

De burger betrokken?

*Bezwaarafhandeling en beleving van burgers in de gemeente
's-Hertogenbosch*

Rekenkamercommissie 's-Hertogenbosch

's-Hertogenbosch, februari 2012

Inhoud

Voorwoord	4
1 Samenvatting en aanbevelingen	6
Bezwaren WOZ: kwaliteit procedures is goed maar inzicht bezwaarmakers is onvoldoende	6
Bezwaren WOZ: professionele bezwaarmakers waarderen de afhandeling zeer positief	7
Bezwaren WOZ: aantal is hoog en veel bezwaren worden gegrond verklaard	7
Bezwaren WOZ: kosten voor de bezwaaraafhandeling zijn relatief hoog	8
Bezwaren parkeren: bezwaarmakers zijn tevreden over duidelijkheid en snelle afhandeling	8
Bezwaren parkeren: kosten voor de afhandeling van bezwaren zijn beperkt	9
Aanbevelingen WOZ bezwaren	9
Aanbevelingen parkeerbezwaren	10
2 Bevindingen: beleid en procedures	12
Introductie	12
Bezwaren WOZ: voorbereiding en beleid	13
Bezwaren WOZ: twee manieren van afhandeling	14
Bezwaren WOZ: beroep en evaluatie	17
Bezwaren parkeren: voorbereiding en beleid	18
Bezwaren parkeren: alleen formele procedure	19
Bezwaren parkeren: beroep en evaluatie	21
3 Bevindingen: omvang en kosten van bezwaren	23
Bezwaren WOZ: omvang	23
Bezwaren WOZ: doorlooptijd	25
Bezwaren WOZ: kosten	26
Bezwaren parkeren: omvang	27
Bezwaren parkeren: doorlooptijd	28
Bezwaren parkeren: kosten	29
4 Beleving van de bezwaaraafhandeling in de praktijk	30
Onderzoeksopzet	30
Belevingsonderzoek WOZ woning	31

Belevingsonderzoek WOZ niet-woning	35
Belevingsonderzoek bezwaarafhandeling parkeren	38
Professioneel oordeel communicatie WOZ	39
Professioneel oordeel communicatie parkeren	42
5 Conclusies	44
Conclusies WOZ-bezwaren	44
Conclusies parkeerbezwaren	46
Bijlagen	47
A Normenkader	48
B Vragenlijst belevingsonderzoek	54
C Omvang en selectie dossiers	59
D Literatuurlijst	61
E Reactie College van Burgemeester en Wethouders	62
F Nawoord Rekenkamercommissie	67

Rekenkamercommissie 's-Hertogenbosch

Dr. ir. G.B.C. Backus, voorzitter
Dr. ir. P.J.M.M. Krumm MPA
Mevr. drs. Y.J. Bouwman-Bakker
Drs. P.W.M. de Gouw,
Mevr. mr. M.A.B. van der Sloot
A.M. Rotman
Drs. H.W.M. Wouters, secretaris

Tel: 073-615 9770
Mail: rekenkamer@s-hertogenbosch.nl
Web: www.s-hertogenbosch.nl/rekenkamercommissie

Voorwoord

1 Elke gemeente onderhoudt verschillende contacten met haar inwoners. Soms is dat contact onpersoonlijk en oppervlakkig, in andere gevallen is het individueel en gaat het gepaard met financiële consequenties. De heffing van lokale belastingen raakt vrijwel alle volwassen inwoners van de gemeente 's-Hertogenbosch en de impact ervan is groot. Niet alleen raakt het burgers direct in hun portemonnee, de wijze waarop de gemeente op dit onderwerp met hen in contact is, beïnvloedt direct en indirect het imago van de gemeente.

2 Vooral bij de afhandeling van bezwaren is er direct contact tussen de burger en de gemeente. De rekenkamercommissie 's-Hertogenbosch vindt het belangrijk om inzicht te krijgen in de wijze waarop de gemeente 's-Hertogenbosch bezwaren op het gebied van belastingen en heffingen behandelt. Enerzijds is er behoefte aan inzicht in de kerngegevens en de manier waarop beleid en bezwaarprocedure zijn ingericht, anderzijds is de commissie geïnteresseerd in de manier waarop 's-Hertogenbosch omgaat met bezwaarmakers (burgergerichtheid) en de beleving van bezwaarmakers over de afhandeling van hun bezwaren. Hoe beleven zij de communicatie en interactie met de gemeente tijdens de bezwaarprocedure?

3 'Het doel van dit onderzoek is inzicht te geven in de kwaliteit van beleid en procedures, de manier van communiceren en de mate van burgergerichtheid daarbij van de gemeente en het acceptatieniveau bij bezwaarmakers.

Een goede kwaliteit van elk van deze factoren draagt bij aan een goed imago van de gemeente en lage kosten van de bezwaarafhandeling.'

4 De centrale vraagstelling in dit rekenkameronderzoek luidt:

- 'is er sprake van goed beleid en een efficiënte inrichting van de bezwaarprocedures?
- communiceert en handelt de gemeente burgergericht in relatie tot de bezwaarmakers (burgers, bedrijven en instellingen)?'

5 Om deze vraagstelling te beantwoorden, zijn twee deelonderzoeken uitgevoerd. Enerzijds een *feitenonderzoek* dat inzicht biedt in beleid, procedures, omvang en kosten van bezwaarafhandeling. De resultaten zijn beschreven op basis van documentanalyse en interviews met ambtelijke sleutelpersonen en de verantwoordelijke wethouder. Daarnaast is een kwalitatief *belevingsonderzoek* uitgevoerd, waarin met 38 bezwaarmakers is gesproken over de wijze waarop zij de bezwaarprocedure en het contact met de gemeente hebben beleefd. In dit tweede deelonderzoek is ook een 'professioneel oordeel' gevormd over de communicatie met de bezwaarmakers, op basis van een analyse van 22 dossiers. Bijlage A bevat het 'normenkader', waarvan de deelvragen richting gaven aan de uitvoering van het onderzoek.

6 Drie typen bezwaren stonden centraal:

- Bezwaren *WOZ woning* (veruit de grootste categorie bezwaren)
- Bezwaren *WOZ niet-woning* (bezwaren van ondernemers en professionele bezwaarmakers)
- Bezwaren *naheffing parkeerbelasting* (bezwaren van een andere afdeling, waarbij er een directe relatie bestaat tussen het handelen van burgers en de opgelegde aanslag).

7 De overige belastingen (zoals precario- of hondenbelasting) of heffingen (afvalstoffen- of rioolheffing) zijn niet bestudeerd.

8 We hebben specifiek gekeken naar de bezwaarprocedures. Het voorbereidende proces (onder meer taxatie en heffing) en de beroepsprocedure vallen buiten de reikwijdte van dit onderzoek.

9 In een later stadium van het onderzoek is het rapport van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties 'Naar een betere en snellere afhandeling van WOZ-bezwaren' verschenen¹. Wij hebben kennis genomen van het rapport. Het ondersteunt de belangrijkste conclusies van ons onderzoek.

10 Deze rapportage bevat de resultaten van het onderzoek. In hoofdstuk 1 geven we een samenvatting van de belangrijkste conclusies en aanbevelingen. De bevindingen van het feitenonderzoek zijn uitgewerkt in de hoofdstukken 2 en 3. Hoofdstuk 2 bevat een analyse van beleid en procedures, hoofdstuk 3 een analyse van de omvang van bezwaren en de kosten van bezwaaraafhandeling. De uitkomst van het belevingsonderzoek is uitgewerkt in hoofdstuk 4. Hoofdstuk 5 bevat tot slot een overzicht van alle conclusies. Relevante achtergrondinformatie is opgenomen in de bijlage.

11 Bij de uitvoering van dit onderzoek heeft de rekenkamercommissie ondersteuning gehad van adviesbureau Hiemstra & De Vries te Utrecht. Het onderzoek is uitgevoerd tussen november 2011 en januari 2012.

¹ Ministerie BZK / G. van Dieren en M. Euwema, 2011

1 Samenvatting en aanbevelingen

Bezwaren WOZ: kwaliteit procedures is goed maar inzicht bezwaarmakers is onvoldoende

101 Wij zijn in het algemeen positief over de kwaliteit van de afhandeling van WOZ-bezwaren in 's-Hertogenbosch. De gemeente 's-Hertogenbosch heeft haar zaken ten aanzien van de afhandeling van WOZ-bezwaren goed op orde. Bezwaren worden zorgvuldig en correct behandeld, er wordt gestuurd op afhandeling binnen de wettelijke termijnen en de dienstverlening is gericht op het 'dienen van burgers'. Met betrekking tot de kwaliteit is nog wel verbetering mogelijk. Wat betreft de inhoud van de informele procedure is winst te boeken door de communicatie te veranderen. Bezwaarmakers moeten meer het gevoel krijgen dat er écht naar hen geluisterd wordt². Ook de kwaliteit van de standaarddocumenten kan beter. Vooral het taxatieverslag bevat veel jargon en de inhoud van de schriftelijke communicatie van de gemeente sluit vaak onvoldoende aan bij de grieven (de redenen) van de bezwaarmaker³.

102 Naast kwaliteit, heeft de mate van inzicht in de totstandkoming van een beschikking ('waarom krijg ik wel of niet gelijk?') een belangrijke invloed op de acceptatie en tevredenheid van burgers. De gemeente 's-Hertogenbosch heeft de laatste jaren geïnvesteerd in het verbeteren van dit inzicht. In 2011 is bijvoorbeeld de informele procedure geïntroduceerd. Het doel van deze burgergerichte procedure is het direct mondeling beantwoorden van vragen van burgers, het herstellen van fouten in individuele beschikkingen en het voorkomen van formele bezwaren. Daarnaast is geëxperimenteerd met innovatieve vormen zoals het gebiedsgericht 'opzoeken' van bezwaarmakers om ter plaatse te spreken over de WOZ-waarde.

Uit het belevingsonderzoek blijkt dat, ondanks de ingezette verbeteringen veel individuele bezwaarmakers nog steeds niet of nauwelijks begrijpen hoe de WOZ-waarde tot stand komt en/of waarom hun ingediende bezwaar niet of deels wordt gehonoreerd. Vrijwel alle geïnterviewden geven aan dat zij op een correcte manier te woord worden gestaan, maar dat zij inhoudelijk geen heldere uitleg krijgen. Dat het de gemeente niet lukt om voldoende inzicht te verschaffen heeft te maken met de complexiteit van WOZ taxatie (het is ingewikkeld). Maar de gemeente doet nu ook onvoldoende om het zo eenvoudig mogelijk uit te leggen en concreet in te gaan op de argumenten van de bezwaarmakers.

² Zie ook: Ministerie BZK / G. van Dieren en M. Euwema, 2011, pagina 47 e.v.

³ Voor voorbeelden zie hoofdstuk 4

Bezwaren WOZ: professionele bezwaarmakers waarderen de afhandeling zeer positief

103 Professionele bezwaarmakers dienen bezwaren in namens een eigenaar of gebruiker (in het geval van niet-woning). Professionals zijn positiever dan individuele bezwaarmakers over de bezwaarafhandeling in 's-Hertogenbosch. Professionals waarderen de afhandeling van bezwaren hoger dan de afhandeling in andere gemeenten. Zij zijn vooral tevreden over de kwaliteit van de taxateurs en bezwaarmedewerkers, de werkwijze en de bondige en de inhoudelijke standaarddocumenten. Een belangrijke verklaring voor het positievere oordeel van de professionele bezwaarmakers is hun kennis over de totstandkoming van de WOZ-waarde en hun ervaring met de begrippen en (juridische) taal. Omdat zij voldoende inzicht hebben in de totstandkoming van de beschikking (anders dan bij de individuele bezwaarmakers) neemt hun totale waardering toe. Dit bevestigt de conclusie dat het vergroten van het inzicht bij individuele bezwaarmakers zal leiden tot een hogere tevredenheid.

Bezwaren WOZ: aantal is hoog en veel bezwaren worden gegrond verklaard

104 De gemeente 's-Hertogenbosch ontvangt veel bezwaren. In totaal ontvangt de gemeente zo'n 4300 WOZ-bezwaren (peiljaar 2010). Zowel voor WOZ woning als voor WOZ niet-woning ligt het percentage bezwaren ten opzichte van het aantal objecten boven het landelijk gemiddelde. Vier op de honderd huiseigenaren maakt bezwaar tegen de waarde van zijn woning⁴. Het gemiddelde in grote gemeenten is 2,5%. Voor WOZ niet-woning ligt het percentage bezwaren hoger. Liefst 25% van de eigenaren en gebruikers van niet-woningen maakt bezwaar tegen de opgelegde aanslag. Het gemiddelde in grote gemeenten is 16%. Opvallend is ook het hoge percentage bezwaren dat gegrond wordt verklaard. Een derde van de ingediende bezwaren WOZ woning wordt toegekend. Dit ligt overigens lager dan het landelijk gemiddelde. Voor WOZ niet-woning is dat anders. In 60% van de gevallen wordt een bezwaar gegrond verklaard. Dit is ruim hoger dan het landelijk gemiddelde van 40%. Dit betekent dat 30% (woning) en 60% (niet-woning) van de mensen die een bezwaar indienen gelijk krijgt⁵. Gelet op de focus van dit onderzoek (burgergerichtheid) is er geen specifiek onderzoek gedaan naar de oorzaak hiervan. Indien de gemeenteraad meer duidelijkheid wil over het (in relatie tot andere gemeenten) hoge percentage bezwaren en gegrond verklaringen is verdiepend onderzoek nodig.

⁴ Het grootste deel van de bezwaren gaat over de waarde. Ook andere bezwaren in het kader van WOZ woning (bijvoorbeeld een aan de verkeerde persoon opgelegde aanslag) zijn in het percentage van 4% meegenomen.

⁵ Zie: Ministerie BZK / G. van Dieren en M. Euwema, 2011, pagina 104 e.v.

Bezwaren WOZ: kosten voor de bezwaarafhandeling zijn relatief hoog

105 De afhandeling van bezwaren kost in totaal ruim € 750.000 per jaar (2011). Ongeveer de helft van de totale (personeels)kosten van Belastingen is toe te rekenen aan de afhandeling van bezwaar en beroep. De kosten nemen de afgelopen jaren af. Er is geen onbetwist inzicht in de kosten van bezwaarafhandeling in andere grote gemeenten. Echter, uit twee specifieke benchmarks (BOGG en VNG/ Waarderingskamer) blijkt dat de afhandeling van bezwaren in 's-Hertogenbosch meer geld kost dan in andere grote gemeenten⁶. Wij concluderen daarom dat de afhandeling van bezwaren in 's-Hertogenbosch relatief duur is. Gelet op de inkadering van het onderzoek is er geen nader onderzoek is gedaan naar de oorzaak hiervan. Als de gemeente hierover meer duidelijkheid wil, is verdiepend onderzoek nodig. De hoge kosten hebben geen duidelijk effect op het percentage beroepen. Het percentage bezwaarmakers dat de uitkomst van de bezwaarprocedure niet accepteert en alsnog in beroep gaat is vergelijkbaar met andere gemeenten.

Bezwaren parkeren: bezwaarmakers zijn tevreden over duidelijkheid en snelle afhandeling

106 Uit dit onderzoek blijkt dat de afhandeling van parkeerbezwaren in 's-Hertogenbosch degelijk en burgergericht is georganiseerd. Er is een heldere bezwaarprocedure en er wordt gestuurd op de consequente naleving daarvan.

107 Een parkeerbezwaar is vele malen eenvoudiger dan een bezwaar tegen een WOZ-beschikking. Bij parkeren is geen of veel minder sprake van betwistbaar gebruik van indicatoren of bandbreedtes waarbinnen een oordeel tot stand komt. Het gaat veelal om een feitelijke toets of iemand al dan niet parkeergeld heeft betaald of fout geparkeerd stond en aanvullend daarop een toets op redelijkheid en billijkheid. Mede door de relatieve eenvoud van bezwaren, maar ook doordat de gemeente duidelijk en in simpele bewoording ingaat op het bezwaar, zorgt de gemeente 's-Hertogenbosch voor voldoende inzicht bij de bezwaarmakers. Bezwaarmakers begrijpen goed waarom een naheffing is opgelegd en waarom ze wel of niet gelijk krijgen naar aanleiding van hun bezwaar.

108 Uit de interviews met medewerkers en met bezwaarmakers blijkt dat er duidelijk rekening wordt gehouden met de positie van de bezwaarmaker (redelijkheid en billijkheid). Het aantal bezwaren dat gegrond wordt verklaard is hoog (68% in 2010). Dit is gedeeltelijk te verklaren doordat veel mensen alsnog een kaartje kunnen laten zien. Echter, ook zonder deze gevallen is het percentage bezwaarmakers dat gelijk krijgt hoog (boven de 50%). Een vergelijking met andere gemeenten is niet beschikbaar, maar mede op basis van deze cijfers

⁶ Zie: Ministerie BZK / G. van Dieren en M. Euwema, 2011, pagina 108 e.v.

constateren wij dat 's-Hertogenbosch coulant is bij de afhandeling van parkeerbezwaren. Een sprekend voorbeeld komt uit een van de door ons bestudeerde dossiers. Een burger gaf aan dat hij geld aan het wisselen was. Dit is een bekend voorbeeld waarbij uit de jurisprudentie blijkt dat dit geen geldig excuus is en een naheffing gerechtvaardigd is. Toch heeft de gemeente 's-Hertogenbosch het bezwaar gehonoreerd.

109 Bezwaarmakers parkeren in 's-Hertogenbosch worden zeer snel geholpen.⁷ Opvallend is dat uitsluitend schriftelijk wordt gecommuniceerd met bezwaarmakers en dat zij dit door de korte doorlooptijd en duidelijke documenten toch waarderen. De gemeente gaat in het antwoord op het bezwaar inhoudelijk in op de door de bezwaarmaker aangevoerde redenen. De uitspraken sluiten goed aan bij de (inhoudelijke) argumenten van de bezwaarmaker.

Bezwaren parkeren: kosten voor de afhandeling van bezwaren zijn beperkt

110 De afhandeling van bezwaren kost ongeveer € 100.000 per jaar. Dit zijn de kosten voor 2 voltijdsmedewerkers bezwaar. Dit is ruim € 25 euro per bezwaar. Daarnaast wordt de ambtenaar die de naheffing heeft uitgeschreven vaak betrokken bij de beoordeling van een bezwaar. Het aantal uren dat hieraan besteed wordt, is niet bekend, maar is waarschijnlijk beperkt.

111 Een vergelijking met andere gemeenten is niet beschikbaar.

Aanbevelingen WOZ bezwaren

De rekenkamercommissie adviseert de gemeenteraad:

112 te investeren in het vergroten van het inzicht bij burgers in de totstandkoming van de WOZ beschikking/Ozb aanslag. Zie ook aanbeveling 115.

113 de termen 'burgergerichtheid' en 'het versterken van het inzicht' in de kaderstellende documenten expliciet te concretiseren. Te denken valt aan het benoemen van servicenormen en doorlooptijden, of afdelingen en medewerkers die bezwaren afhandelen zouden zich in een andere richting moeten ontwikkelen (van verdere specialisatie op het gebied van belastingen naar het ontwikkelen van gespreks-/mediationvaardigheden).

114 vooruitlopend op het voornemen van het kabinet om WOZ-waarden openbaar te maken, bij het Ministerie van Financiën een pilotstatus aan te vragen (inzicht en tevredenheid van burgers zullen toenemen als zij hun WOZ-waarde kunnen vergelijken met zelf te kiezen referentiepanelen).

⁷ De gemiddelde doorlooptijd van parkeerbezwaren in het belevingsonderzoek is 14 dagen

115 te investeren in de relatie en communicatie met de burgers. Bezwaarmakers moeten het gevoel hebben dat er naar hen wordt geluisterd en dat zij worden begrepen. Dit vergt een andere houding en communicatie van de betrokken medewerkers: nog meer inzet op het zo eenvoudig mogelijk uitleggen én het nog concreter ingaan op de argumenten van de bezwaarmakers.

116 materiaal te (laten) ontwikkelen gericht op permanente voorlichting over de totstandkoming van de WOZ waarde (goede voorbeelden zijn te vinden op de websites van de gemeente Den Haag, Nijmegen en Amersfoort). In dit communicatiemateriaal zou ook ingegaan dienen te worden op de bandbreedte waarbinnen een rechtmatige waarde zich kan bevinden.

117 de burgergerichtheid van het taxatieverslag en het taxatieadvies te verbeteren. Het gaat daarbij over het hanteren van voor de burger begrijpelijke taal en over het vermijden van gebruik van tekstblokken waarmee niet wordt aangesloten op de specifieke grieven van de burger⁸.

118 aan te sturen op een verdiepende analyse naar de hoogte van de kosten voor uitvoering van WOZ-bezwaren en de mogelijkheden voor het reduceren van deze kosten.

119 nader onderzoek te laten doen naar het in relatie tot andere gemeenten hoge percentage WOZ bezwaren (woning en niet-woning) en met name ook het hoge percentage gegrondverklaringen (niet-woning).

Aanbevelingen parkeerbezwaren

De rekenkamercommissie adviseert de gemeenteraad:

120 de informatievoorziening door parkeerwachters op straat te verbeteren evenals de onderlinge communicatie tussen de parkeerwachters en de bezwaarmedewerkers. (een sprekend voorbeeld is het geval waarin een burger werd verzocht zijn auto elders in de buurt te parkeren in verband met wegwerkzaamheden. Hoewel de persoon deze aanwijzing opvolgt kreeg hij alsnog een naheffing opgelegd. Er was sprake van miscommunicatie tussen beleidsafdeling en handhavers op straat).

121 burgers van wie het bezwaar ook als een klacht kan worden opgevat bij de definitieve uitspraak terug te geven wat er met hun klacht is gedaan.

⁸ Per 2012 is het taxatieverslag nieuwe stijl (model VNG/Waarderingskamer) beschikbaar. Dit model is kort na het verschijnen van dit rapport te downloaden via de website van de Waarderingskamer (www.waarderingskamer.nl).

