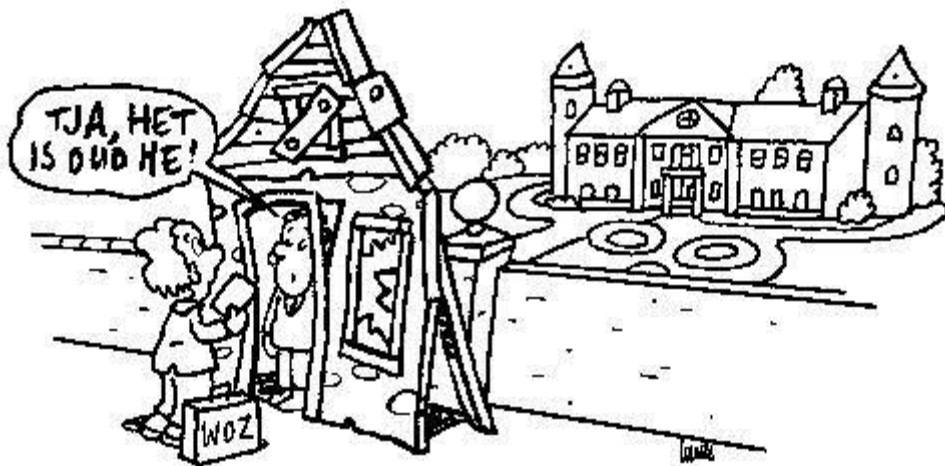


Vooronderzoek WOZ

Gemeenten Aalten, Oost Gelre en Winterswijk.



Door: Koen Wennink

In opdracht van de rekenkamercommissie Aalten, Oost Gelre, Winterswijk

Februari 2011

Inhoudsopgave	Pagina
Inleiding	3
Doelstelling	3
Vraagstelling	3
Verwachte eindresultaten	3
Conclusies 213a onderzoek	4
Over de wet WOZ	5
Veranderingen in de wet WOZ	7
Kader	8
Onderzoeksobjecten	8
Informatietype	8
Onderzoeksmethode	8
Validiteit	9
Proces	10
Algemeen	10
Taxaties	10
Registratiemethode	10
Bezwaar	11
Controle	11
Winterswijk	13
Taxaties	13
Bezwaar	14
Controle	14
Informatievoorziening	15
Conclusie	16
Aalten	18
Taxaties	18
Bezwaar	19
Controle	20
Informatievoorziening	21
Conclusie	23
Oost Gelre	25
Taxaties	25
Bezwaar	26
Controle	27
Informatievoorziening	27
Conclusie	31
Conclusies en aanbevelingen	32
Referenties	35
Bijlage 1	37

1. Inleiding

Dit rapport betreft een vooronderzoek met betrekking tot de uitvoering van de wet Waardering onroerende zaken (WOZ) bij de gemeenten Aalten en Oost Gelre met de gemeente Winterswijk als referentiegemeente. Dit vooronderzoek is uitgevoerd in opdracht van de rekenkamercommissie Aalten, Oost Gelre, Winterswijk. Deze rekenkamercommissie wil met dit onderzoek bijdragen aan de controlerende rol van de gemeenteraden van voornoemde gemeenten.

1.1 Doelstelling

De doelstelling van dit onderzoek is om inzicht te bieden in de uitvoering van de wet WOZ bij de betrokken gemeenten. De gemeenten die betrokken zijn bij de rekenkamercommissie zijn Winterswijk, Oost Gelre en Aalten. De systematiek van de waardebeoordeling van onroerende zaken en de informatie hiervan naar belanghebbenden staan hierbij centraal. In Winterswijk heeft een dergelijk onderzoek voor niet-woningen al plaatsgevonden onder de noemer van 213a onderzoek. Op dit onderzoek zal dit vooronderzoek verder bouwen.

1.2 Vraagstelling

De onderzoeksvraag die hierbij is gesteld is:

- Hoe vindt de uitvoering van de wet WOZ plaats, met in het bijzonder de waardebeoordeling van onroerende zaken, en is de informatievoorziening naar de burgers toe hierbij adequaat?

