

## Raadsvoorstel

Agendanr. :

Reg.nr. : 12.

B&W verg.. : n.v.t.

Commissie : FES

Onderwerp: Onderzoek rekenkamercommissie naar de  
Bezwaarafhandeling in de gemeente 's-Hertogenbosch

Cie\_verg. : 27 augustus 2012

Raadsverg.. : 11 september 2012

### 1) Status

De Rekenkamercommissie doet onderzoek naar doelmatigheid, doeltreffendheid en rechtmatigheid van het door het gemeentebestuur gevoerde bestuur. De Rekenkamercommissie van 's-Hertogenbosch heeft speciaal aandacht voor de maatschappelijke effecten. Ook kijkt de commissie naar de mogelijkheden om de politieke sturing van de gemeenteraad te verbeteren. Volgens artikel 11 van de Verordening op de Rekenkamercommissie biedt de Rekenkamercommissie haar onderzoeksrapporten aan de gemeenteraad aan. Met dit raadsvoorstel legt de Rekenkamercommissie het onderzoek 'De burger betrokken-Bezwaarafhandeling en beleving van burgers in de gemeente 's-Hertogenbosch' aan u voor.

Rapporten van de Rekenkamercommissie werden in het verleden door het Presidium aan uw raad doorgeleid, met een 'neutraal' ontwerp-besluit. Dit leidde niet altijd tot besluiten over de conclusies en aanbevelingen. Het Presidium heeft, na overleg met de Rekenkamercommissie, dan ook besloten deze werkwijze te veranderen. In de gemeentewet is uitdrukkelijk opgenomen dat de rekenkamercommissie zelf voorstellen aan de raad kan doen. Er is daarom gekozen voor een systeem waarbij de Rekenkamercommissie zelf de raadsvoorstellen en de daarin opgenomen ontwerp-besluiten formuleert en deze voorlegt aan de raad.

Zoals de Verordening op de rekenkamercommissie voorschrijft, is de conceptrapportage voorgelegd aan het college voor bestuurlijk wederhoor en een toets op feitelijke onjuistheden. De reactie van het college is integraal bijgevoegd (bijlage 2 van de rapportage). Ook het nawoord van de Rekenkamercommissie, de reactie op de zienswijze van het college, is onderdeel van het rapport (bijlage 3 van de rapportage).

### 2) Samenvatting

De Rekenkamercommissie heeft onderzoek gedaan naar de manier van afhandeling van bezwaren door de gemeente op het gebied van Wet Onroerende Zaakbelasting (WOZ) en de naheffingen parkeren ('parkeerboetes'). Vooral is onderzocht hoe de inwoners de afhandeling van hun bezwaarschrift ervaren.

De Rekenkamercommissie is positief over de manier van afhandeling van de WOZ- en parkeerbezwaren. Hierbij willen wij de volgende kanttekeningen plaatsen:

- De kwaliteit van de procedures en communicatie kan beter;
- de kosten van de afhandeling zijn in 's-Hertogenbosch hoog;
- en relatief veel bezwaarmakers krijgen gelijk.

Op de pagina's 6 t/m 11 van het rapport treft u een samenvatting van de (overige) conclusies en aanbevelingen aan.

### 3) Voorstel

De Rekenkamercommissie stelt uw raad voor te besluiten:

1. De burgemeester te verzoeken om in het burgerjaarverslag te rapporteren over de door het college in zijn reactie opgenomen verbeteracties over de aanbevelingen 112, 115 t/m 117, 120 en 121.
2. In te stemmen met de aanbevelingen 113, 114 en 122 en het college te verzoeken hier invulling aan te geven.
3. Het college te verzoeken om bij de jaarrekening expliciet te rapporteren over succes van de ingezette maatregelen om de kosten van afhandeling van WOZ bezwaren te verlagen en het aantal WOZ bezwaren en het percentage gegronde bezwaren te verminderen.

### 4) Aanleiding

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. Het onderzoek is eind 2011 uitgevoerd. Daarna is het conceptrapport aan het college voorgelegd in het kader van de hoor en wederhoorprocedure. Na ontvangst van de collegereactie is het rapport 'De burger betrokken - Bezwaarafhandeling en beleving van burgers in de gemeente 's-Hertogenbosch' op 14 mei 2012 aan uw raad toegezonden.