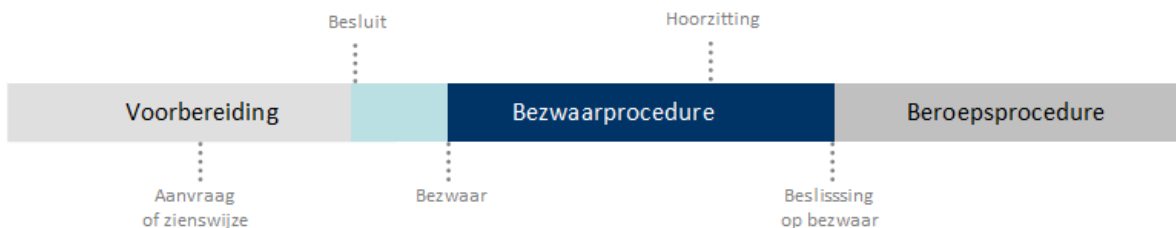
122 'kentekengebonden parkeerkaartjes' snel in te voeren door parkeerkaartjes te koppelen aan het kenteken van de geparkeerde auto (een groot deel van de bezwaren van bezwaarmakers die alsnog een kaartje kunnen tonen verdwijnt dan).

2 Bevindingen: beleid en procedures

Introductie

201 Rechtsbescherming is een belangrijke pijler in onze rechtsstaat. Burgers moeten zich kunnen verweren tegen handelingen van de overheid. Als een burger het bijvoorbeeld oneens is met zijn belastingaanslag moet hij bezwaar kunnen maken. Voor het behandelen van ingekomen bezwaarschriften is elke gemeente gehouden aan de wettelijke voorschriften uit hoofdstuk 7 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Daarin staat bijvoorbeeld de mogelijkheid van een burger om bezwaar aan te tekenen en of in beroep te gaan, de termijn waarin een beslissing genomen moet worden en de mogelijkheid om een hoorzitting te laten organiseren.

202 Een bezwaarprocedure maakt onderdeel uit van een groter proces waarin sprake is van direct contact tussen de overheid en de burger (zie onderstaande figuur). In het geval van belastingen (bijvoorbeeld de onroerende zaak belasting (ozb) of een naheffing parkeerbelasting) vindt een voorbereidend proces plaats dat eindigt met een aanslag (WOZ-beschikking, parkeerboete enzovoorts). Burgers die het niet eens zijn met de aanslag en een bezwaar indienen, komen in de bezwaarprocedure terecht. Als de burger het aan het eind van de procedure nog steeds oneens is met de uitkomst van de procedure kan hij in beroep gaan bij de rechter.



203 Voor de gemeente heeft de bezwaarprocedure drie functies⁹:

- Zeef functie: gericht op het herstellen van fouten in individuele beschikkingen.
- Signaal functie: zorgen dat repeterende of systeemfouten worden ontdekt. Als een bepaalde werkwijze bijvoorbeeld leidt tot een groot aantal (herhalings)bezwaren kan dat duiden op onzorgvuldigheden in het proces.
- Contact functie: de mogelijkheid van burgers om in contact te komen met de gemeente. Burgers die het oneens zijn met de aanslag melden zich in de bezwaarprocedure. Maar ook burgers die uitgebreider met 'de gemeente' in contact willen komen, zien hier een logische ingang.

⁹ Zie ook het WOZ bezwarenonderzoek VNG, pagina's 8-9

204 Hieronder beschrijven we achtereenvolgend het specifieke beleid in de gemeente 's-Hertogenbosch, de bezwaarprocedures voor de afhandeling van WOZ bezwaren (woning en niet-woning) en de afhandeling van naheffingen parkeerbelasting (parkeerbezwaren).

Bezwaren WOZ: voorbereiding en beleid

205 Aan elk bezwaarschrift gaat een waarderings- en taxatieproces vooraf dat resulteert in een aanslag. Dit proces speelt zich grotendeels af buiten het zicht van de burger. Dit waarden is geen exacte wetenschap, maar gaat om de 'zo nauwkeurig mogelijke benadering van de verwachte werkelijkheid'¹⁰. In tegenstelling tot de eenduidige waarde die op de beschikking wordt vermeld, bevindt de WOZ-waarde zich altijd binnen een bepaalde bandbreedte. Deze zogenaamde WOZ-paradox biedt ruimte voor interpretatieverschil en dus voor mogelijke bezwaarschriften.

206 De beleidskaders voor afhandeling van bezwaren in 's-Hertogenbosch zijn grotendeels vastgelegd in landelijke wet- en regelgeving (Awb). De wetgeving gaat vooral over de rechtmatige en transparante afhandeling van bezwaren. De *belastingverordeningen* (begrotingsvoorstellen) en de *paragraaf lokale heffingen* zijn de belangrijkste lokale documenten op het gebied van belastingen in 's-Hertogenbosch¹¹. Deze stukken bevatten informatie over het doel van belastingen, grondslagen en tarieven. De specifieke kaderstelling in 's-Hertogenbosch ten aanzien van de *afhandeling van bezwaarschriften* is beperkt¹².

207 De afdeling Belastingen behandelt alle bezwaarschriften op het gebied van belastingen, waaronder de bezwaren tegen de WOZ-beschikking. Voor de rechtmatige afhandeling van bezwaren heeft enerzijds het college en anderzijds de ambtelijke organisatie een aantal zaken geformaliseerd. De kern ligt vast in drie documenten:

- 'Aanwijsregels', waarin het college op basis van de Gemeentewet en de Wet WOZ vaststelt wie belastingplichtig is en wie dus het bezwaar of beroep mag indienen.
- 'Beleidsregels', waarin het college aangeeft welke ruimte een specifieke ambtenaar heeft om een aanslag te verminderen en bezwaar te voorkomen of op te lossen.
- 'Mandaatbesluit', waarin de directeur financiën aangeeft welke bevoegdheden hij mandateert naar welke personen. Concreet gaat het om:
 - Artikel 1. Verlenging van de periode voor het doen van een uitspraak op een bezwaarschrift met zes weken in belastingzaken en WOZ-zaken (artikel 7:10, lid 3, Awb) (Hoofd afdeling belastingen).

¹⁰ Zie ook het WOZ bezwarenonderzoek VNG, pagina 8

¹¹ Naast de algemene documenten zijn er specifieke raadsvoorstellen die gaan over belasting, zoals het raadsvoorstel 'vrijstelling ozb sportvelden'.

¹² De enige informatie die over bezwaaraafhandeling terugkomt, is in de belastingvoorstellen 2011: "De bezwaarprocedure start na het verzenden van de beschikkingen" "... Daarnaast worden personen die bezwaar maken tegen een belastingaanslag of beschikking op verzoek gehoord over hun bezwaar" "Via de Digitale Belastingbalie op de internetsite kunnen de belastingplichtigen de aanslag, de beschikking en het taxatieverslag inzien en een bezwaarschrift indienen".

- Artikel 10. Doen van uitspraak op bezwaarschriften tegen belastingaanslagen en waardebeschikkingen (artikel 26 Awr) (Senior medewerker belastingen; Hoofd Bureau H&I).
- Artikel 12. Indienen van een verweerschrift naar aanleiding van een ingediend (hoger) beroepschrift (artikel 8:42 Awb) (Hoofd afdeling Belastingen; Senior juridisch beleidsmedewerker belastingen).
- Artikel 15. Indienen van een beroepschrift in hoger beroep (Hoofd afdeling Belastingen; Senior juridisch beleidsmedewerker belastingen).

208 De gemeente 's-Hertogenbosch heeft de ambitie burgers actief te benaderen en zo snel mogelijk te helpen (collegeprogramma 2010). In het collegeprogramma ligt de nadruk daarbij op de handelingsvrijheid van de ambtenaar en het toepassen van de begrippen redelijkheid en billijkheid. Deze ambitie is niet geëxpliciteerd in beleid ten aanzien van de afhandeling van bezwaren. De doelstelling om meer burgergericht te werken is wel een ambitie van de ambtelijke organisatie: bezwaarmakers moeten bijvoorbeeld in elk geval binnen de wettelijke termijn worden geholpen, maar het liefst zo snel mogelijk.

209 Het (enige) beleid over laagdrempelige communicatie met burgers –dat van toepassing is op de afhandeling van bezwaren– is beschreven in de nota Klare Taal¹³. Met betrekking tot de rechtmatigheid levert het ontbreken van beleid over burgergerichtheid geen problemen op. Echter, de ambitie om burgers adequaat te helpen is hierdoor vrijblijvend en afhankelijk van de betreffende medewerkers.

Bezwaren WOZ: twee manieren van afhandeling

210 Er zijn drie manieren onderscheiden waarop overheden bezwaren kunnen afhandelen (Herweijer & Lunsing 2011): de informele procedure, de formele procedure zonder adviescommissie en de formele procedure met adviescommissie. De laatste variant is niet van toepassing op de bezwaartypen in dit onderzoek. Daarom bespreken we hieronder alleen de informele en de formele procedure zonder adviescommissie (vanaf hier afgekort tot de formele procedure). Beide procedures gebruikt de gemeente 's-Hertogenbosch voor de afhandeling van bezwaren.

Informele procedure: 'niet juridisch' contact op gelijkwaardig niveau

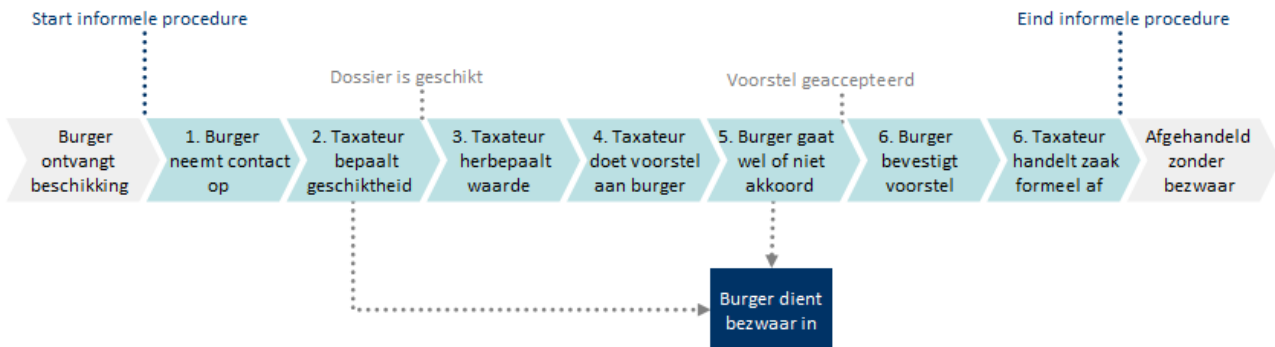
211 Veel gemeenten proberen actief in contact te komen met burgers die een bezwaar willen indienen. Tijdens een zogenaamde *informele procedure* worden misverstanden in de beschikking of eenvoudig te herstellen fouten van de gemeente gecorrigeerd en vragen van potentiële bezwaarmakers beantwoord. Uit eerder uitgevoerd onderzoek (Van der Velden et al 2010; De Waard 2011; Van Dieren & Euwema 2011) blijkt dat de informele procedure leidt tot een kortere doorlooptijd, lagere uitvoeringskosten, minder administratieve lasten voor burger en bestuur en betere aansluiting op de verwachting van burgers en hogere bevrediging van alle betrokkenen.

¹³ Beschikbaar voor alle ambtenaren van de gemeente 's-Hertogenbosch via intranet

212 De afdeling Belastingen gebruikt sinds 2011 de informele procedure om ook in 's-Hertogenbosch op een burgergerichte manier in contact te komen met potentiële bezwaarmakers¹⁴. Dit doet ze door actief te sturen op contact met burgers die een bezwaar willen indienen. Zo staat er sinds 2011 in de toelichting op het aanslagbiljet:

Bent u het niet eens met één of meerdere aanslagregels of een WOZ-beschikking op dit aanslagbiljet? Misschien is er sprake van een misverstand of makkelijk te herstellen fout. Neemt u daarom éérst even telefonisch contact op via telefoonnummer (073) 615 53 53 [...] Als we u op die manier niet kunnen helpen, kunt u altijd nog een bezwaarschrift indienen.

213 De *informele procedure* van bezwaarschriften in 's-Hertogenbosch ziet er als volgt uit:



214 De informele procedure start op initiatief van de burger. De burger neemt contact op via een direct telefoonnummer en krijgt in de meeste gevallen gelijk een beslisbevoegde ambtenaar (taxateur) te spreken. Als een taxateur niet beschikbaar is¹⁵, wordt een terugbelafspraak gemaakt. Als de burger gelijk heeft en de WOZ-waarde meteen gewijzigd kan worden (bijvoorbeeld met een ambtelijke verlaging) dan wordt het dossier 'informeel' afgehandeld. Ingewikkelde dossiers of dossiers waarin volgens de taxateur geen fouten zijn gemaakt, worden niet informeel afgehandeld. Deze worden –indien de burger dit wenst– voortgezet in de formele bezwaarprocedure.

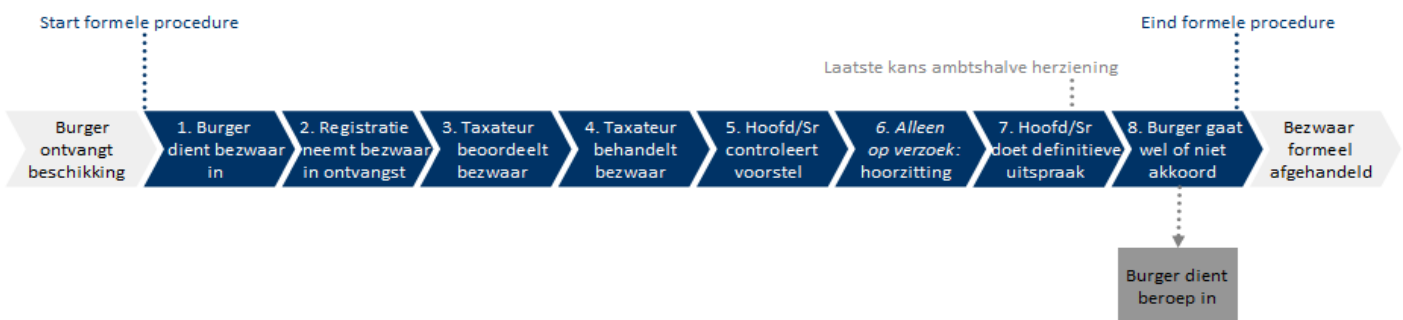
¹⁴ Naast deze procedure is 's-Hertogenbosch in 2011 gestart met het actief opzoeken van bezwaarmakers (gebiedsgericht). Samen met de genoemde informele procedure is dit een goede stap om de burgergerichtheid te verbeteren.

¹⁵ Het overgrote deel van de WOZ-beschikkingen wordt gestuurd in februari. Tot halverwege april (laatste dag voor het indienen van bezwaar) zijn de taxateurs voor een groot deel vrijgemaakt voor het afhandelen van vragen in de informele procedure. Ook de (senior) juridische medewerkers van de afdelingen hebben telefoondienst. De laatste mogen geen uitspraken doen over wijziging van WOZ-waarde, maar kunnen wel vragen beantwoorden.

215 Als de taxateur het eens is met de ingebrachte 'bezwaren', wijzigt hij op basis van een hertaxatie (bureauanalyse) de waarde. Waar mogelijk geeft de taxateur al in het eerste telefonische gesprek aan welke wijziging hij doorvoert, wat het resultaat is en wat dit betekent voor de burger¹⁶. Als de indiener akkoord gaat met de wijziging dient hij dit kort schriftelijk te bevestigen (bijvoorbeeld in een mail). Na ontvangst van de bevestiging handelt de taxateur de formaliteiten en administratieve consequenties van het dossier af. Hiermee is de informele procedure afgerond zonder dat er een bezwaar is ingediend.

216 De introductie van de informele procedure is een positieve stap in het verbeteren van de burgergerichtheid van de bezwaarafhandeling. De werkwijze is efficiënt door bijvoorbeeld duidelijke keuzes over de inzet van personeel en het wel of niet afhandelen van specifieke dossiers. Ook streeft de gemeente ernaar om op een meer gelijkwaardig niveau in gesprek te komen met burgers. Bezwaarmakers in dit onderzoek zijn echter nog niet uitgesproken tevreden over de gelijkwaardigheid van de relatie in de informele procedure (dit wordt uitgewerkt in hoofdstuk 4).

Formele procedure: gestructureerd en gericht op zorgvuldigheid



217 De informele procedure is niet altijd geschikt voor het oplossen van 'geschillen' met burgers. Sommige dossiers zijn te ingewikkeld en soms kiezen burgers bewust of onbewust meteen voor de *formele procedure*. Deze procedure is de wettelijk verankerde behandelwijze voor de afhandeling van bezwaren. De formele procedure ziet er als volgt uit:

218 De formele procedure start op initiatief van de burger. Na ontvangst van de gecombineerde aanslag kan de burger schriftelijk een bezwaarschrift indienen (via de website van de gemeente (met gebruik van DigiD), via het standaard bezwarenformulier, per brief of per e-mail). Na registratie en

¹⁶ Een eerder opgelegde beschikking kan meestal niet worden gewijzigd, tenzij het gaat om een zogenaamd 'waardebezwaar'. Een foutieve objectafbakening resulteert in nieuwe beschikking, die gecompenseerd wordt met openstaande bedragen van de burger. Indien dat bedrag lager is dan de vermindering krijgt de burger dit geld terug. Een toegekend waardebezwaar leidt meestal niet tot een nieuwe beschikking.

controle op juistheid en volledigheid stuurt de gemeente een ontvangstbevestiging naar de bezwaarmaker. In de bevestiging wordt tevens aangegeven hoe de procedure verloopt en dat het bezwaar in het lopende jaar wordt afgehandeld (standaard termijn).

219 De procedure in 's-Hertogenbosch is in hoge mate gestandaardiseerd. Elk bezwaarschrift wordt gecategoriseerd (waarde, plicht, objectafbakening, maatstaf, overig) en per categorie beoordeeld door een taxateur of juridisch medewerker. Voor elke grief (lees: voor elk element van het bezwaar) is een aantal standaardantwoorden mogelijk. Het resultaat van het beoordelen van het bezwaar (stap 3) is een 'concept taxatieadvies'. Vervolgens beoordeelt een specialistische taxateur (stap 4) de aan hem toegewezen bezwaarschriften. De dossiers komen automatisch in de digitale werkvoorraad van de behandelende taxateur. Deze beoordeelt de grieven inhoudelijk en bekijkt welk standaardantwoord het beste aansluit bij het ingediende bezwaar. Waar nodig herschrijft de taxateur het standaardantwoord om beter aan te sluiten op het bezwaar. De behandelende taxateur stelt een definitief taxatieadvies op. Vervolgens zet de taxateur het dossier in het systeem 'door' naar het hoofd van de afdeling Belastingen of een senior medewerker die het taxatieadvies en de conceptuitspraak controleren op inhoudelijke juistheid, rechtmatigheid en taalgebruik. Op basis daarvan wordt een definitieve uitspraak opgesteld, getekend door het hoofd van de afdeling Belastingen of een senior medewerker. Deze *definitieve uitspraak op bezwaar* wordt getoetst door een senior juridisch medewerker en gecommuniceerd aan de bezwaarmaker. Eventuele wijzigingen ten aanzien van de aanslag/beschikking worden gecorrigeerd (zie voetnoot 5) evenals de wijzigingen in de gemeentelijke basisadministratie. Hiermee eindigt de bezwaarprocedure.

220 In een beperkt aantal gevallen vindt er tijdens de procedure een hoorzitting plaats (104 hoorzittingen op 4093 WOZ-bezwaren in 2009). 's-Hertogenbosch organiseert alleen hoorzittingen als bezwaarmakers hier uitdrukkelijk naar vragen. De eerste stap in de hoorzitting is het toezenden van het concept taxatieadvies aan de bezwaarmaker. Op basis van de behoefte op dat moment (lang niet iedere bezwaarmaker zet de oorspronkelijk aangekondigde vraag om een hoorzitting door) wordt een hoorzitting gepland. In elke hoorzitting wordt ernaar gestreefd om aan het eind duidelijkheid te verstrekken over de inhoud van de definitieve uitspraak.

221 De formele procedure in 's-Hertogenbosch is efficiënt, voorspelbaar en consequent, mede omdat de afhandeling van een bezwaar wordt 'voorgeschreven' door het ICT-systeem. Hoewel er duidelijk is nagedacht over het standaardverloop (registreren, beoordelen, behandelen, besluiten) kan het gebruik van protocollen en standaardantwoordmogelijkheden ook leiden tot oppervlakkigheid van de communicatie en beperkte burgergerichtheid in de inhoud en formulering van uitspraken. In hoofdstuk 4 (belevingsonderzoek en professioneel oordeel) wordt dit onderbouwd met voorbeelden. Het eindoordeel over de formele afhandeling van WOZ-bezwaren is positief.

Bezwaren WOZ: beroep en evaluatie

222 Indien een bezwaarmaker het niet eens is met de definitieve uitspraak op zijn bezwaar kan hij in beroep gaan bij de rechter. De rol van de gemeente beperkt zich in de beroepsfase tot het opstellen van

een verweerschrift (of beroepsschrift in hoger beroep) en het optreden als verweerder ter zitting. In totaal werd er in 2010 111 keer beroep aangetekend tegen een beslissing op een bezwaarschrift WOZ woning. Dit is ongeveer 4% van het totaal aantal bezwaarschriften en vergelijkbaar met andere gemeenten (benchmark BOGG). Bij WOZ niet-woning is dit percentage lager. Hier werd 31 keer beroep aangetekend: nog geen 2% van het aantal bezwaarschriften. Hoewel er geen eenduidig verband is aan te tonen tussen het percentage beroepen en de kwaliteit van de bezwaarprocedure wijst ook dit percentage volgens ons op een zorgvuldige bezwaarprocedure.

223 Een van de functies van de bezwaarprocedure is het herstellen van fouten in individuele aanslagen (zeeffunctie). Dat er sprake is van het herstellen van fouten is duidelijk. In 30% (woning) en 60% (niet-woning) krijgt de bezwaarmakers gelijk en worden fouten –bijvoorbeeld ten aanzien van de waarde– hersteld.

224 Uit interviews en notulen blijkt dat verbeterpunten en het gebruik van klare taal regelmatig onderwerp van gesprek zijn tijdens werkoverleggen en dat eventuele verbeteringen snel gerealiseerd worden. Het bespreken van veelvoorkomende of herhaalbezwaren, het verloop van de procedure en het gebruik van klare taal in de communicatie met burgers heeft meer dan eens geleid tot wijzigingen in de procedure of standaardteksten. Ook een concreet verbeterpunt dat tijdens de uitvoering van het onderzoek werd genoemd (het aanmaken van een nieuw onderdeel in het ICT-systeem) is vrijwel meteen doorgevoerd. Hieruit leiden wij af dat 's-Hertogenbosch ook de signaalfunctie van de bezwaarprocedure goed gebruikt.