Om deze vraag te kunnen beantwoorden zijn de volgende deelvragen gesteld:

- Hoe vindt de waardebeoordeling plaats en hoe wordt de waarde vastgesteld?
- Hoe is het uitvoeringsproces van taxaties en de taxatiemethodiek ingericht?
- Wat is de aard en omvang van de bezwaarschriften in de periode 2008-2010?
- Hoe vinden controle en toetsing plaats op taxaties?
- Is de informatievoorziening naar de burger adequaat?

1.3 De te verwachten eindresultaten

Aan het eind van dit vooronderzoek moet duidelijk zijn of een diepgaand onderzoek naar de uitvoering van de wet WOZ nodig zal zijn. Het uiteindelijke eindresultaat is een advies aan de rekenkamercommissie of een extra onderzoek naar de uitvoering van de wet WOZ nuttig is.

1.4 Conclusies 213a onderzoek.

Zoals boven vermeld, is voor de gemeente Winterswijk in 2009 door Ernst en Young een onderzoek uitgevoerd in het kader van de 213a onderzoeken naar de uitvoering van de wet WOZ voor niet-woningen. De belangrijkste conclusies van dit onderzoek zijn:

- Voor het proces heffen en innen is geen procesverantwoordelijke medewerker aangesteld.
- Geconcludeerd kan worden dat de medewerkers betrokken bij de verschillende deelprocessen, gericht zijn op het uitvoeren van hun eigen werkzaamheden en weinig affiniteit hebben met de werkzaamheden van collega's van de andere deelprocessen.
- De procesbeschrijving voor de deelprocessen heffen en innen ontbreekt, waardoor ook de aansluiting tussen de afdelingen niet zichtbaar is en getoond kan worden aan de medewerkers.

2. Over de wet WOZ

Vóór 1995 hanteerden gemeenten, de belastingdienst en waterschap allemaal eigen waarderingsmethoden om tot een aanslag te komen. Met als gevolg dat er vaak 3 verschillende waarden werden gehanteerd. Dit was voor belastingbetalers vaak onbegrijpelijk, en voor de instanties onpraktisch. De wet WOZ heeft hieraan een eind gemaakt; de WOZ - waarde wordt door alle drie de instanties als basis gebruikt voor de heffingen die betaald moeten worden. De gemeente bepaalt de WOZ- waarde, en verstrekt de informatie over de vastgestelde waarde aan de andere instanties, zodat elke instantie deze waarde kan gebruiken. De Wet WOZ geeft regels voor de waardebepaling van onroerende zaken. Een van de belangrijkste uitgangspunten is dat continu vastgoedgegevens moeten worden geregistreerd. Te denken valt hierbij aan informatie over bijvoorbeeld het bouw- en renovatiejaar, inhoud, oppervlakte en vraag- en verkoopprijsgegevens.

Om de vastgoedgegevens continu bij te houden moeten de gemeenten zorgen voor een goede objectafbakening en moeten objectkenmerken goed worden bijgehouden. Voordat de kenmerken behandeld zullen worden, wordt eerst gekeken naar de objectafbakening.

Op grond van artikel 16 van de Wet WOZ wordt het hele grondgebied van een gemeente afgebakend in WOZ- objecten (van der Burgh 2008) .

Sommige van deze WOZ- objecten blijven bij de waardebepaling buiten beschouwing; voorbeelden hiervan zijn openbare wegen en straten, bedrijfsmatig gebruikte cultuurgrond en kerken. Deze objecten dienen echter wel in de WOZ- administratie opgenomen te zijn ten behoeve van volledigheidscntrole en correcte verwerking van mutaties van de betrokken objecten.

