



Persbericht Rekenkamercommissie

Datum : 15 mei 2012

'Verbetering mogelijk in afhandeling bezwaren WOZ en parkeren'

Rekenkamercommissie onderzocht bezwaarafhandeling WOZ en parkeerboetes

De Rekenkamercommissie heeft onderzoek gedaan naar de manier van afhandeling van bezwaren door de gemeente op het gebied van Wet Onroerende Zaakbelasting (WOZ) en parkeerboetes. Vooral is onderzocht hoe de inwoners de afhandeling van hun bezwaarschrift ervaren. De Rekenkamercommissie is positief over de afhandeling van de WOZ- en parkeerbezwaren. Maar de kwaliteit van de procedures en communicatie kan beter. De kosten van de afhandeling zijn in 's-Hertogenbosch hoog. Relatief veel bezwaarmakers krijgen gelijk. De commissie heeft het onderzoeksrapport aangeboden aan de gemeenteraad.

Bevindingen WOZ-bezwaren

De Rekenkamercommissie is overwegend positief over de kwaliteit van de afhandeling van WOZ-bezwaren. De gemeente behandelt bezwaren zorgvuldig en correct en dit gebeurt bijna altijd binnen de wettelijke termijnen. De kwaliteit kan wel beter door de communicatie te veranderen. Bezwaarmakers moeten meer het gevoel krijgen dat de gemeente écht naar hen luistert.

Er zijn al veel verbeteringen aangebracht. Toch begrijpen veel bezwaarmakers vaak niet goed hoe de WOZ-waarde tot stand komt en/of waarom hun ingediende bezwaar niet wordt gehonoreerd. Inwoners worden over het algemeen correct te woord gestaan. Maar zij krijgen onvoldoende heldere uitleg. Dat heeft deels te maken met de complexiteit van WOZ-taxatie. Maar de gemeente moet dit meer in begrijpelijke taal uitleggen en concreet ingaan op de argumenten van de bezwaarmakers.

Kosten WOZ-bezwaren

De gemeente 's-Hertogenbosch ontvangt veel WOZ-bezwaren. In 2010 waren dat er 4300. Het percentage WOZ-bezwaren ligt boven het landelijk gemiddelde. Vier op de honderd huiseigenaren maakt bezwaar tegen de vastgestelde waarde van de eigen woning. Veel bezwaren worden gegrond verklaard. Een derde deel van de particuliere bezwaarmakers krijgt gelijk. Bij de zogenaamde niet-woningen (bedrijfspannen) is dat 60%. Dit is ruim boven het landelijk gemiddelde (40%).

De afhandeling van WOZ-bezwaren kost de gemeente ruim € 750.000 per jaar (2011). De kosten nemen de afgelopen jaren wel af. Ongeveer de helft van de totale (personeels)kosten van afdeling Belastingen is toe te rekenen aan de afhandeling van bezwaar en beroep. Uit vergelijkingen met andere gemeenten blijkt dat de afhandeling van bezwaren in 's-Hertogenbosch meer geld kost dan in andere grote gemeenten. De Rekenkamercommissie concludeert daarom dat de afhandeling van bezwaren in 's-Hertogenbosch relatief duur is.

Bevindingen bezwaren parkeren

Uit het onderzoek blijkt dat de afhandeling van parkeerbezwaren in 's-Hertogenbosch goed, duidelijk en met oog voor de burger is georganiseerd. Het aantal bezwaren tegen parkeerboetes dat gegrond wordt verklaard is hoog (68% in 2010). Dit is gedeeltelijk te verklaren doordat veel mensen alsnog een kaartje kunnen laten zien. Maar het duidt ook op een soepele houding van de gemeente. Bezwaarmakers tegen parkeerboetes worden in 's-Hertogenbosch snel geholpen.

De aanbevelingen

De Rekenkamercommissie heeft de volgende aanbevelingen voor de gemeenteraad:

- Vooral te investeren in het vergroten van het inzicht bij burgers in de totstandkoming van de WOZ beschikking/Ozb aanslag. En in het duidelijker maken van servicenormen en doorlooptijden;
- Afdelingen en medewerkers die bezwaren afhandelen zouden meer moeten investeren in de relatie en communicatie met de burgers. Het gaat vooral om een andere houding en communicatie: nog meer inzet op het zo eenvoudig mogelijk uitleggen én het nog concreter ingaan op de argumenten van de bezwaarmakers;
- De gemeente moet materiaal (laten) ontwikkelen gericht op permanente voorlichting over de totstandkoming van de WOZ-waarde. De burgergerichtheid van het taxatieverslag en het taxatieadvies moet verbeteren: voor de burger begrijpelijke taal;
- De gemeenteraad kan zich verder verdiepen in de mogelijkheden voor het reduceren van de kosten voor uitvoering van WOZ-bezwaren;
- Ook kan de raad nader onderzoek laten doen naar het hoge percentage WOZ bezwaren en vooral ook het hoge percentage gegrondverklaringen (bij bedrijfspanden);
- Als het gaat om de bezwaren tegen parkeerboetes kan de gemeente de informatievoorziening door parkeerwachters op straat verbeteren. En de onderlinge communicatie tussen de parkeerwachters en de bezwaarmedewerkers;
- De Rekenkamercommissie adviseert om snel de zogenaamde 'kentekengebonden parkeerkaartjes' in te voeren: parkeerkaartjes gekoppeld aan het kenteken van de geparkeerde auto.

Rekenkamercommissie 's-Hertogenbosch

De raad heeft de Rekenkamercommissie ingesteld en deze is onafhankelijk van het gemeentebestuur. Zij stelt zelf haar onderzoeksprogramma vast. De commissie werkt met onderzoek mee aan een goed functionerende gemeente. Zij richt haar onderzoek vooral op de doeltreffendheid en doelmatigheid van beleid. De Bossche Rekenkamercommissie heeft speciaal aandacht voor de maatschappelijke effecten. Ook kijkt de commissie hoe de politieke sturing van de raad kan verbeteren. De Rekenkamercommissie 's-Hertogenbosch bestaat uit zeven leden. Dit zijn vijf externen (onder wie de voorzitter) en twee raadsleden.

Meer informatie:

U kunt het onderzoeksrapport van de Rekenkamercommissie downloaden op: <http://www.s-hertogenbosch.nl/rekenkamercommissie>

Gemeente 's-Hertogenbosch

Afdeling communicatie

Dorothe Gevers

Tel. (073) 615 5167