Bezwaren parkeren: voorbereiding en beleid

225 De wettelijke kaders voor de heffing van parkeerbelasting zijn vastgelegd in de Gemeentewet (artikelen 283a en 283b) en het Besluit Parkeerbelasting¹⁷. De lokale uitwerking is vastgelegd in de *verordening parkeren* en de *verordening heffing en invordering van parkeerbelastingen*. In deze verordening zijn onder andere de tarieven voor de naheffingsaanslag vastgelegd. De afhandeling van een bezwaar op een naheffing parkeerbelasting krijgt net als de afhandeling van WOZ-bezwaren vooral vorm in de landelijke wetgeving uit de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Met betrekking tot parkeerbelastingen geldt daarnaast het beleid uit de *richtlijnen Parkeren* (fiscalisering) en de *richtlijnen Controle* (vergunningen). De twee expliciete uitgangspunten bij deze richtlijnen zijn:

- dat degene die controleert niet tot een uitvoeringseenheid verwordt waarbij het menselijk aspect niet meer in ogenschouw wordt genomen
- dat het bezwaar van een belastingplichtige op zorgvuldige wijze kan worden getoetst op de constatering van de ambtenaar.

¹⁷ Besluit van 22 november 1990: Indien geen of te weinig belasting is betaald, kan deze belasting worden nageheven door middel van het opleggen van een naheffingsaanslag. De hiervoor gemaakte kosten worden naast de verschuldigde parkeerbelasting in rekening gebracht. Het Rijk stelt jaarlijks een maximum aan de hoogte van de kosten die per naheffingsaanslag kunnen worden verhaald (€ 52 in 2011).

226 In deze richtlijnen zijn verder onder andere de volgende afspraken vastgelegd die belangrijk zijn voor bezwaarafhandeling:

- Er dient een tijd van tien minuten te worden aangehouden voordat kan worden vastgesteld dat daadwerkelijk wordt geparkeerd.
- Een eenmaal opgelegde naheffingsaanslag mag slechts door een bevoegd ambtenaar worden ingetrokken, indien wordt voldaan aan de volgende seponeringsgronden (de belangrijkste zijn weergegeven):
 - aangetoond dat er parkeergeld werd voldaan (tonen geldig parkeerkaartje)
 - zwaarwegende medische redenen met spoedeisend karakter
 - opdracht tot parkeren door de politie of de gemeente
 - fundamentele fouten in de naheffingsaanslag of de afwerking daarvan
 - ambtelijke fouten op grond waarvan een verkeerd parkeerbewijs is verstrekt.

227 Normen ten aanzien van de burgergerichtheid voor de afhandeling van naheffingen parkeerbelasting zijn niet geëxpliciteerd in lokaal beleid. De nadruk op burgergerichtheid vloeit volgens de organisatie voort uit onder andere het collegeakkoord. De ambitie van de gemeente 's-Hertogenbosch om niet alleen te toetsen op de letter van de wet blijkt volgens ons ook uit de keuze om de afhandeling van bezwaren bij de gemeente te houden (waar de handhaving is geprivatiseerd). Door dit zelf te doen, kan de gemeente sturen op meer dan het naleven van regels.

228 Een belangrijke wettelijke basis voor de inhoudelijke afhandeling van bezwaren is de landelijke jurisprudentie (beroepszaken). Dit geeft richting aan de beoordeling van bezwaren (welk type bezwaren wel en niet gegrond moeten worden).

Bezwaren parkeren: alleen formele procedure

229 De dienst Stadstoezicht is verantwoordelijk voor het opleggen van naheffingen en de afhandeling van ingediende bezwaren. Om functiescheiding te garanderen, werken bezwaarmedewerkers in een aparte afdeling (los van degene die de naheffing oplegt) die rechtstreeks wordt aangestuurd door het hoofd. De dienst is ISO-gecertificeerd.

230 Voor de afhandeling van naheffingen parkeren is er geen informele procedure. Alle bezwaren moeten schriftelijk worden ingediend en worden schriftelijk afgehandeld. De procedure is uitgebreid beschreven in het kwaliteitshandboek van Stadstoezicht. In onderstaande figuur zijn de hoofdstappen in de bezwaarprocedure uitgewerkt.



Telefonisch contact als gevolg van naheffingen komt binnen bij een meldkamer. Meldkamermedewerkers kunnen en mogen inhoudelijk niet ingaan op bezwaren. Wel kunnen zij op basis van de specifieke code op de naheffing toelichten waarom de naheffing is opgelegd.

231 De bezwaarprocedure start op initiatief van de burger. Na ontvangst van de naheffing, dient de burger schriftelijk een bezwaarschrift in. Gedurende de afhandeling van bezwaren is er vrijwel nooit telefonisch contact.¹⁸ De aanvraag van aanvullende documenten en informatie gaat per brief. De dienst Stadtoezicht is coulant in de wijze waarop en de termijn waarbinnen bezwaren worden ingediend. Er hoeft bijvoorbeeld geen formeel bezwaarformulier ingevuld te worden. Een mail of briefje is vaak voldoende. De ervaring is dat dit meer burgergericht is dan de toegepaste werkwijze in veel andere gemeenten. Daarnaast handelt de gemeente ook bezwaren af die na de wettelijke termijn van zes weken worden ingediend.¹⁹ Het oordeel is dat dit de burgergerichtheid ten goede komt.

232 Na ontvangst van het bezwaar wordt elk dossier gecontroleerd op juistheid en volledigheid. Een bezwaarmedewerker beoordeelt het dossier inhoudelijk en toetst enerzijds op de *harde vraag* (goed of fout gedrag) en anderzijds op de *positie van bezwaarmaker* (redelijkheid en billijkheid):

- Bij de harde vraag worden de handeling van de burger en het ingediende bezwaar getoetst op de genoemde richtlijnen en jurisprudentie. Hierbij worden 'redelijke marges' toegepast om te voorkomen dat er foute beoordelingen plaatsvinden. Uitgaande van de richtlijn moet een parkeerwachter bijvoorbeeld tien minuten aanwezig zijn (in gezichtsveld van de auto) om zeker te weten dat iemand niet net een parkeerkaartje haalde. Indien nodig wordt op basis van GPS-locatiegegevens gecontroleerd of dit het geval was.
- Onderzoek naar de positie van de bezwaarmaker gaat over de vraag in hoeverre het niet of te weinig betalen van parkeergeld redelijkerwijs verwijtbaar is aan de parkeerder. In het geval van bijvoorbeeld een uitgelopen doktersbezoek is een persoon (volgens jurisprudentie) redelijkerwijs niet in staat om opnieuw parkeergeld te betalen. Een bezwaar wordt in dat geval waarschijnlijk gehonoreerd.

¹⁸ Dit blijkt uit de interviews en wordt bevestigd in het belevingsonderzoek

¹⁹ Te laat ingediende bezwaren worden wel afgehandeld, maar de gemeente geeft daarbij expliciet aan dat deze bezwaren niet in aanmerking komen voor de beroepsprocedure.

233 De parkeerwachter op straat toetst in principe alleen op 'goed of fout' volgens de afgesproken procedures. Als een burger een bezwaar indient tegen dit besluit dan toetst de bezwaarmedewerker van Stadstoezicht op 'de geest van de wet' en de omstandigheden die hebben geleid tot de naheffing. Hierbij houdt de gemeente ook rekening met het besef van geldende lokale regels. Dit besef kan lager of niet aanwezig zijn in het geval van bezoekers van buiten de stad of onduidelijk geplaatste verkeersborden. Een voorbeeld is een niet volledig ingevulde bezoekerskaart. Volgens de regelgeving is een niet volledig ingevulde kaart ongeldig. Een parkeerwachter zal op basis van de harde toets een boete uitschrijven. Indien een bezoekerskaart niet volledig is ingevuld maar ook niet opnieuw bruikbaar is, wordt de opgelegde boete na bezwaar kwijtgescholden.

234 De bezwaarprocedure is hierdoor zeer burgergericht. Aanvullende afspraken tussen Stadstoezicht en de handhavers kunnen het aantal bezwaren verminderen. In dit voorbeeld zou een handhaver op straat ook zelf de aanvullende (harde) toets kunnen uitvoeren of de bezoekerskaart opnieuw te gebruiken is. In het geval dit niet zo is, kan de naheffing achterwege blijven. Dit heeft een positief effect op het aantal bezwaren en de kosten voor de afhandeling.

235 De laatste stap in de bezwaarprocedure is de beoordeling door het hoofd Stadstoezicht. Het hoofd ziet alle uitspraken voordat ze worden gecommuniceerd met de burger. Enerzijds als laatste toets op rechtmatigheid, eenduidigheid en het gebruik van klare taal, anderzijds omdat alleen het hoofd gemachtigd is tot het kwijtschelden van opgelegde naheffingen. De bezwaarprocedure eindigt met de schriftelijke uitspraak van het besluit aan de burger.

236 De formele afhandeling van parkeerbezwaren wordt positief beoordeeld. De procedure is efficiënt en gericht op snelle afhandeling. De procedure is zakelijk en to-the-point, maar mede door het eenvoudige karakter van parkeerbezwaren effectief en burgergericht.

Bezwaren parkeren: beroep en evaluatie

237 Stadstoezicht handelt geen beroepszaken af, maar draagt deze over aan de afdeling Belastingen (welke ook de overige beroepen afhandelt). Met betrekking tot naheffingen parkeren zijn 45 bezwaarmakers in 2010 in beroep gegaan. Dit is 1,2% van het totaal aantal parkeerbezwaren. Voordat Stadstoezicht het dossier overdraagt, wordt het nog eenmaal beoordeeld vanuit het perspectief van 'geest van de wet'. De achterliggende gedachte daarbij is dat als een burger in beroep gaat er blijkbaar sprake is van een fundamenteel andere kijk op de werkelijkheid. Indien de gemeente twijfelt over de redelijkheid en billijkheid dan wordt de burger alsnog in het gelijk gesteld voordat het beroep wordt behandeld. In de praktijk komt dit niet of nauwelijks voor (twee zaken in 2008, daarna niet meer).

238 Parkeerhandhaving en (het afhandelen van) bezwaren worden maandelijks geëvalueerd. In het managementoverleg wordt bijvoorbeeld de verhouding tussen het aantal bezwaren en het aantal naheffingen besproken of de verhouding tussen het aantal gehandhaafde en het aantal toegekende bezwaren. Uit de notulen van werkoverleggen blijkt dat ingewikkelde of veelvoorkomende

praktijkvoorbeelden worden behandeld en dat verbeterpunten in de bezwaarafhandeling zijn besproken met de direct betrokkenen. Onduidelijkheden of ineffectiviteiten worden vlot gereduceerd.

3 Bevindingen: omvang en kosten van bezwaren

Bezwaren WOZ: omvang

Aantal bezwaren WOZ

301 De gemeente 's-Hertogenbosch heeft in 2010 ruim 2.700 bezwaren ontvangen aangaande WOZ woning en 1.600 aangaande WOZ niet-woning. Het percentage aanslagen waartegen bezwaar wordt ingediend verschilt sterk. Bij WOZ woning werd tegen 4,1% van de objecten bezwaar ingediend. Bij WOZ niet-woning was dit percentage 25%. De ontwikkeling van het aantal bezwaarschriften en een vergelijking met andere gemeenten staan in onderstaande tabel. De vergelijkingscijfers zijn afkomstig uit het Belasting Onderzoek Grote Gemeenten (BOGG²⁰).

Jaar	# objecten	# bezwaarschriften	%	% gemiddeld BOGG	% best practice BOGG
WOZ woning					
2008	63.473	3.303	5,2%	4,0%	2,0%
2009	63.603	2.852	4,5%	3,0%	1,0%
2010	66.976	2.744	4,1%	2,5%	0,5%
WOZ niet-woning					
2008	5.298	1.138	21,5%	11,0%	1,0%
2009	6.020	1.241	20,6%	9,0%	4,0%
2010	6.462	1.618	25,0%	12,0%	2,5%

302 Het percentage bezwaarschriften in 's-Hertogenbosch is fors hoger dan het landelijke gemiddelde. Gemiddeld hebben grote gemeenten te maken met 2,5% bezwaren WOZ woning ten opzichte van het aantal objecten (cijfers 2010). In 's-Hertogenbosch is dat aantal 4,1%. Voor elke 100 objecten in de stad worden dus iets meer dan vier bezwaarschriften ingediend. Er is geen eenduidige verklaring te geven voor dit hoge percentage.

303 Bij WOZ niet-woning is het percentage bezwaren twee keer zo hoog als het gemiddelde uit de BOGG-benchmark. Hoewel hier geen eenduidige verklaring voor te vinden is, heeft naar verwachting de aanwezigheid van professionele bezwaarmakers op de 'Bossche markt' effect op het hoge percentage bezwaren. Professionele bezwaarmakers dienen namens een grote groep eigenaren en gebruikers van niet-woningen standaard een bezwaar in voor het eind van de termijn. Pas tijdens de procedure beoordelen zij de kans van slagen. Kansrijke bezwaarschriften worden gehandhaafd, de rest wordt ingetrokken. Het aantal intrekkingen in 2011 was 110 (27 woning, 83 niet-woning). Ook na correctie voor het aantal ingetrokken bezwaren is het percentage fors hoger dan in andere grote gemeenten.

²⁰ Voor meer informatie over het belastingonderzoek grote gemeenten (BOGG) zie www.gemeentebelasting.nl. 's-Hertogenbosch is een actieve deelnemer aan het BOGG onderzoek.

Indien de gemeenteraad meer duidelijkheid wil over het (in relatie tot andere gemeenten) hoge percentage bezwaren woning en niet-woning is verdiepend onderzoek nodig.

304 Het percentage bezwaren bij WOZ woning laat een dalende trend zien. Dit is vergelijkbaar met landelijke cijfers. De dalende trend lijkt in 2011 door te zetten. Tot en met oktober zijn er door 'gewone' bezwaarmakers (met minder dan 50 objecten) in totaal (woning en niet-woning) ruim 2.700 bezwaren ingediend. Dit zijn er 1.600 minder dan in dezelfde periode een jaar eerder.²¹ In 2011 is er daarnaast door één partij (een woningcorporatie) in één keer bezwaar gemaakt tegen de WOZ-waarde van meer dan duizend objecten. Volgens de betrokkenen van de afdeling is dit echter een incident. Een direct verband is niet aan te tonen, maar de daling wordt volgens de betrokken medewerkers waarschijnlijk beïnvloed door enerzijds de daling van de WOZ-waarde door de verslechterde huizenmarkt en anderzijds door verbeteringen in de taxatie en de invoering van de informele procedure.

305 De reden dat huizenbezitters en gebruikers van een niet-woning bezwaar maken, heeft in veruit de meeste gevallen betrekking op de vastgestelde WOZ-waarde. Overige redenen van bezwaar zijn: het opleggen van de aanslag aan de verkeerde rechtspersoon (plicht) of het gebruik van de verkeerde kenmerken van het object (objectafbakening).

Percentage gegrond en gemiddelde verlaging WOZ

In 2010 werd 29% van de bezwaren WOZ woningen gegrond verklaard en ruim 60% van de bezwaren WOZ niet-woning. Dat betekent dat 29% en 60% procent van de ingediende bezwaren wordt toegekend. De ontwikkeling van het percentage en een vergelijking met andere gemeenten (op basis van BOGG) zijn weergegeven in onderstaande figuur.

jaar	# gegrond	% gegrond	% gemiddeld BOGG	% best practice BOGG
WOZ woning				
2008	1.081	33%	50%	28%
2009	1.135	40%	38%	15%
2010	790	29%	38%	15%
WOZ niet woning				
2008	478	42%	50%	10%
2009	730	59%	41%	13%
2010	993	61%	42%	8%

306 De verhouding tussen gegronde en ongegronde bezwaren varieert sterk per gemeente (BOGG 2009, 2010). Bij WOZ woning scoort 's-Hertogenbosch in 2010 onder het gemiddelde. Bij WOZ niet-

²¹ Dit is exclusief de partijen die voor grote aantallen objecten bezwaar hebben ingediend. In tegenstelling tot eerdere jaren hebben in 2011 drie grote partijen (woningcorporaties) voor bijna 1700 objecten een bezwaarschrift ingediend. Dit is hoger dan voorgaande jaren, maar lijkt incidenteel.

woning scoort 's-Hertogenbosch in 2009 en 2010 ruim boven het gemiddelde. Dit is een opvallend cijfer, aangezien ook het percentage bezwaren bij WOZ niet-woning hoog is. Dit betekent dat voor een relatief groot deel van de objecten bezwaar wordt ingediend en dat van die ingediende bezwaren relatief veel mensen gelijk krijgen. Daar komt bij dat veel bezwaren zelf worden ingetrokken door professionele bezwaarmakers (en dus niet gegrond worden verklaard). Het percentage gegrond verklaarde bezwaren van de daadwerkelijk behandelde bezwaren is dus nog hoger. De oorzaak hiervan is in dit onderzoek niet gevonden. Indien de gemeenteraad meer duidelijkheid wil over het (in relatie tot andere gemeenten) hoge percentage gegronde bezwaren niet-woning is verdiepend onderzoek nodig.

307 Van de gegrondverklaarde bezwaren WOZ woning was de gemiddelde verlaging ruim € 45.000 in 2010, ofwel 12% van de WOZ-waarde van het object. Dit is vergelijkbaar met de resultaten van eerder onderzoek in andere gemeenten (gemiddelde verlaging van € 47.000)²². Ten opzichte van de totale WOZ-waarde van alle woningen is de verlaging minimaal (nog geen 0,2%). Bij WOZ niet-woning zijn de bedragen en percentages fors hoger (zie onderstaande figuur). De gemiddelde verlaging was in 2010 € 300.000, 21,68% van de WOZ-waarde. Ten opzichte van de totale WOZ-waarde van alle niet-woningen was de verlaging ruim 1,5%. Hierover zijn geen vergelijkingscijfers met andere gemeente beschikbaar.

jaar	Ø verlaging/regel	% verlaging/regel	% tov totale WOZ-waarde
WOZ Woning			
2008	44.340	12,96%	0,33%
2009	37.616	10,42%	0,24%
2010	45.415	11,98%	0,18%

WOZ niet woning			
2008	280.975	20,72%	2,47%
2009	200.640	17,08%	1,19%
2010	299.506	21,68%	1,53%

Bezwaren WOZ: doorlooptijd

308 De gemiddelde doorlooptijd neemt de afgelopen jaren af tot respectievelijk 102 dagen voor bezwaren WOZ woning en 90 dagen voor bezwaren WOZ niet-woning (zie onderstaande tabel). Voor WOZ woning is dit ongeveer gelijk aan het gemiddelde van de BOGG-benchmark. Voor WOZ niet-woning is dit sneller dan gemiddeld. Opvallend is dat gemeenten die expliciet sturen op snelle afhandeling (bijvoorbeeld Apeldoorn en Maastricht) dit fors sneller kunnen (55 en 30 dagen).

²² Zie ook het WOZ bezwarenonderzoek van de VNG/Waarderingskamer, p.30

jaar	dagen afhandeltermijn	dagen gemiddeld BOGG	dagen best practice
Doorlooptijd WOZ woning			
2008	154	120	80
2009	123	110	50
2010	102	100	55
Doorlooptijd WOZ niet-woning			
2008	175	120	85
2009	108	110	30
2010	90	120	30

309 De gemeente 's-Hertogenbosch voldoet altijd aan de maximale wettelijke termijn (binnen het belastingjaar krijgt de bezwaarmaker antwoord en eenmalig zes weken uitstel). In 2010 werd voor 103 objecten (42 brieven) uitstel gevraagd (2% totaal). Dit betreft bijna allemaal niet-woningen.

310 Voor WOZ (woningen en niet-woningen) hanteert de gemeente zelf een streefnorm van 180 dagen voor afhandeling. Deze is ook opgenomen in het burgerjaarverslag. In 2010 werd 89% van de bezwaren afgehandeld binnen de eigen gestelde termijn (burgerjaarverslag 2010).

Bezwaren WOZ: kosten

311 De afhandeling van bezwaren kost tijd en daarmee geld. De meest recente gegevens van de gemeente laten zien dat de afhandeling van bezwaren en beroepen door de afdeling Belastingen in 2011 ruim € 750.000 kost²³. Deze kosten bestaan voor ongeveer 70% uit eigen personeel en voor 30% uit inhuur. Aangezien het werk seizoensgebonden is, is inhuur logisch en efficiënt.

312 Afgezet tegen het aantal belastingobjecten komt dit neer op een 'stuksprijs' van € 9,79. Per bezwaar zijn de kosten in 's-Hertogenbosch dus ruim € 200. De kosten voor de afhandeling van bezwaren en beroepen (ten opzichte van het aantal objecten) laat een dalende trend zien. Dit geeft de tabel hieronder weer.

jaar	kosten per object
2009	13,62
2010	12,12
2011	9,79

313 In vergelijking met andere grote gemeente (BOGG-benchmark) zijn de kosten van bezwaarafhandeling in 's-Hertogenbosch hoog. In 's-Hertogenbosch is ongeveer de helft van de totale kosten van de afdeling Belastingen toe te rekenen aan afhandeling van bezwaren en beroepen. Dat

²³ Het totaalbedrag komt tot stand op basis van aantal geschreven uren bezwaar en beroep vermenigvuldigd met de verschillende uurtarieven van specifieke bezwaarmedewerkers (tarief 2010) en dienen als input voor de BOGG 2011.

percentage is het hoogst van alle deelnemende gemeenten en veel hoger dan het gemiddelde van 27% (BOGG 2010). Dit hoge percentage kan deels worden verklaard door een mogelijk verschillende manier van het toeschrijven van uren hertaxatie (uren hertaxatie in het bezwaarproces worden door 's-Hertogenbosch geschreven op het proces bezwaar. Volgens de betrokken medewerkers schrijven sommige andere gemeenten dit op het proces taxatie). Echter, ook als we beide categorieën (taxatie en bezwaar/beroep) optellen en in zijn totaliteit vergelijken met de benchmark, constateren wij dat 's-Hertogenbosch relatief veel tijd besteedt aan de afhandeling van bezwaren en beroepen en (her)taxatie.