De belangrijkste taken voor de gemeente die hieruit voortvloeien zijn:

- De gemeente moet de correcte objectafbakening en de volledigheid van de WOZ- administratie waarborgen.
- De gemeente moet alle wijzigingen in objectkenmerken direct verwerken in de WOZ - administratie.
- De gemeente moet periodiek de volledigheid en juistheid van de WOZ- administratie controleren en zo nodig verbeteren. (van der Burgh 2008)

Doordat de gemeente de correcte objectafbakening en de volledigheid van de WOZ- administratie moet waarborgen is het van belang dat periodiek de volledigheid en de juistheid van de WOZ- administratie op dit punt wordt gecontroleerd en zo nodig verbeterd. De gemeente mag zelf bepalen hoe vaak deze controle wordt gedaan, maar het minimum gesteld bij de wet is 1 maal per jaar. Tijdens deze controle moet ook een volledigheidscntrole worden gedaan en aan de hand van deze controle kan het nodig gevonden worden om wijzigingen door te voeren en fouten te corrigeren. Na deze wijzigingen kan dan nog een volledigheidscntrole uitgevoerd worden om te kijken of nu wel het totale oppervlak van de gemeente is onderverdeeld in WOZ- objecten(Gieskes en Kathman, 2005, p. 11-12).

Wijzigingen die door het kadaster door worden gegeven met betrekking tot de objectafbakening, moet de gemeente ook bijhouden. De gemeente moet hierbij de relevante WOZ mutaties vinden en deze toeschrijven aan de rechtmatige eigenaar.

Ook voor de kenmerken van een WOZ- object is het belangrijk up to date te blijven voor de gemeente. (Kenmerken van een WOZ- object zijn: type woning, grootte, bouwjaar, kwaliteit, onderhoud, ligging, perceelgrootte, etc.) (Gieskes en Kathman, 2005, p. 17-18).

Objectgegevens van woningen dienen continu geactualiseerd te worden. Alle wijzigingen in de objectkenmerken moeten direct worden verwerkt in de WOZ- administratie. Wijzigingen van de objecten kunnen worden veroorzaakt door mutaties in objectafbakening, en door bouwactiviteiten.

Bouwactiviteiten hebben volgens de wet meerdere categorieën:

- Bouwactiviteiten waarbij een bouwvergunning verplicht is en verleend is
- Bouwactiviteiten waarbij een meldingsplicht geldt en die ook gemeld zijn
- Vergunningsvrije bouwactiviteiten
- Overige bouwactiviteiten waarvoor ten onrechte geen vergunning is gevraagd en die niet gemeld zijn. (Gieskes en Kathman, 2005, p. 35-38)

Bij een verbouwing wordt de waarde bepaald op 1 januari op basis van het voortgangpercentage. Dit voortgangpercentage van de geplande eindwaarde geeft aan wat het pand waard is op de waardepeildatum. Ook na een verbouwing moet de gemeente de gewijzigde relevante objectgegevens opnemen in haar WOZ- administratie. Doordat niet alle verbouwingen bij wet verplicht zijn om te melden naar de gemeente, moet er ook een periodieke controle zijn op verbouwingen: *De gemeente moet de juistheid en volledigheid van de objectkenmerken geregistreerd in de WOZ- administratie waarborgen. Daarom is van belang dat periodiek de volledigheid en de juistheid van de WOZ- administratie op dit punt wordt gecontroleerd en zo nodig verbeterd.* (<http://wetten.overheid.nl/>)

Om de jaarlijkse bepaling te kunnen doen heeft de gemeente bepaalde methodieken tot haar beschikking (van der Burg et al (2008)):

- Opname ter plaatse: tijdens een opname ter plaatse worden alle objectgegevens gecontroleerd, ook bijgebouwen en andere vergunningsvrije activiteiten.
- Steekproeven: door willekeurig woningen te bezoeken of onder de loep te nemen, kunnen wijzigingen aan het licht komen.
- Luchtfoto's: door luchtfoto's kunnen bijgebouwen aan het licht komen.
- Afhandeling bezwaar en beroep: bij bezwaren van vergelijkbare panden kunnen ook wijzigingen aan het licht komen.
- Makelaars e.d. : door te overleggen met makelaars en woningcorporaties kan periodieke of continue informatie de gemeente binnen komen.

Elke methode heeft hier voordelen en nadelen.

