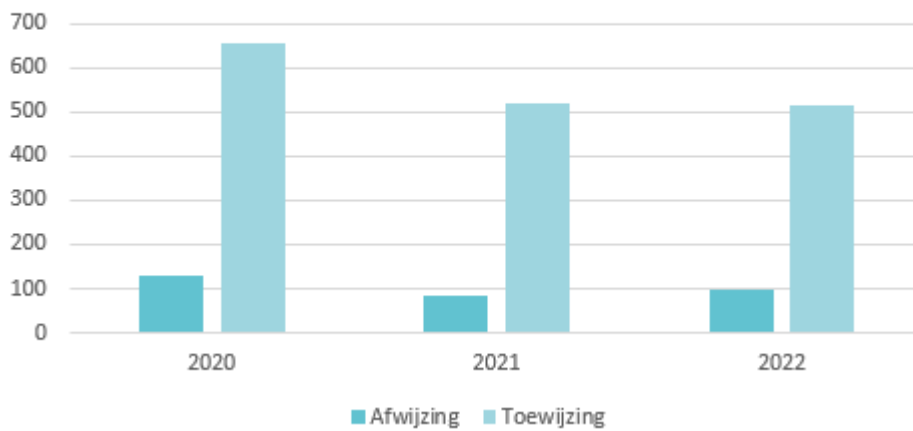
### Rioolheffing eigenaren



### Zuiveringsheffing/ verontreinigingsheffing bedrijven



### Onroerende zaakbelasting gebruikers





gemeente- en  
waterschapsbelastingen