314 Ook in de benchmark van de VNG/Waarderingskamer zijn personeelskosten opgenomen ten aanzien van de afhandeling van bezwaren. Per object zijn volgens deze benchmark de kosten van bezwaar in 's-Hertogenbosch € 7,40. Dit bedrag wijkt af van het hierboven gepresenteerde bedrag van € 9,79 omdat de VNG benchmark andere kosten meeneemt in de berekening van de kostprijs. Het gemiddelde van de andere gemeenten in deze benchmark is € 4,10. Ook uit een tweede gerichte vergelijking blijkt dat de kosten voor de afhandeling van bezwaren in 's-Hertogenbosch hoger zijn dan de kosten in andere gemeenten.

315 Een goede vergelijking met andere gemeenten van kosten per bezwaar is niet beschikbaar. Echter, op basis van de gegevens van de twee benchmarks is het aannemelijk dat de afhandeling van bezwaren in 's-Hertogenbosch duurder is dan in andere gemeenten.

Bezwaren parkeren: omvang

316 Een betrouwbare vergelijking met andere gemeenten is voor bezwaren Parkeren niet beschikbaar. We presenteren daarom alleen de feitelijke gegevens, zonder vergelijking.

Aantal bezwaren Parkeren

317 gemeente 's-Hertogenbosch heeft in 2010 ruim 3.600 bezwaren ontvangen met betrekking tot naheffingen parkeren. Het percentage mensen dat bezwaar indient bedroeg in 2010 ongeveer 10%. Het percentage bezwaren neemt de afgelopen jaren iets af. De ontwikkeling van deze cijfers is weergegeven in onderstaande tabel.

Jaar	# naheffingen	# bezwaarschriften	% bezwaren	% bezwaren zonder 'kaartje tonen'
2008	32.585	3.646	11,2%	7,1%
2009	33.540	3.485	10,4%	7%
2010	36.992	3.624	9,8%	6,6%

318 Veel mensen maken bezwaar omdat zij het niet eens zijn met de constatering dat er geen parkeergeld is betaald. Hun gelijk blijkt uit het alsnog overleggen van een geldig parkeerbewijs. Volgend op landelijke jurisprudentie moet de gemeente 's-Hertogenbosch deze bezwaren honoreren. Zonder deze 'alsnog kaartje tonen'-gevallen werd in 2010 in 6,6% van de opgelegde naheffingen een

bezwaar ingediend. De interne doelstelling is maximaal 7% bezwaren ten opzichte van het aantal naheffingen. Deze interne doelstelling werd (op een kleine overschrijding in 2008 na) de afgelopen jaren gerealiseerd.

319 Het percentage parkeerbezwaren neemt de afgelopen jaren gestaag af. Deze trend lijkt door te zetten in 2011. Tot en met oktober van 2011 werden er 2.550 bezwaren ingediend. Dit is 9,6% van het totaal aantal naheffingen op dat moment. Zonder de 'alsnog kaartje tonen'-gevallen werd er tot en met oktober in 6,1% van de gevallen een bezwaar ingediend. Waardoor dit komt is niet eenduidig vast te stellen. Ingevoerde verbeteringen (zoals betere aansturing, nieuwe instructies van parkeerwachters en verduidelijking van de borden en regels) dragen hier naar verwachting wel aan bij.

Aantal en percentage gegrond Parkeren

320 In 2010 werd 68% van de parkeerbezwaren gegrond verklaard. In die gevallen is de bezwaarmaker in het gelijk gesteld. De ontwikkeling van het percentage gegrond verklaarde bezwaren is weergegeven in onderstaande tabel.

Jaar	# gegrond	% gegrond
2008	2648	73%
2009	2365	68%
2010	2449	68%

321 Het percentage bezwaren dat gegrond wordt verklaard is hoog. Zoals gezegd, is dit deels te verklaren door het aantal mensen dat alsnog een kaartje kan laten zien. Echter, ook zonder deze gevallen is het percentage mensen dat gelijk krijgt hoog (net boven de 50%). Dit kan wijzen op een coulante houding van de gemeente 's-Hertogenbosch ten opzichte van bezwaarmakers.

322 Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, is dit altijd voor het volledige bedrag. Per naheffingsaanslag ging het in 2010 om een bedrag van € 51.

Bezwaren parkeren: doorlooptijd

323 De gemiddelde doorlooptijd van de afhandeling van parkeerbezwaren is niet bekend. Het gebruikte ICT-systeem bevat geen registratiemogelijkheid. Volgens de gemeente wordt veruit het grootste deel binnen twee weken afgehandeld. De dossiers die wij in het belevingsonderzoek hebben bestudeerd (zie hoofdstuk 4) hadden een gemiddelde afhandelduur van 14 dagen (inclusief weekend). Dit is, op basis van onze ervaring, erg snel vergeleken met andere gemeenten. De gemeente 's-Hertogenbosch voldoet altijd aan de maximale wettelijke termijn.

324 De afdeling hanteert een eigen norm om niet-complexe bezwaren binnen twee weken af te handelen. Deze termijn is niet geformaliseerd en er wordt niet gerapporteerd over de werkelijke doorlooptijden. Als het langer duurt, wordt bezwaarmaker hierover geïnformeerd. Dit blijkt ook uit de door ons bestudeerde dossiers.

Bezwaren parkeren: kosten

325 De afhandeling van bezwaren kost tijd en daarmee geld. De huidige formatie medewerkers bezwaar is 2,9 fte. Daarvan wordt ongeveer 2 fte besteed aan de afhandeling van naheffingen. De kosten hiervan zijn ongeveer € 100.000 per jaar. Dit is ruim € 25 euro per bezwaar.

326 Daarnaast wordt de ambtenaar die de naheffing heeft uitgeschreven vaak betrokken bij de beoordeling van een bezwaar. Het aantal uren dat hieraan besteed wordt, is niet bekend, maar is waarschijnlijk beperkt.

4 Beleving van de bezwaaraafhandeling in de praktijk

401 In dit hoofdstuk presenteren we de resultaten van ons onderzoek naar de burgergerichtheid van de afhandeling van bezwaren. We beschrijven de beleving van burgers van de afhandeling van bezwaren, en werken de conclusies van onze professionele dossieranalyse uit.

Onderzoeksopzet

402 Dit onderzoek is uitgevoerd om een oordeel te kunnen vellen over de manier waarop de gemeente 's-Hertogenbosch in de praktijk omgaat met het afhandelen van bezwaren. Er zijn 38 bezwaarmakers geïnterviewd om hun mening te achterhalen (belevingsonderzoek) en 22 dossiers zelf inhoudelijk beoordeeld (dossieronderzoek). Hierbij is geprobeerd een evenwichtige verdeling te realiseren tussen de verschillende categorieën bezwaren (bijvoorbeeld wel/niet gegrond, wel/niet informeel, wel/niet in beroep). De individuele dossiers zijn willekeurig geselecteerd uit het totaalbestand aan ingediende bezwaren in 2011. De omvang van het onderzoek is (statistisch) beperkt, maar omdat het onderzoek vooral kwalitatief is geweest, geeft dit toch een goed beeld van de ervaringen van de bezwaarmakers en de onderzoekers. De antwoorden van de geïnterviewden lagen ook sterk met elkaar in lijn. Wij zijn van mening dat dit onderzoek, ondanks de relatief beperkte omvang, een goed en realistisch beeld geeft van de situatie.

Belevingsonderzoek

403 Voor dit onderzoek is gesproken met 38 bezwaarmakers, waarvan 16 WOZ woning, 6 WOZ niet-woning en 16 parkeren. De helft van de bezwaarmakers niet-woning betreft individuele bezwaarmakers, de andere helft professionals. Deze professionals hebben gezamenlijk voor 142 objecten bezwaar gemaakt en hebben dus een goed beeld van de bezwaaraafhandeling in 's-Hertogenbosch. Met deze partijen is ook een diepgaander gesprek gevoerd, meer in de breedte en ook los van de specifieke dossiers. Voor parkeren is gesproken met 12 bezwaarmakers die gelijk hebben gekregen en 4 bezwaarmakers die geen gelijk hebben gekregen. De classificatie van bezwaarmakers is opgenomen in bijlage C.

404 In het belevingsonderzoek is met bezwaarmakers gesproken op basis van een semigestructureerd interview. Een vooraf vastgestelde vragenlijst gaf richting aan het gestructureerde deel van het gesprek. Daarnaast is met open, verdiepende vragen ingegaan op aanvullende kwalitatieve (achtergrond) informatie en voorbeelden. De vragenlijst is tot stand gekomen op basis van een literatuurstudie naar de bezwaarprocedure en de beleving van burgers (zie ook de literatuurlijst). De vragenlijst en bijbehorende antwoorden zijn gecategoriseerd in vier onderdelen:

- Goed gesprek: bezwaarmakers stellen één op één contact met de beslisambtenaar die inhoudelijk in gaat op hun bezwaren op prijs. Belangrijk onderdeel daarbij is de mate waarin de totstandkoming van de beschikking op een heldere manier wordt uitgelegd aan de burger (inzicht van de burger).

- Zorgvuldige procedure: zorgvuldige bejegening leidt tot een hogere acceptatie (ook als de uitkomst negatief is). Dit gaat bijvoorbeeld over snelheid en neutraliteit.
- Goed informeren over rechtsprocedure: de voorspelbaarheid van de procedure heeft positieve invloed op de aanvaarding van de uitkomst.
- Mate van gelijk krijgen: de (on)tevredenheid van bezwaarmakers wordt beïnvloed door de uitkomst van de procedure.

Voor meer informatie over de vragenlijst, de antwoordcategorieën en de bekende informatie uit eerder wetenschappelijk onderzoek verwijzen we u naar bijlage B.

Dossieronderzoek

405 Behalve interviews met burgers over hun beleving zijn er 22 dossiers geanalyseerd om te komen tot een professioneel oordeel over de communicatie met bezwaarmakers. We baseren ons op de volgende dossiers: 8 WOZ woning, 4 WOZ niet-woning en 10 parkeren. De onderbouwing en precieze selectie zijn toegelicht in bijlage C. Het professionele oordeel van de communicatie en burgergerichtheid is ook gebaseerd op meerdere gesprekken met ambtelijke sleutelpersonen van de afdeling Belastingen en van de dienst Stadstoezicht. Tot slot is de verantwoordelijke wethouder geïnterviewd.

406 Het oordeel over de manier waarop de gemeente 's-Hertogenbosch in de praktijk omgaat met bezwaren is gebaseerd op dossieranalyse en interviews. Zijn de beschreven procedures gevolgd? Is de inhoud van de documenten toegankelijk en is de toon burgergericht? We gaan hierbij specifiek in op *standaarddocumenten*, zoals de ontvangstbevestiging en het taxatieadvies. Hoewel een relatief beperkt aantal dossiers is bestudeerd, is er geen reden om aan te nemen dat het gebruik van de standaarddocumenten in andere dossiers afwijkt van de bestudeerde dossiers. Het dossieronderzoek heeft dezelfde opbouw als het belevingsonderzoek (goed gesprek, zorgvuldige procedure, goed informeren over rechtsprocedure). Vanuit de dossiers is echter geen uitspraak te doen over de mate waarin gegrondverklaringen van het bezwaar het oordeel van de bezwaarmaker hebben beïnvloed.

Belevingsonderzoek WOZ woning

Goed gesprek

407 Uit eerder wetenschappelijk onderzoek blijkt dat burgers waarvan het bezwaar informeel wordt afgehandeld de bezwaarprocedure positiever beoordelen dan burgers die de formele procedure hebben doorlopen²⁴. Dit komt omdat er in het informele *gelijkwaardige gesprek* meer ruimte is om inhoudelijk in te gaan op argumenten en de onduidelijkheden van het (beoogde) bezwaar.

408 Negen van de zestien geïnterviewden WOZ woning hebben voor het indienen van een officieel bezwaar telefonisch contact gehad met de gemeente 's-Hertogenbosch. Zij waarden de

²⁴ Herweijer & Lunsing, pagina's 16-17

gelijkwaardigheid van de communicatie, maar zijn niet positief over de inhoudelijke kwaliteit van het gesprek. Zeven van de negen bezwaarmakers vinden dat de medewerker onvoldoende is ingegaan op de ingebrachte argumenten. Wat opvalt is dat deze gesprekken volgens de geïnterviewden voornamelijk over de procedurele kant gingen. Er is in beperkte mate aandacht besteed aan de inhoudelijke bespreking van argumenten en de geïnterviewden vonden dat de ambtenaar zich niet voldoende verplaatste in hun situatie. Bezwaarmakers beschreven dit als volgt: *'De ambtenaren waren aan de telefoon allemaal even vriendelijk en duidelijk over de procedure, maar uiteindelijk werd er niet geluisterd en kreeg ik toch geen gelijk'* en *'op proces was de taxateur erg vriendelijk, maar inhoudelijk kreeg ik weinig antwoorden.'* De informele procedure beperkt zich in de beleving van burgers tot het noemen van een nieuwe WOZ-waarde. Vervolgens is het *"buigen of barsten"*, aldus een bezwaarmaker.

409 De eerder genoemde onderzoeken laten zien dat naast een informeel gesprek ook de heldere en begrijpelijke uitleg van de uitkomst door bezwaarmakers wordt gewaardeerd. De helft van de bezwaarmakers (8 van de 16) geeft aan dat het voldoende duidelijk wordt hoe de uitkomst (wel/niet gegrond en zo ja: met hoeveel verlaagd) tot stand is gekomen. De andere helft is hierover niet tevreden. De bezwaarmakers geven bijvoorbeeld aan dat het taxatieverslag en/of taxatieadvies niet zelfstandig leesbaar is en de berekening niet controleerbaar is. Vooral de onduidelijke onderbouwing en de gebruikte indicatoren bij het vaststellen van de WOZ-waarde maken dat de helft van de bezwaarmakers ontevreden is. Een bezwaarmaker geeft hierover aan *'in het gesprek met de ambtenaar gaf deze aan dat hij begreep waarover ik het had en dat het bij meerdere huizen in de straat het geval was. Hierdoor voelde het alsof mijn argumenten hout sneden. Uiteindelijk is hier niets mee gedaan in de uitspraak'*. Het is voor de geïnterviewden bijvoorbeeld ook niet duidelijk dat de gemeente de grieven ongegrond kan verklaren, maar op basis van andere redenen en indicatoren toch de WOZ-waarde kan verlagen. Het gebrek aan inzicht (in de totstandkoming van de nieuwe WOZ-waarde) leidt bij hen tot een gevoel van 'natte vinger werk' en 'willekeur'. Zo beschrijft een bezwaarmaker het taxatieadvies als *'het oordeel is multi-interpretabel, het is maar net hoe je het uitlegt, de argumentatie is niet duidelijk, want er gaat wel een klein stukje af, terwijl de gemeente aan heeft gegeven me geen gelijk te geven'*.

410 Eén bezwaarmaker (van de 5) waarvan de oorspronkelijke WOZ-waarde is gehandhaafd geeft aan dat hij begrijpt waarom de waarde niet is verlaagd. Deze bezwaarmaker –die toevallig bij de gemeente 's-Hertogenbosch werkt– is naar een collega van de afdeling Belastingen gegaan. *'Een collega heeft me met een simpel maar doeltreffend rekenvoorbeeld duidelijk uitgelegd hoe mijn WOZ-waarde tot stand is gekomen. Aan de hand hiervan begreep ik de berekening en heb ik mijn bezwaar ingetrokken'*. Hoewel de (ingewikkelde) manier waarop de WOZ-waarde tot stand komt niet zomaar veranderd kan worden, lijkt een betere uitleg, bijvoorbeeld aan de hand van voorbeelden, mogelijk.

411 Aandachtspunt is de manier waarop wordt uitgelegd dat iemand toch 'formeel' bezwaar moet indienen. Het is inhoudelijk te verklaren dat de gemeente te ingewikkelde vragen doorverwijst naar de formele procedure. De geïnterviewden beleven opmerkingen als 'schrijf maar een brief' of 'je kunt beter een bezwaarformulier invullen' echter als kortaf en onbeleefd. Hoewel het legitiem is om specifieke dossiers buiten de informele procedure te houden, is het verstandig om hierover op een heldere en

burgergerichte manier te communiceren. Meer uitleg over het hoe en waarom is daarbij volgens ons noodzakelijk.

412 Vier bezwaarmakers gaven expliciet aan de brieven van de gemeente als *'formeel en onpersoonlijk'* en *'afstandelijk'* te ervaren. Hieraan kan 's-Hertogenbosch direct iets verbeteren. Een op de vier bezwaarmakers in dit onderzoek geeft aan dat mogelijkheid tot een goed gesprek wordt ontnomen als de communicatie met de gemeente onpersoonlijk en zakelijk is. Dit leidt bij hen tot een negatief oordeel over de procedure als geheel.

413 Er is met vier bezwaarmakers gesproken die in de formele procedure hebben verzocht om een hoorzitting. In alle gevallen was het doel van de hoorzitting helder, was er genoeg tijd ingeruimd en hebben de bezwaarmakers voldoende tijd gehad om hun inbreng te doen. Het is desondanks opvallend dat alle bezwaarmakers het gevoel hebben dat bij de definitieve beslissing op het bezwaar *in het geheel* geen rekening is gehouden met hetgeen de bezwaarmaker had ingebracht. Dit leidt er in alle gevallen toe dat er wordt getwijfeld aan de mate waarin de gemeente openstaat voor hun argumenten. Bezwaarmakers beschrijven dit als: *'er kwam nog steeds geen inhoudelijk antwoord op mijn bezwaar'*, *'de gemeente leidt gezichtsverlies als de burger gelijk krijgt'* of *'ik heb het gevoel dat de gemeente haar fouten niet wil toegeven'*.

414 In 80% van de gesprekken wordt er door de bezwaarmakers gerefereerd aan de onduidelijkheid en niet-controleerbaarheid van vergelijkbare panden. Er is onduidelijkheid over het aantal kubieke meters, over de locatie van de andere panden en de soort woning (vergelijking met bijvoorbeeld een penthouse, terwijl de woning een 'gewoon' een appartement is). Zo geeft een bezwaarmaker het voorbeeld *'ik kan de waarde van de panden niet zelf controleren op bijvoorbeeld Funda, want daar staat alles in vierkante meters terwijl de gemeente werkt met kubieke meters'*. Daarnaast geven twee bezwaarmakers aan dat de gemeente tijdens de hoorzitting met meerdere (12) vergelijkbare panden aankwam. In eerdere gesprekken had de gemeente aangegeven dat er slechts drie panden als referentie gebruikt mogen worden in verband met privacy. Los van het feit dat de gemeente de negen WOZ-waarden kan gebruiken voor een nieuwe vergelijking, leiden wij hieruit af dat een betere toelichting helpt om het inzicht en de tevredenheid van burgers te vergroten.

Zorgvuldige procedure

415 Een snelle uitspraak heeft –ook als de uitspraak negatief is voor de bezwaarmaker– een positief effect op het oordeel van een bezwaarmaker. Bezwaarmakers in 's-Hertogenbosch zijn over het algemeen tevreden over de snelheid waarmee bezwaren worden afgehandeld. 60% geeft aan dat de beslissing snel of binnen redelijke tijd is genomen. Alle bezwaarmakers die na de afhandeling van het bezwaarschrift in beroep zijn gegaan, geven aan dat die procedure te lang heeft geduurd. De gemeente 's-Hertogenbosch heeft echter geen invloed op de doorlooptijd van beroepsprocedures.

416 Vrijwel iedereen heeft tijdens de bezwaarprocedure mondeling contact gehad met een medewerker van de gemeente (73%). Contact was vooral (60%) telefonisch, in andere gevallen face-

to-face in taxatieafspraken op locatie of gesprekken bij de gemeente. In bijna 90% van de gevallen sprak de bezwaarmaker meteen met de juiste (beslisbevoegde) ambtenaar. Uit onderzoek blijkt dat dit het oordeel van burgers positief beïnvloedt. De gemeente reageert snel op verzoeken van bezwaarmakers. 14 van de 16 waarden de responsetijd als 'goed'. Driekwart van de bezwaarmakers geeft aan dat ze tevreden is over de zorgvuldigheid en het verloop van de formele bezwaarprocedure.

417 Op basis van ervaringen van Hiemstra & De Vries in andere gemeenten constateren we dat de gemeente 's-Hertogenbosch een duidelijke procedure heeft waarbinnen bezwaren worden afgehandeld (zie hoofdstuk 2). Uit de interviews blijkt dat er ondanks de zorgvuldigheid soms fouten voorkomen. Binnen onze selectie van dossiers geven twee burgers aan dat ze een verlaging van de WOZ-waarde hebben gekregen, maar dat deze niet is verwerkt en/of is gemeld bij andere overheden voor bijvoorbeeld de waterschapsbelasting. Door het gebruik van de oude WOZ-waarde moesten zij vervolgens ook bezwaar maken tegen de aanslag voor de waterschapsbelasting. In een telefonisch gesprek met de bezwaarmaker gaf de gemeente aan dat systemen/informatie niet altijd up-to-date zijn of onderling goed werken. Dit komt op burgers niet zorgvuldig over en leidt (in dit geval) tot irritaties. Een ander voorbeeld is een WOZ-beschikking die gebaseerd is op een oude WOZ-waarde uit 2010. De burger had in 2010 na een procedure verlaging van de WOZ-waarde gekregen. Deze nieuwe waarde was niet gebruikt voor de WOZ-bepaling in 2011. Hierdoor moest de burger opnieuw bezwaar maken.

Goed informeren over de rechtsprocedure

418 De informatie over de rechtsprocedure wordt goed beoordeeld. Bezwaarmakers die telefonisch contact hebben gehad met de gemeente zijn positief over de uitleg van de procedure door de gemeente. Driekwart van de bezwaarmakers in 's-Hertogenbosch is positief over de kennis van medewerkers van de procedure en het hierover informeren van de bezwaarmaker.

419 In alle gevallen is een ontvangstbevestiging gestuurd waarin het verloop van de procedure is beschreven en bijna alle (15 van de 16) bezwaarmakers konden daaruit afleiden hoe de procedure zou verlopen. Tweederde geeft aan dat de procedure precies op deze manier is verlopen. Ook het verloop van de verdere rechtsprocedure (inclusief mogelijkheid voor beroep) is duidelijk toegelicht.

Mate van gelijk krijgen

420 De bezwaarmakers waarvan in de informele procedure de WOZ-waarde naar beneden is bijgesteld, zijn zeer tevreden over de snelheid, bereikbaarheid en afhandeling van hun bezwaar. Wat opvalt, is dat uitsluitend in die gevallen dat de bezwaarmaker vooraf zelf geen 'nieuwe, gewenste' WOZ-waarde in gedachte had genomen, de gemeente en de bezwaarmaker tot overeenstemming kwamen. Als een bezwaarmaker wel vooraf voor zichzelf een WOZ-waarde had bepaald en de gemeente die 'niet heeft overgenomen' diende de bezwaarmaker alsnog een formeel bezwaar in.