Methode	Voordelen	Nadelen
Opname ter plaatse	Mensen zien ook dingen die niet in het systeem staan.	Maakt elke taxateur het zelfde onderscheid? Subjectief Niet zo efficiënt
Steekproeven	Goedkoop, en efficiënt	Niet nauwkeurig, geen totaalbeeld.
Luchtfoto's	Ook bijgebouwen komen in beeld	Niet zo efficiënt
Bezwaar en beroep	Iedere eigenaar weet ongeveer wat zijn object waard is	Eigenaars zijn niet objectief.
Makelaars als handelaar	Makelaars kennen de markt goed	Niet erg objectief.
Makelaars als taxateur	Makelaars kennen de markt goed	Duurder dan eigen taxateur

Tabel 1: voordelen en nadelen onderzoeksmethoden

2.1 Veranderingen in de wet WOZ.

Sinds de invoering van de wet WOZ in 1995 is er vrij veel veranderd rondom de wet waardering onroerende zaken. Een grote verandering in de wet is dat er nu elk jaar een taxatie moet worden gedaan (vroeger was dit eens in de vier jaar). Dit betekent dus ook veel meer werk voor de gemeenten. Ook is de marktanalyse een permanente activiteit geworden. (Van den Bosch & partners, 2010 p. 40). De kwaliteit van de gegevensbestanden zijn mede hierdoor enorm verbeterd. Overige zaken die ook invloed hebben op de verbetering van het systeem zijn de verbeteringen van de ICT toepassingen, en het feit dat gemeenten nu meerdere jaren gebruik maken van de WOZ-administratie. Zo worden er elk jaar enkele foutieve gegevens uitgehaald en worden de toepassingen steeds beter.

Tegenwoordig zijn er ook landelijke taxatiewijzers en kengetallen beschikbaar voor gemeenten. De kengetallen kunnen dienen als vergelijkingsmateriaal, en de taxatiewijzers worden gebruikt bij de verschillende categorieën niet-woningen.

Ook is het modelmatig waarderen gemeengoed geworden. Modelmatig waarderen wil zeggen dat de gemeente de waarde bepaalt via een computermodel aan de hand van markt cijfers.

Er zijn ook veranderingen met betrekking tot het gebruik van de WOZ-waarde. De WOZ-waarde die door de gemeente wordt vastgesteld is erg belangrijk bij de gemeentelijke onroerende zaak belasting (OZB), maar wordt tegenwoordig ook door andere instanties gebruikt. Andere heffingen waarvoor de WOZ ook wordt gebruikt zijn: de watersysteemheffing (door de waterschappen) de inkomstenbelasting (door de belastingdienst), de vennootschapsbelasting (door de belastingdienst) en de erfbelasting en schenkbelasting (door de belastingdienst) (sinds 2010).

De belastingdienst maakt bij de vennootschapsbelasting gebruik van de WOZ-waarde bij de bepaling van de afschrijvingen. Bij de inkomstenbelasting maakt de belastingdienst gebruik van de WOZ om de hoogte te bepalen van het eigen woningforfait en heeft het ook nodig bij tweede woningen.

Buiten de overheden wordt de WOZ-waarde ook steeds vaker gebruikt door andere instanties bijvoorbeeld door banken en verzekeringen. Een voorbeeld hiervan is dat banken steeds vaker de WOZ-waarde gebruiken bij hypotheekverstrekking. Verzekeringen gebruiken de WOZ-waarde bij bijvoorbeeld een opstalverzekering. Tegenwoordig is het dan ook mogelijk voor banken en notarissen (sinds 2010) de WOZ-waarden op te vragen bij gemeenten. (Van den Bosch & partners, p. 39).

3. Onderzoek

Het 213a onderzoek in Winterswijk heeft voor deze gemeente informatie en adviezen opgeleverd. (zie hoofdstuk 1). Dit onderzoek in Winterswijk heeft bij dit vooronderzoek als referentie gediend om in Aalten en Oost Gelre zo mogelijk vergelijkbare resultaten te behalen. Om te onderzoeken hoe de gemeenten Aalten en Oost Gelre de wet WOZ uitvoeren, is informatie ingewonnen. Hoe deze informatie is ingewonnen zal in het komende hoofdstuk beschreven worden.