### 5) Inhoud

#### Algemeen

De Rekenkamercommissie heeft documenten en dossiers onderzocht en heeft ook bezwaarmakers geïnterviewd. De commissie is overwegend 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. Opvallend is dat relatief veel bezwaarmakers gelijk krijgen.

#### 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, vooral door de communicatie te veranderen. Bezwaarmakers moeten meer het gevoel krijgen dat de gemeente écht naar hen luistert.

Er zijn al veel verbeteringen aangebracht in het proces van bezwaarafhandeling. 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 in hun contacten met de gemeente, maar zij krijgen onvoldoende heldere uitleg, zo blijkt uit het onderzoek. Dat heeft deels te maken met de complexiteit van WOZ-taxatie. 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. Van de huiseigenaren maakt 4% bezwaar tegen de vastgestelde waarde van de eigen woning.

Veel bezwaren worden gegronde 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 parkeewachters op straat verbeteren. En de onderlinge communicatie tussen de parkeewachters en de bezwaarmedewerkers;
- De Rekenkamercommissie adviseert om de zogenaamde 'kentekengebonden parkeerkaartjes' in te voeren: parkeerkaartjes gekoppeld aan het kenteken van de geparkeerde auto.

Het college heeft in zijn reactie aangegeven de aanbevelingen voor een groot deel te onderschrijven en hiermee aan de slag te gaan. Het gaat hierbij met name over de aanbevelingen 112, 115 t/m 117, 120 en 121. De rekenkamercommissie stelt voor om over deze aanbevelingen te besluiten dat aan de raad gerapporteerd moet worden wat het resultaat van de verbeteracties is. Omdat de verbeteringen vooral over wijze van omgang met burgers gaan, is het meest logisch dat deze rapportage in het burgerjaarverslag plaatsvindt.

Over de aanbevelingen 113, 114 en 122 spreekt het college zich in zijn reactie niet uit. De rekenkamercommissie stelt aan de raad voor om met deze aanbevelingen in te stemmen en het college te verzoeken hier invulling aan te geven.

Tenslotte geeft het college in zijn reactie aan dat zowel de hoge kosten van bezwaarafhandeling als het hoge percentage WOZ bezwaren en het hoge percentage

gegrondverklaringen (bij bedrijfspanden) zich in de goede richting bewegen. Het inzetten van nader onderzoek zou wat de rekenkamercommissie betreft kunnen wachten tot duidelijk is of deze trend zich doorzet.. De rekenkamercommissie stelt daarom voor het college te verzoeken om bij de jaarrekening expliciet te rapporteren over succes van de ingezette maatregelen.

**6) Financiële paragraaf**

Niet van toepassing.

De Rekenkamercommissie,  
De secretaris,

drs. H.W.M. Wouters

De voorzitter,

dr. ir. G.B.C. Backus

**Bijlagen:** Onderzoeksrapport 'De burger betrokken'- Bezwaarafhandeling en beleving van burgers in de gemeente 's-Hertogenbosch

De gemeenteraad van 's-Hertogenbosch in zijn openbare vergadering van 11 september 2012;  
gezien het rapport 'De burger betrokken' van de rekenkamercommissie en het voorstel van de  
Rekenkamercommissie d.d. 18 juni 2012

regnr. 12...

gelet op de Gemeentewet;

gelet op de Verordening op de Rekenkamercommissie;

### **Besluit**

1. De burgemeester te verzoeken om in het burgerjaarverslag te rapporteren over de door het college in zijn reactie opgenomen verbeteracties over de aanbevelingen 112, 115 t/m 117, 120 en 121.
2. In te stemmen met de aanbevelingen 113, 114 en 122 en het college te verzoeken hier invulling aan te geven.
3. Het college te verzoeken om bij de jaarrekening expliciet te rapporteren over succes van de ingezette maatregelen om de kosten van afhandeling van WOZ bezwaren te verlagen en het aantal WOZ bezwaren en het percentage gegronde bezwaren te verminderen.

's-Hertogenbosch,  
De gemeenteraad voornoemd,  
De griffier,

De voorzitter,

drs. A. van der Jagt

mr. dr. A.G.J.M. Rombouts