421 Tweederde van de bezwaren in dit onderzoek is gehonoreerd en heeft geleid tot een naar beneden bijgestelde WOZ-waarde. Hoewel bijna iedereen tijdens de procedure contact heeft gehad met

de behandelende taxateur geeft 80% van de bezwaarmakers aan (enorm of enigszins) verrast te zijn door de uitspraak. Over de inhoud van de definitieve uitspraak zijn de bezwaarmakers verdeeld. De ene helft geeft aan dat de definitieve uitspraak niet duidelijk is, maar heeft hiermee niets gedaan omdat 'hun doel was bereikt'. De andere helft geeft aan dat de uitspraak in begrijpelijke taal is beschreven. Toch benadrukken ook zij dat de gebruikte gegevens en indicatoren niet controleerbaar en transparant zijn.

Resumé

422 Driekwart van de burgers in dit onderzoek neemt voorafgaand aan het indienen van een bezwaar contact op met de gemeente. Zij zijn zeer tevreden over de responstijd en de bereikbaarheid van de gemeente. In het eerste contact met de burger licht de gemeente de procedure goed toe, wordt duidelijk welke documenten burgers moeten aanleveren en waarheen ze gestuurd moeten worden. De bezwaarmakers zeggen dat zij tevreden zijn over de procedure. Zij waarderen de bezwaarafhandeling met een rapportcijfer 6,2. Dit cijfer wordt waarschijnlijk beïnvloed door het gebrek aan inzicht bij bezwaarmakers over de manier waarop de gemeente tot de vaststelling van de WOZ-waarde komt. Tot slot geven bezwaarmakers aan dat zij zich bij gebrek aan transparantie niet serieus genomen voelen. Dit leidt tot frustratie, onbegrip over de totstandkoming van de waarde en in een aantal gevallen ook tot een beroepszaak.

Belevingsonderzoek WOZ niet-woning

423 De groep bezwaarmakers WOZ niet-woning die we in dit onderzoek hebben geïnterviewd bestaat uit twee categorieën, *individuele bezwaarmakers* (vergelijkbaar met huiseigenaren WOZ woning) en *professionele dienstverleners* die namens vele kleine en middelgrote ondernemers bezwaar maken. Individuele bezwaarmakers hebben in dit onderzoek voor in totaal 9 objecten bezwaar aangetekend. De drie professionele bezwaarmakers hebben voor in totaal 133 objecten een bezwaar ingediend. Wat opvalt, is dat er een duidelijk verschil is in de manier waarop individuele en professionele bezwaarmakers de afhandeling door en communicatie met de gemeente 's-Hertogenbosch beleven. We gaan hieronder steeds in op beide categorieën.

Goed gesprek

424 Van de drie individuele bezwaarmakers WOZ niet-woning heeft niemand de informele procedure doorlopen. De bezwaarmakers zijn gelijk overgegaan tot het indienen van een formeel bezwaarschrift. Uit de interviews wordt duidelijk dat individuele bezwaarmakers 'liever met hun werk bezig zijn' en dat zij geen tijd en behoefte hebben om met de gemeente in gesprek te gaan om naar verwachting toch uit te komen bij het indienen van een bezwaar. Ze kiezen er daarom voor om meteen een bezwaar in te dienen. Twee individuele bezwaarmakers hebben tijdens de procedure persoonlijk contact gehad met de gemeente. Zij geven aan dat de medewerkers die zij gesproken hebben beleefd en benaderbaar waren, maar dat er voor hun gevoel onvoldoende geluisterd werd naar hun argumenten en dat de gemeente

onvoldoende in ging op de inhoud van hun bezwaar *'er is twee keer een taxateur langs geweest, dat was erg leuk, we hebben het hele terrein bekeken. Ik hield een positief gevoel over aan beide bezoeken. De negatieve uitkomst kwam voor mij echt als een verrassing. Het gesprek dat we hebben gehad, is niet terug te vinden in de uitspraak'*. Individuele bezwaarmakers geven aan dat het niet duidelijk was hoe de uitkomst op het bezwaar tot stand is gekomen. Er is niet samen gezocht naar een oplossing. *'Ik kreeg een technisch wettelijk antwoord, daardoor lijkt het een standaardprocedure te zijn. Korte tijd was er belangstelling om het op te lossen, maar dat bleef bij belangstelling. En niet bij het zoeken naar gezamenlijke oplossing of inhoudelijk ingaan op de bezwaren'*.

425 De drie professionele bezwaarmakers die we hebben gesproken, zijn bijzonder tevreden over het gesprek met de gemeente. Vooral de specialistische kennis van de bezwaarmedewerkers en hun professionele houding dragen bij aan de tevredenheid van de professionals. *'Het is erg prettig als er tijdens het gesprek duidelijk sprake is van hoor-wederhoor, zo voel je je serieus genomen'*, aldus een van hen. De professionele bezwaarmakers noemen de correspondentie kort en bondig, maar volwassen. Eén van hen geeft daarbij wel aan: *'ik kan me wel voorstellen dat dit voor particulieren niet altijd zelfleesbaar is, maar ik vind de documenten erg prettig, kort en bondig'*. De professionals zijn van mening dat de gesprekken worden gevoerd vanuit een wederzijds belang. Het scheelt beide partijen veel tijd en geld. Door het hoge kennisniveau van beide gesprekspartners is er volgens ons –anders dan bij de individuele bezwaarmakers WOZ woning en niet-woning– weinig sprake van onduidelijkheid en gebrek aan transparantie. *'Je weet dat je over de variabelen van mening kunt verschillen, dat maakt het wel lastig. Maar als je in het midden uit kunt komen, dan is dat prettig.'* De professionals geven aan dat de gemeente meewerkt om 'de grenzen van de WOZ-procedure' op te zoeken. *'Het is toch een soort van koehandel, je geeft een beetje bij het ene pand en krijgt daardoor een beetje bij het andere pand'*. Hoewel wij voorstander zijn van het verkennen van nieuwe werkwijzen om kosten en het aantal bezwaren te reduceren, moet de gemeente 's-Hertogenbosch er te allen tijde voor waken dat rechtsgelijkheid van burgers niet in het geding is. Het mag voor de uitkomst van een gesprek/de afhandeling een bezwaar niet uitmaken of iemand wel of geen kennis heeft van (in dit geval) de totstandkoming van de WOZ-waarde. We zijn overigens geen gevallen van rechtsongelijkheid tegengekomen.

426 Alle professionele bezwaarmakers geven aan dat ze het erg prettig vinden om in het contact met de gemeente een vaste contactpersoon te hebben. De ambtenaar is in dat geval bekender met dossiers en de bezwaarmaker hoeft niet elke individueel geval opnieuw toe te lichten. 's-Hertogenbosch komt aan deze behoefte tegemoet door boven aan de brief een naam en telefoonnummer van de behandelende ambtenaar te zetten. Dit wordt door professionals als zeer positief ervaren.

Zorgvuldige procedure

427 De drie individuele bezwaarmakers zijn tevreden over de snelheid waarmee de gemeente 's-Hertogenbosch bezwaren afhandelt. Zij vinden dat de beslissing snel is genomen. De conclusie uit eerder onderzoek dat een snelle uitspraak een positief effect heeft op het oordeel van de bezwaarmaker wordt bevestigd in ons onderzoek. Ook als een bezwaar werd afgewezen, was de burger positief over de

afhandeling. *'Mijn bezwaar was binnen 14 dagen behandeld. Ik kreeg een korte brief waarom het was afgewezen. Toen dacht ik: dat zal wel goed zijn dan.'*

428 De drie individuele bezwaarmakers hebben op verschillende manieren contact gehad met de gemeente. Het telefonisch contact werd goed beoordeeld. De gemeente was goed bereikbaar en men sprak direct met de betrokken ambtenaar. Een andere bezwaarmaker is bezocht door twee taxateurs. De beleving van het gesprek was positief, de uitspraak op het bezwaar negatief. De bezwaarmakers zegt hierover: *'Het was een nette procedure, maar ik had wel ergens het gevoel dat beslissing al genomen was'*. In dit geval leidde dat tot een minder positieve beoordeling van de procedure.

429 Zoals eerder aangegeven maken professionele bezwaarmakers eerst voor alle panden een 'pro forma'- bezwaar om vervolgens alleen de *kansrijke* dossiers door te zetten. De gemeente heeft actief telefonisch contact gezocht met de professionals. Daarbij gaf de gemeente aan dat de professional weer contact kon opnemen als duidelijk was welke bezwaren doorgezet werden. Op dat moment werd er een afspraak gemaakt waarbij alle dossiers zijn doorgenomen. Afhankelijk van de behoefte van de bezwaarmakers is deze afspraak op locatie bij de gemeente of telefonisch geweest (een partij die nationaal opereert geeft aan het liever telefonisch te doen). De drie bezwaarmakers geven aan dit een prettige werkwijze te vinden, omdat het efficiënter is om in één keer in gesprek te gaan over alle bezwaren. *'Wij kunnen alle bezwaren mondeling toelichten, maar ook voor de gemeente is het goedkoper en efficiënter om in één keer alle bezwaren tegelijkertijd af te handelen'*.

430 De professionals zijn van mening dat de gemeente goed en bedrijfsmatig nadenkt over de afhandeling van bezwaren. Ze staan open voor innovatieve werkwijzen, zolang alles juridisch is afgedekt. De responstijd van de gemeente beoordelen zij als goed of zeer goed. Ook de totale doorlooptijd wordt goed gewaardeerd.

Goed informeren over de rechtsprocedure

431 De drie individuele bezwaarmakers hebben een ontvangstbevestiging ontvangen waarin ook het verloop van de procedure is beschreven. De inhoud ervan was snel duidelijk en alle individuele bezwaarmakers wisten hoe het proces eruit zou zien. De dossiers waren in alle gevallen compleet bij indiening en het proces is grotendeels (2) of volledig (1) gelopen zoals was aangekondigd. Ook het verloop van de verdere rechtsprocedure (inclusief mogelijkheid voor beroep) is duidelijk toegelicht. Voor professionals zijn de procedures helder *'bezwaar maken is ons vak, we weten welke rechten en plichten we hebben.'*

Mate van gelijk krijgen

432 De bezwaren WOZ niet-woning van individuele bezwaarmakers (in totaal 9 objecten) zijn in geen enkel geval gegrond verklaard. Waarschijnlijk draagt dit eraan bij dat zij de bezwaarprocedure alle drie op inhoud negatief waarden.

433 De professionals maken zelf aan de voorkant al een schifting op succesvolle zaken en hebben hier ook meer 'gevoel' voor omdat ze het voorbereidende proces en de taxatieprocedure goed kennen. Hierdoor is het percentage gegronde 'professioneel ingediende' bezwaren WOZ niet-woning relatief hoog (zie hoofdstuk 3). Van de 137 dossiers in ons onderzoek is 81% van de 'professioneel ingediende' bezwaren gegrond verklaard. Zij zijn hier over het algemeen dan ook tevreden over.

Resumé

434 Er is een verschil tussen het oordeel van individuele en professionele bezwaarmakers. De individuele bezwaarmakers waarderen de bezwaarprocedure met een rapportcijfer 6,3. De ontevredenheid over de inhoudelijke diepgang van de gesprekken beïnvloedt het rapportcijfer. De professionals geven een 8,3. Dit laatste cijfer komt tot stand door de in hun ogen volwassen, gelijkwaardige en persoonlijke afhandeling van bezwaren.

435 De professionals stellen unaniem dat de gemeente 's-Hertogenbosch aanzienlijk beter presteert dan andere gemeenten als het gaat om de afhandeling van WOZ-bezwaren. Omdat wij zelf geen vergelijkende gegevens hebben, kunnen we deze conclusie niet bevestigen. We hebben echter voldoende redenen om aan te nemen dat de mening van de professionals (ook omdat de uitspraken dezelfde strekking hadden en los van elkaar gedaan zijn) recht doet aan het contact met professionele bezwaarmakers.

Belevingsonderzoek bezwaarafhandeling parkeren

Goed gesprek

436 Bezwaren op parkeren worden in 's-Hertogenbosch uitsluitend via een formele procedure afgehandeld. Los van het eventuele persoonlijke contact met de parkeerwachter op straat –voorafgaand aan de formele bezwaarprocedure– heeft geen van de geïnterviewden (16) mondeling contact gehad met de gemeente waarin inhoudelijk gesproken is over het ingediende bezwaar.

437 Door de 'eenvoud' van de meeste parkeerbezwaren is een persoonlijk gesprek ook minder nodig. De helft van de bezwaarmakers geeft aan (bij een positieve uitkomst op het bezwaar) niet meer te hebben gekeken naar het inhoudelijke antwoord van de gemeente. De rest van de bezwaarmakers, op één na, geeft aan dat de gemeente voldoende inhoudelijk is ingegaan op het bezwaar. Vijf bezwaarmakers geven wel aan dat ze een '*excuus vanuit de gemeente*' missen en dat de gemeente meer '*hand in eigen boezem moet steken*'.

438 Daarnaast geven bezwaarmakers aan het niet begrijpelijk te vinden dat een parkeerwachter een uitgeschreven bon niet ter plaatse ongedaan kan maken. Dit is overigens niet iets waar de gemeente direct invloed op heeft. Wel zou dit in de communicatie met de burger benadrukt kunnen worden.

439 Tot slot geeft een kwart van de bezwaarmakers aan het prettig te vinden als de gemeente in de brief iets zegt over het (eventueel aanpassen van) intern beleid of uitvoerende werkzaamheden naar aanleiding van het bezwaar. Het gaat hier bijvoorbeeld om het niet zichtbaar zijn van een verkeersbord door openbaar groen; *'Het zou prettig zijn als de gemeente in de brief aangeeft of (en wanneer) ze hier iets mee gaan doen, want er zullen anders nog wel meer bezwaren binnenkomen'*.

Zorgvuldige procedure

440 De bezwaarmakers zijn in de regel erg tevreden over de afhandeling van parkeerbezwaren. In vrijwel alle gevallen is de procedure volledig (14) of grotendeels (1) verlopen zoals was aangekondigd en men vindt de beslissing snel (10) of binnen redelijke termijn (4) genomen. Het overgrote deel van de bezwaarmakers (11) vindt de uitspraak in begrijpelijk taal geschreven. De overige bezwaarmakers (5) hebben geen uitgesproken mening hierover. Niemand vindt de uitspraak slecht begrijpelijk.

Goed informeren over de rechtsprocedure

441 In de gevallen dat een bezwaarmaker niet in het gelijk werd gesteld, is er helder gecommuniceerd over de mogelijke beroepsprocedure. Van de vier personen die geen gelijk hebben gekregen in de bezwaarprocedures voelde iedereen zich uitgenodigd om een beroep in te dienen. Eén persoon heeft dat daadwerkelijk gedaan. Overigens is de naheffing ook in de beroepsprocedure gehandhaafd.

Mate van gelijk krijgen

442 Veel van de bezwaarmakers in het belevingsonderzoek parkeren hebben gelijk gekregen in de bezwaarprocedure (75%, n=16). Opvallend is het lage percentage bezwaarmakers dat verrast was door de uitkomst van de procedure (2). De meeste bezwaarmakers waren niet (13) of enigszins (1) verrast door de uitkomst. Hun verwachting sloot aan bij de uitkomst van de procedure. Dit wordt volgens ons mede beïnvloed door het hoge percentage toegekende bezwaren.

Resumé

443 Bezwaarmakers zijn zeer tevreden over de snelle afhandeling van hun bezwaar. De beslissing op het bezwaar is in begrijpelijke taal geschreven. De meeste bezwaarmakers die gelijk hebben gekregen, kijken niet naar het inhoudelijk antwoord op het bezwaar. Bezwaarmakers op parkeerbezwaren waarden de bezwaarprocedure in de gemeente 's-Hertogenbosch met een rapportcijfer 7,4.

Professioneel oordeel communicatie WOZ

444 Bij de afhandeling van bezwaren gebruikt de gemeente 's-Hertogenbosch een aantal 'standaard' documenten. Deze documenten worden soms gespecificeerd om beter in te spelen op het individuele dossier. Voorbeelden zijn de *ontvangstbevestiging*, het *taxatieverslag* van de woning, een *taxatieadvies*

en de *uitspraak op het bezwaar*. Hieronder geven we ons oordeel over (het gebruik van) de standaarddocumenten die voorkomen in de bestudeerde dossiers. Omdat de standaarddocumenten zowel gebruikt worden bij de afhandeling van bezwaren WOZ woning als bezwaren WOZ niet-woning bespreken we deze in dit onderdeel gezamenlijk.

Ontvangstbevestiging

445 Een bezwaarmaker ontvangt na het indienen van een bezwaar altijd een *ontvangstbevestiging*. In de ontvangstbevestiging gaat de gemeente niet in op de inhoud van het bezwaar. Het proces wordt uitgelegd en de gemeente doet een formele uitspraak over de ontvangst en afhandeling binnen de wettelijke termijn. Hoewel de termijn (afhandelen voor het einde van het jaar) wettelijk is vastgelegd en de gemeente 's-Hertogenbosch daarop weinig invloed heeft, is vanuit het perspectief van de burger niet uit te leggen dat de afhandeling zo lang kan duren. Zeker als het bezwaar in het voorjaar wordt ingediend. We adviseren om de huidige tekst aan te scherpen in de trant van '*De wettelijke termijn voor de afhandeling van bezwaren is voor het eind van het kalenderjaar. We streven ernaar uw bezwaar voor [datum] af te handelen.*'

446 Burgers ontvangen altijd een ontvangstbevestiging per post. Een snelle en zorgvuldige afhandeling van het bezwaar vergroot de mate waarin een bezwaarmaker de uitslag accepteert. Gemiddeld duurt het zes dagen voordat de bezwaarmaker een *ontvangstbevestiging* ontvangt. In onze ogen duurt dit vrij lang, zeker omdat er niet inhoudelijk wordt ingegaan op het bezwaar. Bij een bezwaar dat via e-mail is ingediend, verstuurt de gemeente vaak nog dezelfde dag een ontvangstbevestiging per e-mail. Bij 'professioneel ingediende' bezwaren WOZ niet-woning wordt de ontvangstbevestiging vrijwel altijd gemaïld. Soms wordt er nog een fysieke ontvangstbevestiging gestuurd. Professionals geven aan dat zij geen behoefte hebben aan een ontvangstbevestiging per post. Wij onderschrijven deze uitspraak. De gemeente 's-Hertogenbosch kan er in de breedte voor kiezen om bezwaren die per e-mail zijn geïnitieerd ook volledig digitaal af te handelen.

Uitspraak op het bezwaar

447 In de brief met de *uitspraak op het bezwaar* staat de definitieve uitkomst van de bezwaarprocedure. Voor een toelichting op de uitspraak verwijst de gemeente in het document naar het taxatieverslag en het taxatieadvies (hieronder uitgewerkt). Onderaan de brief met de *uitspraak op het bezwaar* zijn de naam en het telefoonnummer van de behandelende ambtenaar opgenomen met daarbij de tijden waarop hij of zij bereikbaar is. Het opnemen van deze specifieke gegevens sluit volgens ons aan bij de behoefte van de bezwaarmakers. Dit moet worden gecontinueerd en waar mogelijk de standaard worden voor alle communicatiematerialen.

448 In de brief met de *uitspraak op het bezwaar* is ook informatie opgenomen over de vervolprocedure. Hierin staat precies beschreven wat de bezwaarmaker op moet sturen als hij in beroep wil gaan en naar welk adres. Wij vinden dat de gemeente 's-Hertogenbosch haar inwoners goed informeert over de rechtsprocedure (zowel voor bezwaar als beroep).

Taxatieverslag

449 Het *taxatieverslag* bestaat gemiddeld uit vijf pagina's en bevat een veelheid aan 'technische' informatie over een object, de vastgestelde WOZ-waarde, relevante marktgegevens en drie referentieobjecten waarmee het object van de belastingplichtige is vergeleken. Het doel van het taxatieadvies is onderbouwing te geven van de (gewijzigde) WOZ-waarde van een object. In de telefonische interviews geven burgers echter aan dat voor hen het taxatieverslag niet leesbaar is zonder toelichting. Wij delen de mening van de burgers dat het taxatieverslag (door de vele verschillende cijfers en indicatoren) voor een gemiddelde burger niet leesbaar is zonder nadere toelichting. De bijgevoegde toelichting biedt volgens ons onvoldoende ondersteuning, omdat deze ingewikkeld en vaag is geformuleerd. Een voorbeeld is de beschrijving van het begrip 'vergelijking op basis van objectkenmerken': *'om alle woningen met elkaar te kunnen vergelijken moet de gemeente (de taxateur) beschikken over heldere informatie om te bepalen in welke mate woningen op elkaar lijken'*. En de omschrijving van het begrip 'kadastrale percelen': *'De oppervlakte van het betreffende kadastrale perceel of de betreffende percelen speelt een rol bij de taxatie'*.

Taxatieadvies

450 In het *taxatieadvies* wordt inhoudelijk ingegaan op de grieven van een bezwaarmaker (reden van bezwaar). Aan de hand van standaardantwoorden gaat de gemeente in op de grieven. Deze standaardantwoorden zijn soms aangevuld met specifieke informatie over het object of de inhoud van het bezwaar. Het doel daarvan is het 'personaliseren' van de reactie door de gemeente en het verduidelijken van de reactie. In veel gevallen bestaat er geen duidelijke relatie tussen het antwoord van de gemeente en de door de bezwaarmaker genoemde reden van bezwaar. De gebruikte bewoordingen zijn vaak onduidelijk. Een voorbeeld is: *'U stelt dat de grond in 2008 is gekocht voor € x en dat dit het uitgangspunt moet zijn voor de taxatie vermeerderd met de opstalwaarde. De koopsom is echter gerealiseerd op basis van een in 1999 opgestelde taxatie door de gemeente. Deze grondprijzen zijn daarom nu niet meer bruikbaar'*. Dit argument wordt gebruikt ter onderbouwing van het besluit van de gemeente om de WOZ-waarde niet te verlagen. De bezwaarmaker heeft echter in zijn bezwaar duidelijk aangegeven dat hij geen bezwaar maakt tegen de waardestijging van zijn grond, maar tegen de waardestijging van de woning.