3.1 Onderzoeksobjecten

In dit onderzoek is gefocust op kenmerken (taxaties, bezwaren, informatievoorziening etc.) in het proces rondom de WOZ in Aalten en Oost Gelre. Dit omdat de uitvoering per gemeente belangrijk is in dit vooronderzoek. Verder is de grootte van de gemeente en het aantal mensen dat werkt aan de uitvoering van de wet WOZ meegenomen in dit onderzoek. De gemeenten die echt zijn onderzocht zijn: Oost Gelre en Aalten. De gemeente Winterswijk zal dienen als referentie (aangezien de gemeente Winterswijk al een onderzoek heeft gehad).

3.2 Informatietype

Er zijn twee soorten type informatie die te gebruiken zijn bij een onderzoek, namelijk kwalitatieve- en kwantitatieve informatie. Kwantitatieve informatie is numeriek en objectief. Kwantitatieve data maakt het eenvoudig om te vergelijken, samen te vatten en maakt de uitkomst van onderzoek vaak meer expliciet. (Babbie, 2007, p. 23-24). Kwalitatieve data zijn niet cijfermatig en zijn meer subjectief dan kwantitatieve data. In Winterswijk is gebruik gemaakt van interviews; dat wil zeggen dat er in dit onderzoek vooral gebruik is gemaakt van kwalitatieve informatie.

Een andere methode die in Winterswijk is gebruikt en ook in dit onderzoek een grote rol heeft gespeeld is documentstudie. In documenten is veel informatie te vinden over het proces in de gemeenten. Veel van deze informatie is ook kwantitatief, wat het makkelijker maakt om te vergelijken.

Er is in dit vooronderzoek dus gebruik gemaakt van zowel kwantitatieve- als kwalitatieve informatie.

3.3 Onderzoeksmethode

Om het proces rondom de WOZ te kunnen bepalen was het nodig om eerst de specificaties van het proces te weten te komen. Een goede manier om specificaties van een proces te achterhalen is om interviews te houden met direct betrokkenen bij dit proces. (Babbie 2007, pag. 264-266). In het 213a onderzoek in Winterswijk door Ernst en Young, waren de interviews ook een belangrijke bron van informatie. (Ernst en Young 2009). In dit vooronderzoek is er ook gebruik gemaakt van interviews. De geïnterviewden zijn geselecteerd op hun betrokkenheid bij de directe uitvoering van de wet WOZ. Hierbij is te denken aan de heffingsambtenaar van een gemeente. Aangezien het onderzoek is gehouden in drie gemeenten, waarvan in één daarvan al interviews zijn gehouden, was het nodig voor dit onderzoek nodig om in twee gemeenten interviews te houden. De lijst van respondenten is bijgevoegd als bijlage 1.

De vragen hebben betrekking op de methoden die worden toegepast, maar ook op meningen van respondenten. Deze interviews zijn face to face gehouden, omdat het op deze manier

eenvoudiger is om door te vragen dan tijdens een telefonisch interview. (Babbie 2007, p.264). Om te onderzoeken hoe goed het proces rondom de wet WOZ functioneert, is ook gebruik gemaakt van documentstudie. Er bestaan documenten per gemeente (opgesteld door onder andere de waarderingskamer) waarin veel informatie staat. Voorbeelden hiervan zijn inwoneraantallen, aantal bezwaren per jaar, aantal WOZ- objecten, etc. Deze documenten zijn objectief en veelal kwantitatief.

Een ander deel van het onderzoek betreft de informatievoorziening richting de burgers. Dit onderdeel is voor een deel geïntegreerd in interviews, maar dan is het nog onduidelijk of de burgers zelf genoeg geïnformeerd worden. Om dit adequaat en objectief te kunnen meten is er gekeken naar:

- de brochures die de gemeenten opsturen naar de burgers
- de informatie op de website en hoe vaak deze bekeken is.

Door de informatie op de sites te vergelijken en door te weten hoe vaak deze informatie opgezocht wordt, is het mogelijk een duidelijk beeld te krijgen van de informatievoorziening via de site. Deze gegevens zijn verkregen bij de webbeheerder. De gegevens over het webbezoek van burgers zijn kwantitatief; dit maakt het makkelijker om expliciet conclusies te trekken uit deze getallen.