451 Uit het *taxatieadvies* wordt ook niet altijd duidelijk waarom de WOZ-waarde met een bepaald bedrag verlaagd is (en niet met een ander bedrag). Zo geeft de gemeente in een geval aan dat op grond van de grieven van de bezwaarmaker de WOZ-waarde niet kan worden verlaagd, terwijl er toch een vermindering was doorgevoerd. Nadere analyse leert dat de WOZ-waarde om andere redenen was verlaagd. In dit specifieke geval is de waarde verlaagd omdat alle objecten in een straat te hoog getaxeerd waren. In het *taxatieadvies* is echter niet terug te lezen dat de gemeente op basis van nieuwe, zelfingebrachte argumenten de WOZ-waarde heeft verlaagd. Hier had nadrukkelijk een toelichting van de gemeente moeten worden bijgevoegd.

Resumé

452 De dossieranalyse leert dat de gemeente 's-Hertogenbosch haar eigen bezwaarprocedure nauwkeurig volgt. De gestandaardiseerde procedure dwingt een bepaald verloop waardoor alle stappen in het proces logischerwijs aan bod komen. De deelresultaten van elke stap (bijvoorbeeld de ontvangstbevestiging of het taxatieverslag) komen terug in elk dossier. Dit versterkt ons oordeel van een zorgvuldige afhandeling van bewaren. De kwaliteit van de standaarddocumenten is wat ons betreft op een aantal onderdelen voor verbetering vatbaar. Vooral het taxatieverslag bevat veel jargon en de inhoud van de schriftelijke communicatie van de gemeente sluit in de dossiers vaak onvoldoende aan bij de grieven van de bezwaarmaker.

Professioneel oordeel communicatie parkeren

453 Alle communicatie rond de afhandeling van parkeerbezwaren vindt schriftelijk plaats. De dossiers van parkeren bestaan vrijwel altijd uit twee documenten: het bezwaar van de burger en de uitspraak op het bezwaar (beschikking). De dossiers zijn dus beperkt in omvang.

Communicatie: meteen een uitspraak op bezwaar

454 De gemeente 's-Hertogenbosch stuurt geen ontvangstbevestiging op het gebied van parkeerbezwaren. Naar verwachting komt dit omdat dossiers snel worden afgehandeld. Wij herkennen de snelheid waarmee de gemeente de bezwaren op naheffingen parkeren afhandelt en kunnen ons vinden in de keuze om geen aparte ontvangstbevestiging te sturen.

455 Bezwaarmakers ontvangen dus meteen en uitsluitend de uitspraak op het bezwaar. In deze brief staat de uitkomst van de bezwaarprocedure en gaat de gemeente inhoudelijk in op de onderbouwing van de bezwaarmaker. Met uitspraken als *'Ik kan me voorstellen dat u het bord betaald parkeren niet hebt gezien. Door het openbaar groen was het enigszins aan het straatbeeld onttrokken'* verwijst de gemeente direct naar de kern van het bezwaar. Ook bij het handhaven van het bezwaar legt de gemeente een directe link naar de kern van het bezwaar en de grief van de bezwaarmaker. Een voorbeeld hiervan is een bezwaarmaker die aangaf niet op de aangewezen plek geparkeerd gestaan te hebben. De uitspraak van de gemeente bevat een foto van het voertuig, inclusief het nummerbord. In de toelichting licht de gemeente toe dat het bezwaar ongegrond is en de naheffing moet worden betaald. Wij zijn van mening dat de gebruikte taal en de diepgang van de antwoorden voldoende is. Burgers kunnen hieruit naar verwachting afleiden wat de uitkomst is en waarom een bezwaar wel of niet is gehonoreerd.

456 De communicatie in de brief is in de bestudeerde dossiers netjes, direct en begrijpelijk geformuleerd zonder al teveel moeilijke woorden. Uit de telefonische interviews blijkt wel dat burgers het prettig zouden vinden als de gemeente hun 'fout' toegeeft en 'hand in eigen boezem' steekt. We kunnen de mening van de burger begrijpen en constateren dat dit in de dossiers beperkt gebeurt. In één geval biedt de gemeente excuus aan voor het feit dat het kenteken verkeerd is ingevoerd. In vijf

gevallen geeft de gemeente juist nog een 'aanwijzing' om in het vervolg een kaartje te kopen (terwijl dit wel gedaan is, immers het kaartje is tijdens de procedure overlegd) of te controleren wat het beleid van de gemeente is (bijvoorbeeld bellen om te vragen of parkeerwachters die een aanwijzing geven wel echt van de gemeente zijn).

457 De gemeente gaat in de *uitspraak op het bezwaar* niet in op de maatregelen die zij intern neemt naar aanleiding van binnengekomen bezwaren. Soms zijn verkeersborden niet zichtbaar door wildgroei en wordt een bezwaar gehonoreerd. Burgers vinden het fijn om te weten dat er naast de kwijtschelding ook iets wordt gedaan met hun opmerking. Redenerend vanuit imagoverbetering kunnen wij ons voorstellen dat er in die gevallen actief gecommuniceerd wordt aan burgers welke actie wordt ondernomen.

Resumé

458 De afhandeling van parkeerbezwaren is bondig, snel en laagdrempelig. Hoewel wij positief zijn over de communicatieve waarde van de documenten en de burgergerichtheid van de dienst Stadstoezicht, merken wij op dat de toon in een aantal dossiers soms wat belerend kan overkomen. Zo lazen wij in de brief van de gemeente de passage "ik verzoek u om in het vervolg het bezoekerskaartje duidelijk zicht- en leesbaar in uw auto te plaatsen". Dit terwijl bezwaarmaker in de brief al excuus maakt voor het feit dat ze het niet leesbaar achter de ruit heeft geplaatst. Ander voorbeeld: "we verzoeken u de parkeerschijf duidelijk zichtbaar in de auto te leggen". De bezwaarmaker had in dit geval in zijn brief al aangegeven dat hij de kaart aan de linkerkant van de auto had geplaatst.

5 Conclusies

501 Dit rapport bevat de resultaten van een feitenonderzoek (hoofdstukken 2 en 3) en een belevingsonderzoek (hoofdstuk 4). Op verschillende plekken in dit rapport zijn conclusies opgenomen. Hieronder presenteren we de belangrijkste conclusies onder elkaar. Om herhaling te voorkomen, presenteren we uitsluitend conclusies. Argumentatie staat in de voorgaande hoofdstukken.

Conclusies WOZ-bezwaren

Categorie	Conclusies
Beleid	<ul style="list-style-type: none"> De beleidskaders voor afhandeling van bezwaren vloeien grotendeels voort uit landelijke wet- en regelgeving (Awb) en gaan vooral over de rechtmatige en transparante afhandeling van bezwaren Het ontbreken van beleid ten aanzien van burgergerichtheid levert geen (rechtmatigheids) problemen op. Echter, de ambitie om burgers adequaat te helpen is hierdoor vrijblijvend en afhankelijk van de betreffende medewerkers
Procedure	<ul style="list-style-type: none"> De informele bezwaarprocedure is efficiënt door bijvoorbeeld duidelijke keuzes over de inzet van personeel en het wel of niet afhandelen van specifieke dossiers De formele procedure in 's-Hertogenbosch is voorspelbaar en consequent, mede omdat de afhandeling van een bezwaar wordt 'voorgescreven' door het ICT-systeem (standaardisatie) De gemeente 's-Hertogenbosch voldoet altijd aan de maximale wettelijke termijn. In bijna 90% van de gevallen voldoet ze ook aan de eigen interne doelstelling Hoewel het legitiem is om specifieke dossiers buiten de informele procedure te houden, kan hierover op een helderdere en meer burgergerichte manier worden gecommuniceerd Ondanks de zorgvuldige procedure komen er op individueel niveau nog fouten voor (vooral ten aanzien van het niet verwerken van wijzigingen in het systeem) De professionele bezwaarmakers vinden dat de gemeente goed en bedrijfsmatig nadenkt over de afhandeling van bezwaren
Omvang en kosten	<ul style="list-style-type: none"> De gemeente 's-Hertogenbosch heeft in 2010 ruim 2.700 bezwaren ontvangen aangaande WOZ woning en 1.600 aangaande WOZ niet-woning. Het percentage bezwaarschriften is (vooral bij WOZ niet-woning) fors hoger dan het landelijke gemiddelde Bezwaren WOZ woning zijn minder vaak gegrond dan het BOGG gemiddelde. Bezwaren WOZ niet-woning zijn juist vaker gegrond dan het BOGG gemiddelde De gemiddelde doorlooptijd is 102 dagen voor bezwaren WOZ woning. Dit is vergelijkbaar met andere gemeenten. De gemiddelde doorlooptijd is 90 dagen voor bezwaren WOZ niet-woning. Dit is sneller dan in andere gemeenten De personele kosten voor afhandeling van WOZ bezwaren bedragen € 750.000 in 2011. De kosten voor de afhandeling van WOZ bezwaren bestaan ongeveer voor 70% uit kosten voor eigen personeel en voor 30% uit inhuur. Aangezien het werk seizoensgebonden is, is inhuur logisch en efficiënt.

Categorie	Conclusies
	<ul style="list-style-type: none"> In 's-Hertogenbosch is ongeveer de helft van de totale kosten van de afdeling Belastingen toe te rekenen aan afhandeling van bezwaren en beroepen De kosten voor de afhandeling van bezwaren en beroepen in 's-Hertogenbosch zijn relatief hoger dan in andere gemeenten. Per object zijn de kosten van bezwaar in 's-Hertogenbosch € 7,40. Het gemiddelde van de andere gemeenten is € 4,10.
Beleving bezwaarmakers	<ul style="list-style-type: none"> Bezwaarmakers in 's-Hertogenbosch zijn over het algemeen tevreden over de snelheid waarmee bezwaren worden afgehandeld. De gemeente 's-Hertogenbosch reageert snel op verzoeken van bezwaarmakers Vrijwel iedereen heeft tijdens de bezwaarprocedure mondeling contact gehad met een medewerker van de gemeente. Bijna altijd sprak de bezwaarmaker meteen met de juiste (beslisbevoegde) ambtenaar Bezwaarmakers WOZ woning waarderen de gelijkwaardigheid van de communicatie, maar zijn niet positief over de inhoudelijke kwaliteit van het gesprek. Er is beperkt aandacht besteed aan de inhoudelijke bespreking van argumenten en de geïnterviewden vonden dat de ambtenaar zich niet onvoldoende verplaatste in hun situatie De helft van de bezwaarmakers WOZ woning geeft aan dat het voldoende duidelijk wordt hoe de uitkomst tot stand is gekomen. De andere helft is hierover niet tevreden. Vooral de onduidelijke onderbouwing en de gebruikte indicatoren bij het vaststellen van de WOZ-waarde maakt dat de helft van de bezwaarmakers ontevreden is Bezwaarmakers zijn positief over de kennis van medewerkers van de procedure en het hierover informeren van de bezwaarmaker Professionele bezwaarmakers zijn positiever dan individuele bezwaarmakers WOZ niet-woning over de afhandeling van hun bezwaren in 's-Hertogenbosch. De professionals beweren unaniem dat 's-Hertogenbosch aanzienlijk beter presteert dan andere gemeenten als het gaat om de afhandeling van WOZ-bezwaren Bezwaarmakers (WOZ woning) zijn tevreden over de procedure en waarderen de bezwaarafhandeling met een rapportcijfer 6,2 Burgers waarderen de afhandeling van WOZ bezwaren (niet-woning) met een 6,3, professionals met een 8,3
Professioneel oordeel	<ul style="list-style-type: none"> Wij zijn positief over de kwaliteit van de afhandeling van WOZ-bezwaren in 's-Hertogenbosch. Bezwaren worden zorgvuldig en correct behandeld, er wordt gestuurd op afhandeling binnen de wettelijke termijnen en de dienstverlening is gericht op het 'dienen van burgers' Wij vinden dat de gemeente 's-Hertogenbosch haar inwoners goed informeert over zowel de rechtsprocedure (zowel voor bezwaar als beroep). Wij zijn van mening dat het gebruik van protocollen en (standaard) antwoordmogelijkheden leidt tot oppervlakkigheid van de communicatie en beperkte burgergerichtheid in de inhoud van uitspraken. Wij delen de mening van de burgers dat het taxatieverslag niet zelfstandig leesbaar is voor een gemiddelde burger. De kwaliteit van de standaarddocumenten is wat ons betreft op een aantal onderdelen voor verbetering vatbaar Wij vinden de introductie van de informele procedure een positieve stap in het verbeteren van de burgergerichtheid van de bezwaarafhandeling

Conclusies parkeerbezwaren

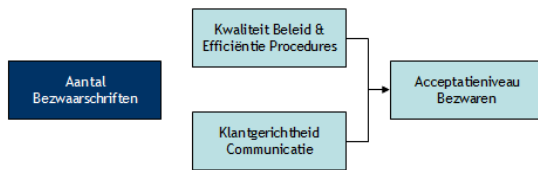
Categorie	Conclusies
Beleid	<ul style="list-style-type: none"> • Conclusies zijn gelijk aan WOZ zoals hierboven uitgewerkt
Procedure	<ul style="list-style-type: none"> • De dienst Stadstoezicht is coulant in de wijze waarop en de termijn waarbinnen bezwaren worden ingediend. Dit is sterk burgergericht • Hoewel de scheiding tussen de harde toets enerzijds en de positie van de bezwaarmaker anderzijds volgens ons goed werkt, denken wij dat aanvullende afspraken tussen Stadstoezicht en de handhavers het aantal bezwaren kan verminderen • De gemeente 's-Hertogenbosch voldoet altijd aan de maximale wettelijke termijn. Parkeerbezwaren worden snel (binnen 14 dagen) afgehandeld • De procedure is duidelijk en verloopt zoals vooraf in aangekondigd
Omvang en kosten	<ul style="list-style-type: none"> • De gemeente 's-Hertogenbosch heeft in 2010 ruim 3.600 bezwaren ontvangen met betrekking tot parkeren. Het percentage mensen dat bezwaar indient bedraagt ongeveer 10%. Het percentage bezwaren neemt de afgelopen jaren iets af • De interne doelstelling van maximaal 7% bezwaren is de afgelopen jaren altijd gerealiseerd • Het percentage parkeerbezwaren dat gegrond wordt verklaard is hoog (60%). Een reden hiervoor is dat veel bezwaarmakers alsnog een geldig kaartje kunnen tonen. Ook zonder deze categorie is het percentage gegrond verklaarde bezwaren hoog (50%)
Beleving bezwaarmakers	<ul style="list-style-type: none"> • Bezwaarmakers zijn zeer tevreden over de snelle afhandeling van hun bezwaar • De gemeente 's-Hertogenbosch geeft op een goede manier invulling aan het scheppen van inzicht in de afhandeling van bezwaren. Het overgrote deel van de bezwaarmakers vindt de uitspraak in begrijpelijk taal geschreven • Bezwaarmakers vinden het prettig als de gemeente terugkoppelt wat er gebeurt met de onderdelen van het bezwaar. Dit gebeurt volgens hen onvoldoende • <u>Burgers waarderen de afhandeling van bezwaren met een 7,4</u>
Professioneel oordeel	<ul style="list-style-type: none"> • Wij zijn positief over de formele afhandeling van parkeerbezwaren. De procedure is efficiënt en gericht op snelle afhandeling en de afhandeling is burgergericht georganiseerd • Wij zijn van mening dat er een heldere bezwaarprocedure is en dat er wordt gestuurd op de consequente naleving daarvan • Wij zijn van mening dat de gebruikte taal en de diepgang van de antwoorden voldoende is. Burgers kunnen hieruit naar verwachting afleiden wat de uitkomst is en waarom een bezwaar wel of niet is gehonoreerd. • Hoewel wij erg positief zijn over de communicatieve waarde van de documenten en de burgergerichtheid van de dienst Stadstoezicht, drukt de belerende toon in een aantal dossiers ons oordeel in enige mate

Bijlagen

A Normenkader

1. Normen 'aantal bezwaarschriften'

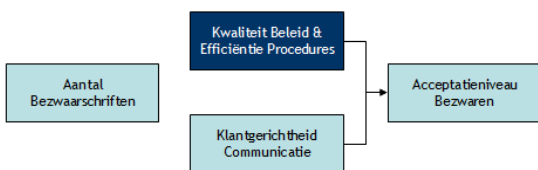
Dit onderdeel focust op de context en de omvang van het vraagstuk: hoeveel bezwaren zijn er in 's-Hertogenbosch ingediend, om welke reden et cetera?



Deelvraag	Norm en onderzoek
1. Hoeveel bezwaarschriften m.b.t. belastingen heeft de gemeente ontvangen in de jaren 2008-2011?	<ul style="list-style-type: none"> • Feitelijke weergave op basis van gemeentelijke administratie/wettelijke registratie, uitgewerkt in o.a.: <ul style="list-style-type: none"> – aantal ontvangen bezwaarschriften – vergelijking met best presterende gemeenten (benchmark)
2. Hoeveel bezwaarschriften zijn ontvankelijk en hoeveel niet ontvankelijk verklaard?	<ul style="list-style-type: none"> • Feitelijke weergave op basis van gemeentelijke administratie, uitgewerkt in o.a.: <ul style="list-style-type: none"> – aantallen en verhouding wel/niet ontvankelijke bezwaarschriften – vergelijking met best presterende gemeenten (benchmark)
3. Om welke redenen worden bezwaren ingediend?	<ul style="list-style-type: none"> • Feitelijke weergave op basis van gemeentelijke administratie en gesprekken met medewerkers, uitgewerkt in o.a.: <ul style="list-style-type: none"> – categorisering en verdeling redenen van bezwaar – vergelijking met andere gemeenten (benchmark)

2. Normen 'kwaliteit beleid en efficiëntie procedures'

Dit onderdeel gaat over het beleid en de organisatie en sturing van de uitvoering Het is vooral gebaseerd op feitelijk materiaal en professioneel oordeel.



Deelvraag	Norm en onderzoek
4. Welk beleid kent de gemeente inzake de afhandeling van bezwaarschriften?	<ul style="list-style-type: none"> • Feitelijke weergave en samenvatting van het beleid • Oordeel in elk geval op basis van paragraaf lokale heffingen in begroting, belastingvoorstellen 2011, jaarrekening en burgerjaarverslag
5. Wordt dit beleid periodiek geëvalueerd?	<ul style="list-style-type: none"> • Feitelijke weergave, uitgewerkt in onder andere: <ul style="list-style-type: none"> – beschikbare procedures/richtlijnen voor evaluatie – beschikbare schriftelijke evaluaties

Deelvraag	Norm en onderzoek
	<ul style="list-style-type: none"> – communicatie over (schriftelijke) evaluaties (met bijvoorbeeld gemeenteraad) – aantoonbare bijstellingen in beleid op basis van (schriftelijke) evaluatie • Oordeel op basis van op te vragen procedures over evaluatie • Ambtelijk oordeel over naleving procedures
6. Hoe is de behandeling van bezwaarschriften georganiseerd? En in hoeverre is dit efficiënt en effectief?*	<ul style="list-style-type: none"> • Feitelijke visuele weergave van het bezwaarproces (inclusief beroep) • Professioneel oordeel over de huidige inrichting, specifiek over doelmatigheid en doeltreffendheid op basis van onze kennis van procesinrichting en –optimalisatie
7. Welke procedures en systemen worden bij de afhandeling toegepast? En in hoeverre zijn deze efficiënt en effectief?*	<ul style="list-style-type: none"> • Feitelijke beschrijving van procedures en systemen • Professioneel oordeel over procedures, specifiek over doelmatigheid en doeltreffendheid op basis van onze kennis van procedures* • Gebruikersoordeel (van medewerkers) over de huidige systemen, specifieke over doelmatigheid en doeltreffendheid op basis ervaring van gebruikers
8. Voldoet de behandeling aan de wettelijke termijnen? Indien nee, waarom niet?*	<ul style="list-style-type: none"> • Absoluut aantal en percentage bezwaren dat wel/niet binnen wettelijke termijn is afgehandeld, Oordeel op basis van gemeentelijke administratie • Verklaring behandeling buiten wettelijke termijn • Oordeel op basis van gemeentelijke administratie, aangevuld met interviews
9. In welke mate voldoet de gemeente aan de door de gemeente zelf gestelde normen m.b.t. uitvoering? Indien nee, waarom niet?*	<ul style="list-style-type: none"> • Welke aanvullende normen/ doelstellingen (buiten wettelijke kaders) zijn geformuleerd aangaande uitvoering en resultaat bezwaren? • Beschrijving op basis van paragraaf lokale heffingen, belastingvoorstellen 2011, jaarrekening en burgerjaarverslag • Aantal en percentage behandelingen dat wel/niet aan eigen normen voldoet • Verklaring behandeling buiten eigen normen • Oordeel op basis van gemeentelijke administratie, aangevuld met interviews
10. Wat is de gerealiseerde doorlooptijd van de behandeling van bezwaren?*	<ul style="list-style-type: none"> • Feitelijke weergave, uitgewerkt in o.a.: <ul style="list-style-type: none"> – afhandeltermijn per bezwaar (gemiddelde per belastingsoort) – vergelijking met best presterende gemeenten (benchmark) • Professioneel oordeel over de huidige inrichting, specifiek over van de onderzoekers op basis van onze kennis van doorlooptijd en procesoptimalisatie
11. Is er sprake van een registratie- en bewakingssysteem? Kan de afhandeling van bezwaarschriften met dit systeem worden gemonitord?	<ul style="list-style-type: none"> • Feitelijk: is er een registratie- en bewakingssysteem? • Oordeel over aanwezigheid: is er een systeem? Zo ja, welk? • Oordeel over gebruik (welk deel van de afhandeling wordt gemonitord?) op basis van praktijkanalyse, aangevuld met interviews • Professioneel oordeel over kwaliteit van het registratie- en bewakingssysteem (wat wordt gemonitord/wordt gestuurd op de juiste indicatoren?)
12. Worden medewerkers en managers aangesproken op tijdige afhandeling van bezwaarschrift? Worden zij	<ul style="list-style-type: none"> • Feitelijke weergave en beleving medewerkers • Oordeel op basis van aanwezigheid schriftelijke stukken waarin medewerkers en managers worden aangesproken op prestaties en gedrag • Oordeel van medewerkers, managers en wethouder op basis

Deelvraag	Norm en onderzoek
aangesproken op responsief/sensitief/klantgericht gedrag?*	van interviews
13. Aan welke criteria wordt getoetst? Letter van de wet of ook geest van de wet? Worden ook andere criteria in de beschouwing betrokken (bijvoorbeeld inkomenspositie bezwaarmaker)?	<ul style="list-style-type: none"> • Feitelijke weergave: <ul style="list-style-type: none"> – wettelijke criteria – (eventueel) eigen aanvullende criteria • Oordeel op basis van beschrijving werkwijze en procedures (indien nodig aangevuld met interviews) • Gebruik criteria: <ul style="list-style-type: none"> – oordeel over 'letter of geest van de wet' – beschrijving afwijkende beslissingen (waarom in dat geval afgeweken van wet en gehandeld naar geest?) • Oordeel over gebruik op basis van interviews en beschikbare documentatie
14. Wat zijn de kosten van de bezwaren op het gebied van belastingen? Is de bezwaarprocedure efficiënt georganiseerd?*	<ul style="list-style-type: none"> • Feitelijke weergave: <ul style="list-style-type: none"> – kosten voor beleid en uitvoering bezwaren belasting en heffing – kosten per bezwaarschrift – vergelijking met best presterende gemeenten (benchmark) • Professioneel oordeel over de overall doelmatigheid van de bezwaarprocedure op basis van onze kennis van organisatie-inrichting en procesoptimalisatie
15. Wordt (aantoonbaar) lering getrokken uit bezwaarschriften in (nieuw) beleid en (bijgestelde) wijze van uitvoering? Dit gaat over dienstverlening, werkwijzen of procedures*	<ul style="list-style-type: none"> • Feitelijke weergave en professioneel oordeel: <ul style="list-style-type: none"> – aantal en inhoud van schriftelijke documenten met evaluaties en aanbevelingen voor de uitvoering (dienstverlening, werkwijzen of procedures) – aantal en beschikbare versies van werkbeschrijvingen, procedures of dienstverlening op het gebied van bezwaren • Gebruikersoordeel: welke (niet schriftelijk aantoonbare) lering wordt getrokken uit behandeling van bezwaarschriften en tot welke bijstelling heeft dit geleid voor de uitvoering • Oordeel op basis van interviews
16. Zijn n.a.v. bezwarenprocedures veranderingen aangebracht in beleid of producten?*	<ul style="list-style-type: none"> • Feitelijke weergave en professioneel oordeel: <ul style="list-style-type: none"> – aantal en inhoud van schriftelijke documenten met evaluaties en aanbevelingen voor beleid of producten – aantal en beschikbare versies van specifiek beleid rond bezwaren • Gebruikersoordeel: welke (niet schriftelijk aantoonbare) lering wordt getrokken uit behandeling van bezwaarschriften en tot welke bijstelling heeft dit geleid van beleid of producten • Oordeel op basis van interviews

3. Normen 'klantgerichtheid communicatie'

Dit onderdeel gaat over de klantgerichtheid van de communicatie met de burger. Zoals we in ons voorstel toelichten wordt de klantgerichtheid beperkt door het type relatie tussen de gemeente en de burger (onderdaan). We richten ons in dit onderzoek op drie specifieke elementen: participatiestijl, voorspelbaarheid en consequentie en burgergerichtheid.



Deelvraag	Norm en onderzoek
Participatiestijl	
17. Hoe bereikbaar is de gemeente voor het indienen van bezwaren op belasting en heffing?*	<ul style="list-style-type: none"> • Feitelijke weergave: <ul style="list-style-type: none"> – beschikbaarheid van directe kanalen (internet, mail, telefonisch, balie, post) – mate van (schriftelijk vastgelegd) proactief terugbelbeleid – mate waarin gemeente bezwaar maken stimuleert op de aanslag – gebruik kanalen op basis van gemeentelijke administratie • Subjectief oordeel (beleving bezwaarmakers): <ul style="list-style-type: none"> – mate van bereikbaarheid gemeente voor bezwaarmakers – kennis- en handelingsniveau van de medewerker over algemene zaken en procedures
18. Hoe vaak worden hoorzittingen georganiseerd voor bezwaarmakers? (zegt iets over de communicatiebereidheid van de gemeente)	<ul style="list-style-type: none"> • Feitelijke weergave: <ul style="list-style-type: none"> – aantal hoorzittingen in de jaren 2008-2011 – vergelijking met andere gemeenten (benchmark)
19. Welke attitude wordt gehanteerd ten aanzien van bezwaarmakers (bijvoorbeeld wordt er gewerkt volgens het principe "ja, tenzij" of andersom)?	<ul style="list-style-type: none"> • Professioneel oordeel: <ul style="list-style-type: none"> – 'toon' van het beleid en mate waarin bezwaar maken aangespoord wordt in de heffing – verhouding standaard- versus persoonlijke communicatie – vastgelegde communicatiestrategieën – indicatoren voor de selectie, aansturing en beoordeling van 'medewerker afhandelen bezwaren' • Subjectief oordeel (beleving bezwaarmakers): <ul style="list-style-type: none"> – basishouding van gemeente tijdens contactmomenten (toon, openheid) – welke attitude/stijl wordt beleefd?
Voorspelbaarheid en consequentie	
20. Is de gemeente voorspelbaar en consequent? Handelt zij zonder aanzien des persoons?*	<ul style="list-style-type: none"> • Professioneel oordeel over de mate waarin de gemeente: <ul style="list-style-type: none"> – verwachtingen aan de voorkant stuurt – in het gesprek een helder beeld geeft van kansen en verwachtingen – aan bezwaarmakers vraagt of aan de verwachtingen, wensen en behoeften uit het bezwaar is voldaan
Burgergerichtheid	
	<ul style="list-style-type: none"> • Subjectief oordeel (beleving bezwaarmakers): <ul style="list-style-type: none"> – mate waarin gemeente open staat voor gesprek of toelichting – termijn waarbinnen een afspraak gemaakt kan worden – kennisniveau van de medewerker over betreffend dossier (in gesprek) – mate waarin gemeente open staat voor en luistert naar

Deelvraag	Norm en onderzoek
	<ul style="list-style-type: none"> argumenten van bezwaarmakers – bereidheid van gemeente om eigen standpunt nogmaals toe te lichten – mate waarin gemeente probeert om dichterbij de bezwaarmaker te komen door mogelijkheden te benoemen en of verdiepende vragen stelt – mate waarin bezwaarmaker zich serieus genomen voelt – handelingsvrijheid van de medewerker (terugvallen op regels?) – snelheid waarbinnen het bezwaar is afgehandeld • Subjectief oordeel (medewerkers) over zelfde onderdelen
	<ul style="list-style-type: none"> • Feitelijke weergave: <ul style="list-style-type: none"> – termijn (gemiddeld/modaal) waarin het bezwaar is afgehandeld • Subjectief oordeel (beleving bezwaarmakers): <ul style="list-style-type: none"> – beleving van afhandeltermijn – overall oordeel over de communicatie met de gemeente – overall oordeel over de mate waarin de gemeente iets gehandeld heeft tijdens de procedure
	<ul style="list-style-type: none"> • Feitelijke weergave: <ul style="list-style-type: none"> – aantal en verhouding toegekende bezwaren die leiden tot volledige kwijtschelding – aantal en verhouding toegekende bezwaren die leiden tot gewijzigde aanslagen (bijvoorbeeld wijziging WOZ-waarde) – categorisering reden van toekenning (inclusief waarden en percentages) – vergelijking met andere gemeenten (benchmark) • Oordeel op basis van de gemeentelijke administratie en aanvullende interviews

4. Normen 'acceptatieniveau bezwaren'

Dit onderdeel gaat over de mate waarin burgers het resultaat van de bezwaarprocedure accepteren. Acceptatie is belangrijk omdat het kan bijdragen aan efficiëntere uitvoering en een beter imago van de gemeente.



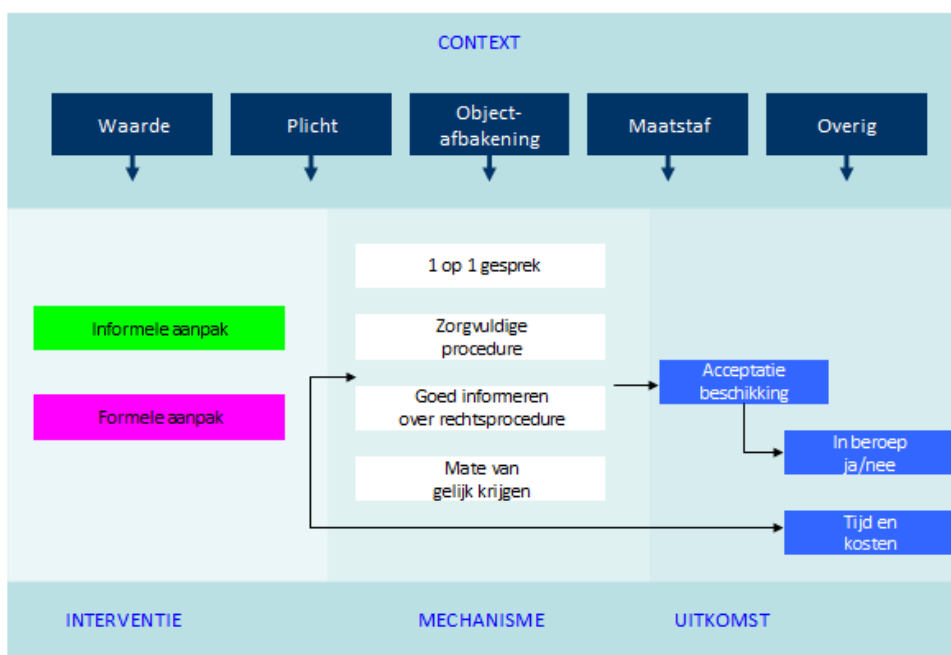
Deelvraag	Norm en onderzoek
24. In hoeverre is sprake van acceptatie van (negatieve) beslissingen op bezwaarschriften? En hoe vaak leidt non-acceptatie tot beroepsprocedures?*	<ul style="list-style-type: none"> • Feitelijke weergave: <ul style="list-style-type: none"> – aantal en verhouding ingetrokken bezwaren – aantal en verhouding bezwaren dat uitmondt in beroepen – kosten per dossier in beroepsprocedure (en relatie met kosten per bezwaarschrift) – vergelijking met andere gemeenten (benchmark) • Subjectief oordeel (beleving bezwaarmakers):

Deelvraag	Norm en onderzoek
	<ul style="list-style-type: none">- bevraagd acceptatieniveau van de uitslag van de bezwaarprocedure- meer of minder na contact met de gemeente- factoren die de acceptatie beïnvloeden
25. Hoeveel procent van de aanslagen is voldaan, kwijtgescholden en niet voldaan in de periode 2008-2011?*	<ul style="list-style-type: none">• Feitelijke weergave:<ul style="list-style-type: none">- aantal en percentage betaalde aanslagen- aantal en percentage kwijtgescholden aanslagen- aantal en percentage openstaande aanslagen- vergelijking met andere gemeenten (benchmark)• Oordeel op basis van gemeentelijke administratie en aanvullende interviews

B Vragenlijst belevingsonderzoek

1 In deze bijlage nemen we de vragen op die we in het belevingsonderzoek aan bezwaarmakers voorleggen.

Conclusies uit eerder onderzoek leidend voor inrichting belevingsonderzoek



2 De laatste jaren is veel onderzoek gedaan naar de bezwaarprocedure en de beleving van burgers (Van der Velden, 2010; De Waard et al, 2011, Herweijer & Luning, 2011). Hoewel deze onderzoeken niet specifiek gaan over de WOZ en/of parkeerbelasting bieden zij een schat aan informatie. Veel vragen hoeven we dus niet te stellen in dit onderzoek. De vragen zijn opgebouwd rond 'de mechanismen van bezwaar' (Herweijer & Luning, 2011). We gebruiken hun mechanismen als handvat voor een goede bezwaarprocedure. De mechanismen (zie ook figuur B1) worden hieronder duidelijk, maar in de kern gaat het om:

- Goed gesprek: bezwaarmakers stellen één op één contact met de beslisambtenaar op prijs.
- Zorgvuldige procedure: zorgvuldige bejegening leidt tot een hogere acceptatie (ook als de uitkomst negatief is). Dit gaat bijvoorbeeld over snelheid en neutraliteit.
- Goed informeren over rechtsprocedure: de voorspelbaarheid van de procedure heeft positieve invloed op de aanvaarding van de uitkomst.
- Mate van gelijk krijgen: de (on)tevredenheid van bezwaarmakers wordt beïnvloed door de uitkomst van de procedure.

3 Per categorie beschrijven we de belangrijkste conclusies van eerder onderzoek (vgl. Herweijer & Lunsing, 2011). Gezien de wetenschappelijke houdbaarheid nemen we aan dat deze ook gelden voor 's-Hertogenbosch. Om de tijdsinzet van burgers te beperken, stellen we hierover in het belevingsonderzoek geen aanvullende vragen.

Goed gesprek	<ul style="list-style-type: none"> • Een respectvolle bejegening van bezwaarmakers tijdens de hoorzitting heeft een positief effect op de beoordeling van de procedure als geheel • Het door de gemeente ingaan op de onderbouwing van het bezwaar (weerleggen of overnemen van de argumenten van de bezwaarmaker) heeft een positief effect op de beoordeling van de procedure als geheel • Burgers van wie het bezwaar alsnog formeel wordt afgehandeld, beoordelen hun behandeling negatiever dan burgers die het oorspronkelijke besluit na een informele procedure hebben geaccepteerd • Vaardigheden op het gebied van conflicthantering helpen ambtenaren bij het verkorten van de doorlooptijd en het aantal intrekkingen • Commitment van vakambtenaren en bezwaarambtenaren is voor het succes van de informele aanpak van belang
Zorgvuldige procedure	<ul style="list-style-type: none"> • Bezwaarmakers die een formele procedure hebben doorlopen, zijn in de regel negatief over de behandeling van hun bezwaar • De informele aanpak sluit goed aan bij de behoefte van bezwaarmakers. Bezwaarmakers geven aan dat ze voorstander zijn van een informele aanpak • De mate waarin een bezwaarmaker een beslisambtenaar als neutraal en betrouwbaar aanvaardt, levert een positieve bijdrage aan het oordeel over de procedure als geheel
Goed informeren over de rechtsprocedure	<ul style="list-style-type: none"> • Een goede uitleg van de rechtsprocedure beïnvloedt de waardering positief • Bezwaarmakers WOZ die langer in de procedure zitten (en nog wachten op een beslissing), zijn negatiever over de behandeling dan bezwaarmakers waarvan het bezwaar ongegrond is verklaard • Ambtenaren die de weg naar bezwaar openhouden en die bereid zijn tot creatieve oplossingen ontmoeten vaker belanghebbenden die bereid zijn hun bezwaar in te trekken
Mate van gelijk krijgen	<ul style="list-style-type: none"> • Een negatieve uitkomst van een procedure heeft een negatief effect op de beoordeling van de procedure als geheel • Burgers waarderen de bezwaarprocedure gemiddeld positiever wanneer ze een door hen gewenste uitkomst hebben gekregen

Vragenlijst belevingsonderzoek

4 In het onderzoek is gestreefd om bezwaarmakers zo min mogelijk te belasten. We vragen niet naar bekende uitkomsten uit eerder bezwaaronderzoek (zie hierboven) en we vragen ook niet naar antwoorden die we zelf uit het dossier kunnen halen. In onderstaande tabel hebben we 38 basisvragen uitgewerkt. Deze vragen geven richting aan het belevingsonderzoek. Bij de uitvoering gelden in elk geval de volgende opmerkingen:

- We stelden in het telefonische interview alleen die vragen, die relevant zijn voor het specifieke dossier en die niet uit het dossier af te leiden zijn.

- Waar relevant vragen we door en vragen we naar voorbeelden (bijvoorbeeld de ambtenaar stond open voor mijn inbreng: waaruit leidt u dat af?) Hoewel de antwoordcategorieën soms kwantitatief zijn, zijn we expliciet op zoek gegaan naar kwalitatieve informatie door hierop door te vragen.

STAP 0. U DENKT NA OVER HET INDIENEN VAN BEZWAAR...	
1. Heeft u voor het indienen van het bezwaar contact gehad met de gemeente?	<ul style="list-style-type: none"> • ja, schriftelijk • ja, mondeling (telefonisch/live) • nee
2. Zo ja, is tijdens dat gesprek (dus voor de formele indiening van bezwaar) de mogelijkheid van bezwaar open gehouden/actief aangegeven door ambtenaar?	<ul style="list-style-type: none"> • ja • nee
3. Was de gemeente bereikbaar (snelheid)	<ul style="list-style-type: none"> • ja, nog dezelfde dag • ja, binnen een week • nee
4. Wat vond u van de responsetijd?	<ul style="list-style-type: none"> • goed • acceptabel • te lang
5. Sprak u gelijk met de juiste persoon? (beslisbevoegde ambtenaar die erover gaat)	<ul style="list-style-type: none"> • ja, ik sprak meteen met de juiste persoon • nee, maar na één keer doorverbinden sprak ik de juiste persoon • nee, maar na een paar keer sprak ik met de juiste persoon • nee, ik heb de juiste persoon niet gesproken in dit gesprek
6. Begreep u wat er werd verteld?	<ul style="list-style-type: none"> • ja, ik begreep het en was het eens met zijn besluit • ja, ik begreep het wel maar was het niet eens met zijn besluit • nee, ik begreep het niet (te moeilijk) • nee, ik begreep het niet (ambtenaar onduidelijk)
7. In welke mate heeft de ambtenaar zich in uw situatie verplaatst (empathisch vermogen ambtenaar)	<ul style="list-style-type: none"> • ja, hij probeerde echt mijn probleem te achterhalen en dacht mee over een oplossing • enigszins, hij vroeg wel naar mijn probleem, maar was niet erg meegaand • nee, dat gevoel had ik niet
8. Werd de procedure goed uitgelegd?	<ul style="list-style-type: none"> • ja, de procedure was mij helder • ja, ik wist ongeveer wat er ging gebeuren • nee
9. Begreep ik welke documenten/gegevens u moest aanleveren?	<ul style="list-style-type: none"> • ja, ik wist welke documenten ik moest aanleveren • ja, ik weet dat het ergens stond maar kon het niet vinden • nee, dat was voor mij niet duidelijk
STAP 1. U HEEFT BEZWAAR INGEDIEND...	
<i>Algemeen</i>	
10. Heeft de gemeente telefonisch contact met u opgenomen?	<ul style="list-style-type: none"> • ja, ik werd gebeld • nee, ik ben niet gebeld
11. Zo ja, hoe lang duurde dat?	<ul style="list-style-type: none"> • binnen twee dagen • binnen een week

	<ul style="list-style-type: none"> • langer dan een week
12. Wat vond u van deze responsetijd?	<ul style="list-style-type: none"> • goed • acceptabel • te lang
<i>Schriftelijk contact</i>	
13. Heeft u een ontvangstbevestiging ontvangen?	<ul style="list-style-type: none"> • ja, alleen een ontvangbevestiging • ja, een ontvangstbevestiging en tegelijkertijd een inhoudelijke reactie • nee, geen ontvangstbevestiging ontvangen
14. Begreep u wat er stond?	<ul style="list-style-type: none"> • ja, de inhoud was snel duidelijk • ja, maar ik moest wel goed lezen wat er stond • nee, ik vond het niet duidelijk
15. Begreep u wat de vervolgstappen waren?	<ul style="list-style-type: none"> • ja, ik wist hoe het proces eruit ging zien • nee, het was me niet (helemaal) duidelijk
16. Werde u gevraagd om nadere toelichting bij de vraag, dan wel het aanleveren van aanvullende stukken?	<ul style="list-style-type: none"> • ja, in de brief stond duidelijk welke gegevens/documenten er ontbraken • nee, er werd niet gevraagd naar aanvullende informatie
17. Werde u aangemoedigd om telefonisch contact op te nemen?	<ul style="list-style-type: none"> • ja, de in de brief stond een telefoonnummer, en er werd actief gestuurd op telefonisch contact • nee, de in de brief stond wel een telefoonnummer, maar er werd niet actief gestuurd op telefonisch contact • nee, volgens mij stond er geen telefoonnummer
18. Werde er tijdens de procedure snel gereageerd op aanvullende informatie die u per mail of telefoon doorstuurde?	<ul style="list-style-type: none"> • ja, vrijwel meteen • beperkt, meestal pas na een paar dagen • nee, pas na lange tijd • nee, helemaal niet
<i>Mondeling contact</i>	
19. Heeft u mondeling contact gehad met een beslissingsbevoegde ambtenaar?	<ul style="list-style-type: none"> • ja, ik werd gebeld door de beslisbevoegde ambtenaar • ja, ik heb zelf gebeld met de beslisbevoegde ambtenaar • nee, geen mondeling contact
20. Begreep u wat er gezegd werd?	<ul style="list-style-type: none"> • ja, het was een duidelijk gesprek • nee, ik vond het niet duidelijk maar heb niet doorgevraagd • nee, ik vond het niet duidelijk, zelfs na enkele vervolgvragen
21. In welke mate bent u geïnformeerd over het verloop van de procedure?	<ul style="list-style-type: none"> • in het geheel niet • onvoldoende • neutraal • voldoende • ruim voldoende
22. In welke mate heeft de ambtenaar zich in uw situatie verplaatst (empathisch vermogen ambtenaar)	<ul style="list-style-type: none"> • ja, hij probeerde echt mijn probleem te achterhalen en dacht mee over een oplossing • enigszins, hij vroeg wel naar mijn probleem, maar was niet erg meegaand • nee, dat gevoel had ik niet
23. Kreeg u het gevoel dat de ambtenaar echt wilde weten waarom u een bezwaar heeft ingediend?	<ul style="list-style-type: none"> • ja, dat gevoel had ik wel • nee, dat gevoel had ik niet
STAP 2. U BENT UITGENODIGD VOOR EEN HOORZITTING...	

24. Hoe lang duurde het voordat de hoorzitting gepland werd?	<ul style="list-style-type: none"> • binnen een week • binnen een maand • langer dan een maand
25. Wat vond u van die termijn?	<ul style="list-style-type: none"> • goed • acceptabel • te lang
26. Begreep u het doel van de hoorzitting?	<ul style="list-style-type: none"> • ja, dat is vooraf helder gecommuniceerd • ja, maar ik heb dat zelf moeten uitzoeken • nee, tot aan het moment was het onduidelijk
27. Vindt u dat er voldoende tijd was voor de hoorzitting?	<ul style="list-style-type: none"> • er was (veel) te weinig tijd voor de hoorzitting • er was (ruim) voldoende tijd voor de hoorzitting
28. In hoeverre vindt u dat er met de inhoud van de beslissing op uw bezwaarschrift rekening is gehouden met wat u op de hoorzitting heeft gezegd?	<ul style="list-style-type: none"> • in het geheel niet • onvoldoende • neutraal • voldoende • ruim voldoende
29. Twijfelde u aan de neutraliteit van de hoorcommissie/ambtenaar?	<ul style="list-style-type: none"> • ja, ik twijfelde aan onpartijdigheid • nee, ik twijfelde niet aan onpartijdigheid
STAP 3. U HEFT EEN BESLISSING OP HET BEZWAAR ONTVANGEN...	
30. Begreep u de uitkomst van de beslissing op het bezwaar?	<ul style="list-style-type: none"> • ja, het was duidelijk • nee, het was me niet duidelijk
31. Bent u in het gelijk gesteld?	<ul style="list-style-type: none"> • ja, volledig • ja, deels • nee
32. In welke mate was u verrast door de uitkomst?	<ul style="list-style-type: none"> • ik was enorm verrast • ik was enigszins verrast • ik was niet verrast
33. Vindt u dat de beslissing op het bezwaarschrift in begrijpelijke taal is geschreven?	<ul style="list-style-type: none"> • nee de taal is onbegrijpelijk • neutraal • ja ik vind de taal begrijpelijk
34. Hoe beoordeelt u de doorlooptijd van de beslissing?	<ul style="list-style-type: none"> • De beslissing is snel genomen • De beslissing is binnen redelijke tijd genomen • Het nemen van een beslissing heeft te lang geduurd
35. Is de procedure zo verlopen als was aangekondigd?	<ul style="list-style-type: none"> • ja, volledig • ja, grotendeels • nee, niet echt • nee, in het geheel niet
36. Voelde u zich uitgenodigd om een beroep in te dienen?	<ul style="list-style-type: none"> • nee • ja, en heb dat ook gedaan • ja, maar heb dat niet gedaan
37. Welk rapportcijfer geeft u de procedure?	cijfer tussen 1-10
38. Wilt u nog iets toevoegen aan dit gesprek?	

C Omvang en selectie dossiers

Omvang en selectie deelnemers belevingsonderzoek

In totaal zijn 38 bezwaarmakers in het onderzoek gesproken. Daarbij is een onderscheid tussen drie belastingsoorten: zestien voor bezwaren WOZ woning, acht voor bezwaren WOZ niet-woning en zestien voor naheffingen parkeerbelasting (boetes). Voorafgaand aan de gesprekken zijn 58 unieke vorderingsnummers uit het totaalbestand gekozen. We hebben dossiers chronologisch geselecteerd tot het aantal van 58 bereikt was. Bij de selectie speelden deze criteria een rol:

- Met betrekking tot WOZ woning (25 dossiers):
 - 5 dossiers die zijn verminderd binnen het informele proces
 - 2 dossiers die zijn gehandhaafd binnen het informele proces
 - 8 dossiers die zijn verminderd binnen het formele proces
 - 6 dossiers die zijn gehandhaafd binnen het formele proces en die niet eindigen in beroep
 - 4 dossiers die zijn gehandhaafd binnen het formele proces en zijn geëindigd in beroep
- Met betrekking tot WOZ niet-woning (12 dossiers):
 - 4 dossiers die zijn verminderd binnen het informele proces
 - 3 dossiers die zijn verminderd binnen het formele proces
 - 3 dossiers die zijn gehandhaafd binnen het formele proces en die niet eindigen in beroep
 - 2 dossiers die zijn gehandhaafd binnen het formele proces en zijn geëindigd in beroep
- Met betrekking tot parkeren (21 dossiers):
 - 3 dossiers waarbij het bezwaar geseponneerd is vanwege een ambtelijke fout
 - 1 dossier waarbij het bezwaar geseponneerd is vanwege defecte apparatuur
 - 2 dossiers waarbij het bezwaar geseponneerd is vanwege diversen
 - 2 dossiers waarbij het bezwaar geseponneerd is vanwege een geldig betaalbewijs
 - 2 dossiers waarbij het bezwaar geseponneerd is vanwege een geldige vergunning/ ontheffing
 - 4 dossiers waarbij het bezwaar geseponneerd is vanwege onbillijkheden
 - 6 dossiers waarbij het bezwaar gehandhaafd blijft
 - 1 dossier waarbij het bezwaar gehandhaafd blijft en dat is geëindigd in beroep

Voor WOZ woning is gesproken met zestien bezwaarmakers. Van zes bezwaarmakers is de WOZ-waarde gehandhaafd. Van zes bezwaarmakers is de WOZ-waarde verlaagd. Daarnaast is gesproken met vier bezwaarmakers die in beroep zijn gegaan. Drie bezwaarmakers zijn na de beroepsprocedure in het gelijk gesteld. De gesprekken met de bezwaarmakers duurden gemiddeld 24 minuten. Om bezwaarmakers niet onnodig lang aan de telefoon te houden, zijn ter voorbereiding op de gesprekken de dossiers bestudeerd.

Voor WOZ niet-woning is gesproken met zes bezwaarmakers, waarvan drie professionals en drie individuele bezwaarmakers. Er is gesproken met bureaus die gezamenlijk voor 137 panden bezwaar

hebben gemaakt. Deze professionals dienen voor alle panden van al hun klanten tegelijkertijd pro-forma bezwaar in. Vervolgens trekken ze voor ongeveer 30% de bezwaren in en maken voor de rest bezwaar. De gesprekken met de professionals duurden ongeveer een uur. Daarnaast is er met drie individuele bezwaarmakers gesproken die voor een of meerdere panden bezwaar hebben ingediend. Deze gesprekken waren korter en zijn vergelijkbaar met de gesprekken van bezwaarmakers van WOZ woning.

Voor parkeren is gesproken met zestien bezwaarmakers. Twaalf bezwaarmakers zijn in het gelijk gesteld, vier boetes zijn gehandhaafd, waarvan een na een beroepszaak. De gesprekken met bezwaarmakers parkeren duurden gemiddeld tien minuten. Dit is te verklaren door het simpele karakter van de bezwaren. Daarnaast is een groot deel van de antwoorden al uit de dossiers gehaald.

Omvang en selectie dossieronderzoek

Voor het professioneel oordeel zijn de volgende dossiers gebruikt.

Voor WOZ woning zijn acht dossiers onderzocht:

- 2 dossiers informeel, verminderd
- 2 dossiers formeel, verminderd
- 2 dossiers formeel, gehandhaafd, geen beroep
- 2 dossiers formeel, gehandhaafd, geresulteerd in beroep

Voor WOZ niet-woning zijn vier dossiers onderzocht:

- 1 dossier informeel, verminderd
- 1 dossier formeel, verminderd
- 1 dossier formeel, gehandhaafd, geen beroep
- 1 dossier formeel, gehandhaafd, geresulteerd in beroep

Voor parkeren zijn tien dossiers onderzocht, met de volgende criteria:

- 1 dossier seponeren, defecte apparatuur
- 1 dossier seponeren, diversen
- 1 dossier seponeren, foutieve ambtsgegevens
- 2 dossiers seponeren, onbillijkheden
- 1 dossier seponeren, geldige vergunning
- 1 dossier seponeren, ambtelijke fout
- 1 dossier seponeren, geldig betaalbewijs
- 1 dossier handhaven, ongegrond
- 1 dossier handhaven, geresulteerd in beroep

D Literatuurlijst

G. van der Ban, *Vertrouwen omhoog, WOZ bezwaren omlaag*, in BNG juli/augustus 2011

M. Herweijer en J.R. Lunsing, *Hoe beleven burgers de bezwaarprocedure? Meta-evaluatie beleving door burgers van bezwaar*, Den Haag, Min BZK, 2011

B.W.M. de Waard ea, *Ervaringen met bezwaar: onderzoek naar de ervaringen van burgers met de bezwaarschriften uit de Awb*, Den Haag, Boom, 2011

L. van der Velden ea, *Prettig contact met de overheid 2*, Den Haag, Min BZK, 2010

M. Goor, *Nieuwe aanpak WOZ bezwaren werkt*, in Reflex Personeelsblad, gemeente 's-Hertogenbosch, juni 2011

VNG/Waarderingskamer, *Bezwarenonderzoek, kwalitatief deel*, Den Haag, VNG, 2011

mr. drs. F.H.H. Weekers, De staatssecretaris van Financiën, *Brief inzake ontwikkelingen Wet WOZ*, van 23 december 2011

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties / G. van Dieren en M. Euwema, *Een betere en snellere afhandeling van WOZ-bezwaren (WOZ-pionierstraject)*, Den Haag, 2011

E Reactie college van Burgemeester en Wethouders

Rekenkamercommissie
t.a.v. de heer Dr. ir. G.B.C. Backus, voorzitter
Postbus 12345
5200 GZ 's-Hertogenbosch

Uw brief van : 29 februari 2012
Uw kenmerk :
Ons kenmerk :
Datum : 24 april 2012

Ref. : Dick Meijer
Tel. : (073) 615 54 00
Fax :
E-mail : d.meijer@s-hertogenbosch.nl

Onderwerp : Reactie op conceptrapport "De burger betrokken?"

Geachte heer Backus,

Op 29 februari 2012 bood u het conceptrapport "De burger betrokken? Bezwaarafhandeling en beleving van burgers in de gemeente 's-Hertogenbosch" aan. In deze brief geven wij u een reactie op dit rapport. We brengen in onze reactie voor de leesbaarheid een tweedeling aan naar de WOZ-bezwaarschriften en de Parkeerbezwaarschriften.

Dank

Allereerst wensen we onze dank uit te spreken voor het onderzoek en de gedane aanbevelingen. De constatering is in hoofdlijnen herkenbaar. Uw aanbevelingen bevestigen ons enerzijds in een aantal al ingezette ontwikkelingen. Anderzijds geeft de kwalitatieve diepgang ons concrete handvatten waarmee wij de komende tijd de dienstverlening aan onze burgers kunnen verbeteren.

I. WOZ-bezwaarschriften

Burgergerichtheid niet vrijblijvend

Uit het rapport blijkt dat u vindt dat de ambitie om burgers te helpen niet vrijblijvend mag zijn. We delen die conclusie volledig. Al jaren heeft de gemeentelijke organisatie burgergerichtheid

als speerpunt. De afdeling Belastingen heeft als één van de eerste afdelingen haar meest gebruikte correspondentie laten toetsen op Klare Taal. De medewerkers worden allen getraind in het gebruik ervan. Burgergerichtheid is een vast bespreekpunt tijdens de werkoverleggen. En medewerkers worden (aantoonbaar) in hun beoordelings- en functioneringsgesprek aangesproken op de mate waarin zij presteren op het onderdeel burgergerichtheid. Aan de hand van uw conclusie op dit punt, zullen we onze medewerkers een herhalingstraining geven in burgergerichtheid. Daarnaast hebben we ons inmiddels aangemeld bij het ministerie van BZK voor een tweede pilot in 2013 voor de informele afhandeling van bezwaarschriften.

Inzicht bij de burger

Terecht wijst u in uw rapport op het beperktere inzicht bij de burger in de WOZ. Ook de Nationale Ombudsman en de Ombudscommissie 's-Hertogenbosch kwamen in hun recente rapport tot een vergelijkbare conclusie. De vraag is opportuun in hoeverre binnen de huidige regelgeving een sterke verbetering van dat inzicht mogelijk is. Opvallend is namelijk het verschil in inzicht bij de professionals, die de afhandeling van de bezwaarschriften juist zeer hoog waarderen. Ik geef u hierbij ook het volgende in overweging. U haalt in uw rapport de goede voorlichting van Den Haag, Amersfoort en Nijmegen aan. Amersfoort en Den Haag kenden echter in 2010 een hoger bezwarenpercentage bij de woningen dan 's-Hertogenbosch. Den Haag had zelfs het hoogste percentage van alle grote gemeenten. We zullen de aangedragen goede voorbeelden betrekken bij de verbetering van onze communicatie. Daarnaast willen we wijzen op de voortzetting en uitbreiding van de informele aanpak, omdat juist in het persoonlijke contact er meer mogelijkheden zijn om het inzicht bij de burger te vergroten.

Interpreteren van de grieven

In onderdeel 450 stelt u dat er in veel gevallen geen duidelijke relatie bestaat tussen het antwoord van de gemeente en de door de bezwaarmaker genoemde reden van bezwaar. Wij delen uw mening delen dat er op dit punt verbetering mogelijk is. Daarbij willen wij de volgende nuancering plaatsen. Er is een continue spanningsveld tussen standaardisatie en maatwerk. Uit het oogpunt van efficiency en kostenbewustheid valt er aan standaardisatie niet te ontkomen. Die standaardisatie geeft ook juist de mogelijkheid om op essentiële onderdelen een maatwerktekst in het betreffende dossier toe te voegen. Het geschetste voorbeeld bij onderdeel 450 onderbouwt naar onze mening de stelling niet. Anders dan de Rekenkamer zijn wij van mening dat in het voorbeeld de burger wel degelijk de waardestijging van de grond ter discussie heeft gesteld.

Onjuistheid / nuancering

We benadrukken nogmaals dat de constatering herkenbaar zijn. Desondanks willen we op het volgende wijzen: noot 16 op bladzijde 16 betreft een conclusie die slechts in een klein aantal gevallen correct is. Alleen bij een foutieve objectafbakening is er een mogelijkheid dat de oorspronkelijke beschikking niet kan worden gewijzigd. De meerderheid van de ingediende

bezwaarschriften betreft zogenaamde “waardebezwaren”. Bij die waardebezwaren is het wel mogelijk om de oorspronkelijke waarde te verminderen en zal de vermindering dus geen nieuwe beschikking tot gevolg hebben.

Aanbevelingen WOZ-bezwaarschriften

In uw rapport geeft u een aantal aanbevelingen om de dienstverlening aan de burger bij de afhandeling van WOZ-bezwaarschriften te verbeteren. Hieronder geven wij onze zienswijze op die aanbevelingen en onze plannen om die aanbevelingen in concrete daden om te zetten.

- Communicatie (teksten)
De afdeling Belastingen maakt gebruik van het voorgeschreven format taxatieverslagen. Er is geen keuzevrijheid in dezen. De gebruikte teksten kunnen echter wel worden aangepast. Die zijn in 2011 en 2012 ook juist in het kader van de leesbaarheid aangepast. Blijkbaar slagen we daar nog niet voldoende in. We meldden hierboven al dat er binnen de huidige regelgeving slechts beperkte transparantie haalbaar is. De kloof tussen professional en niet-professional is waarschijnlijk nooit volledig te dichten met betere communicatie. We gaan wel gebruik maken van de aanbevelingen: het is duidelijk dat er in ieder geval een deel van de kloof overbrugd kan worden. We zullen onze communicatiemiddelen (nogmaals) laten toetsen met gebruikmaking van Klare Taal. We zullen de aangedragen voorbeelden gebruiken om onze informatieverstrekking te verbeteren. We zijn ervan overtuigd dat de nadruk op en uitbreiding van de informele procedure en het persoonlijke contact bij zullen dragen aan een verbetering van de communicatie.
- Informele procedure / persoonlijk contact
De aanbevelingen inzake de gelijkwaardigheid van de afdeling Belastingen als gesprekspartner nemen we als volgt over: we zullen de medewerkers die regelmatig klantcontact hebben een training geven in telefonische klantbenadering met als input voor de trainers de constatering uit het onderzoek. Tevens hebben we ons aangemeld voor een tweede pilot in 2013 van het ministerie van BZK inzake de informele aanpak. We zien in het rapport namelijk een duidelijke bevestiging van onze keuze om met ingang van 2011 in te zetten op een stimulans tot persoonlijk contact en een informele procedure. De oproep aan burgers om bij vragen over de WOZ-waarde eerst telefonisch contact op te nemen, zetten we onverminderd voort. De pilot om bij een bezwaar zoveel mogelijk op locatie af te spreken breiden we uit. Een dergelijke aanpak is qua personele capaciteit niet jaarlijks voor de gehele gemeente mogelijk. In 2011 hebben we de pilot gedaan in één wijk. In 2012 breiden we die uit naar twee of drie wijken. Structureel willen we uiteindelijk elk jaar in minimaal 25% van de gemeente op locatie taxeren.
- Hoge percentage

Voor het hoge percentage bezwaarschriften en gegrondverklaringen bij niet-woningen is een verklaring. De overgang naar een modelmatige waardering is bij de niet-woningen het laatst gerealiseerd. Een dergelijke overgang heeft (ook bij de woningen) enige mate van schokeffect: de WOZ-waarde kan gemeentebreed wel in lijn blijven maar individueel kunnen er verschillen ontstaan door de overgang naar een nieuw waarderingsmodel.

De laatste wijzigingen bij de niet-woningen zijn in 2010 doorgevoerd. De stabiliserende ontwikkeling die we bij de woningen hebben waargenomen, wordt nu ook bij de niet-woningen zichtbaar. Het aantal bezwaarschriften bij de niet-woningen is in 2011 terug gelopen naar 17,1% (zie tabel op bladzijde 23) en het percentage verlaging ten opzichte van de totale WOZ-waarde is gedaald naar 0,99% (zie tweede tabel op bladzijde 25).

- Kosten

De afdeling Belastingen is zich bewust van het relatief hoge kostenniveau. De afdeling Belastingen heeft stelselmatig gewerkt aan de verbetering van haar presteren. Gestart is met het verbeteren van de geleverde kwaliteit. De Waarderingskamer maakt in haar beoordeling onderscheid in een vijftal categorieën. De inspanningen hebben ertoe geleid dat de beoordeling in 2010 is verhoogd van de vierde categorie ("kan verbeterd worden") naar de tweede categorie ("goed"). Vervolgens is in diverse projecten gewerkt aan het kostenniveau. In uw rapport is al geschetst wat de resultaten daarvan waren: een daling met bijna 30%. De komende twee tot drie jaar verwachten we een verdere verlaging te kunnen realiseren teneinde het kostenniveau op of iets onder het gemiddelde te krijgen.

De verlaging van het kostenniveau wordt gezocht in het terugdringen van de benodigde taxatiecapaciteit. Stabilisatie van de WOZ-waarden van de woningen en niet-woningen en gemiddeld snellere afhandeling van bezwaarschriften door het informele proces en de persoonlijke contacten geven ons het vertrouwen dat deze ambitie reëel is.

Nadere onderzoeken

In uw rapport geeft u in overweging om verdiepend onderzoek te laten verrichten naar het hoge percentage (gegronde) bezwaarschriften bij de niet-woningen en de kostprijs van de bezwaaraafhandeling. In het licht van de bovengeschetste ontwikkelingen heeft het onze voorkeur om eerst de resultaten in 2012 en 2013 af te wachten, alvorens die onderzoeken uit te voeren.

II. Parkeerbezwaarschriften

U bent positief over de formele afhandeling van parkeerbezwaren. Er is sprake van een efficiënte en burgergerichte organisatie van het afhandelingsproces. U geeft enige

aanbevelingen om de afhandeling van bezwaren te verbeteren. Hieronder geven wij onze zienswijze hierover.

- Actieve houding
U adviseert in de uitspraak op het bezwaar in te gaan op de maatregelen, die intern worden genomen als het bezwaar is gestoeld op fouten of onduidelijke omstandigheden. Gebleken is immers dat dit niet altijd gebeurt. Wij nemen deze aanbeveling over.
- Niet belerend zijn
In een aantal gevallen zijn belerende teksten vermeld. U adviseert om te voorkomen dat je in de beantwoording van een bezwaar belerend overkomt. Wij nemen deze aanbeveling over.
- Afspraken met Handhavers
U adviseert om te onderzoeken of het maken van afspraken tussen controleurs en handhavers van Stadtoezicht het aantal bezwaren kan voorkomen. Alle bezwaren worden besproken met de opleidingscoördinator van de parkeercontroleurs. Die bespreekt deze zaken in de periodieke "bijspijkercurssussen" die de parkeercontroleurs regelmatig volgen. De parkeercontroleurs hebben de bevoegdheid om het geleerde mee te wegen in de overweging die voor het uitschrijven van een bekeuring plaatsvindt. Zij hebben de bevoegdheid om een bekeuring op deze overwegingen terug te nemen.

Eindconclusie

Uw rapport over de afhandeling van de WOZ-bezwaren en de parkeerbezwaren is herkenbaar. We zijn verheugd over de overwegend positieve constatering. Daarnaast bieden de aanbevelingen concrete handvatten, waarmee we onze dienstverlening aan de burger de komende periode kunnen verbeteren.

Gecombineerde reactie

Tot zover onze reactie op uw rapport. We willen u tot slot laten weten dat we afzien van een aanvullend schrijven aan de raad over dit onderzoek. In onze reactie zijn we immers ook al ingegaan op uw aanbevelingen. We zijn van mening dat uw rapport, gecombineerd met onze reactie, voldoende duidelijkheid verschaft.

Indien u nog vragen hebt gaan we hier uiteraard graag nog met u over in gesprek.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van 's-Hertogenbosch,
De secretaris, De burgemeester,

Mr.drs. I.A.M. Woestenberg mr.dr. A.G.J.M. Rombouts

F Nawoord Rekenkamercommissie

De rekenkamercommissie heeft met belangstelling kennisgenomen van de reactie van het college en de ambtelijke organisatie op het rapport.

Wij zijn verheugd te constateren dat het college de meeste aanbevelingen overneemt en concrete acties onderneemt om de aanbevolen verbeteringen door te voeren. Op enkele aanbevelingen uit ons rapport gaat het college niet in (aanvraag pilot openbaarmaking WOZ-waarden, terugkoppeling naar aanleiding van klachten in parkeerbezwaren en de 'kentekengebonden parkeerkaartjes'). De raad zal ook deze aanbevelingen dienen te overwegen.

Het college wijst op een onjuistheid in noot 16 op bladzijde 16. Wij hebben dit gecorrigeerd in de definitieve versie van het rapport.

De Rekenkamercommissie ziet in de reactie van het college geen aanleiding om de conclusies en aanbevelingen in het rapport aan te passen. Wij danken het college en de ambtelijke organisatie voor de constructieve samenwerking bij de totstandkoming van het rapport en de uitgebreide reactie op het conceptrapport. Wij zien uit naar het debat en de besluitvorming in de raad.

Rekenkamercommissie 's-Hertogenbosch,
7 mei 2012