Verder is er onderzocht of de brochures die naar de burgers toe gaan wel genoeg informatie bevatten met betrekking tot het proces rondom de wet WOZ. Hiervoor is er voornamelijk vergeleken tussen de gemeenten om zo te kijken wat relevante informatie is voor een gemeente om in een brochure te zetten, en wat niet. Door het tussen de gemeenten te vergelijken is duidelijk geworden of de burgers per gemeente wel voldoende geïnformeerd worden, en misschien ook op welke manier dit verbeterd kan worden. Een alternatieve manier om dit onderzoek te doen was een veldonderzoek, maar de nadelen hiervan waren groter dan verwacht. Een van de nadelen van mensen op straat interviewen is dat niet iedereen een WOZ- beschikking krijgt, omdat veel mensen ook een huurhuis hebben. Een ander nadeel is dat mensen op straat het niet altijd eens zijn met de gemeentebelasting en daardoor niet de goede antwoorden geven. Daarom is ervoor gekozen om deze methode niet te kiezen, en te kiezen voor de vergelijkingsmethode van de brochures en de websites.

3.4 Validiteit

De validiteit of geldigheid van een onderzoek is de mate waarin het onderzoek meet wat gemeten moet worden (Babbie, 2007, p. 87). Erg belangrijk hierbij is dat de informatie die gebruikt wordt juist is, zodat de informatie niet tot verkeerde eindresultaten leidt.

Doordat er binnen dit vooronderzoek gebruik wordt gemaakt van zowel documentstudie als interviews is de validiteit voor een groot deel gewaarborgd. Dit komt omdat door middel van de documentstudie, de informatie uit de interviews kan worden geverifieerd. Niet alle aspecten van de interviews kunnen worden nagetrokken, maar wel het merendeel van de interviewvragen hebben voor een deel ook betrekking op documenten die kunnen worden nagetrokken. Tijdens dit vooronderzoek is gebleken, dat elk aspect wat is nagetrokken, klopt met de documentstudie. Hieruit is te concluderen dat de niet na te trekken vragen uit de interviews, ook naar waarheid zijn beantwoord.

De documenten in dit vooronderzoek komen van gerenommeerde bronnen, dat wil zeggen dat de documenten zijn geverifieerd door instanties met verantwoordelijke taken. Een van deze instanties is de waarderingskamer.

4 Werkproces WOZ

Om het werkproces voor elke gemeente afzonderlijk beter te kunnen begrijpen zullen eerst de algemene aspecten van het werkproces beschreven worden. Daarna zal elke gemeente specifiek aan de orde komen, in 4.2 zal Winterswijk aan bod komen gevolgd door Aalten in 4.3 en Oost Gelre in 4.4.

4.1 Werkprocessen in hoofdlijnen

In deze paragraaf komen de hoofdlijnen binnen de werkprocessen rondom de wet WOZ aan bod.

4.1.1 Taxaties

Over het algemeen worden er drie methoden gebruikt bij het bepalen van de waarde van een object op grond van de wet WOZ: (www.waarderingkamer.nl)

- Vergelijkingsmethode:

wordt gebruikt bij woningen. Bij de vergelijkingsmethode vormen gerealiseerde verkoopcijfers van woningen, het uitgangspunt van de taxatie. Door vergelijking met de prijzen van verkochte woningen wordt de waarde van de overige woningen vastgesteld. Hierbij wordt naar een groot aantal waardebepalende factoren gekeken zoals: het type woning, de buurt, de oppervlakte, de ligging en het onderhoud. Tussen een te taxeren woning en de woningen waarmee is vergeleken, kunnen verschillen bestaan. Bij het bepalen van een WOZ- waarde wordt met die verschillen rekening gehouden.

- Huurwaardekapitalisatie methode:

wordt gebruikt bij courante niet- woningen. Bij deze methode wordt de WOZ- waarde gevonden door de huurwaarde op de waardepeildatum te vermenigvuldigen met een kapitalisatiefactor. De kapitalisatiefactor wordt bepaald door het type WOZ- object en wordt aangereikt door de waarderingkamer. Indien een taxateur de huurwaardekapitalisatie methode toepast voor de bepaling van de WOZ- waarde, verdient het sterk de aanbeveling dat het taxatierapport ook marktgegevens bevat over de huurwaarde van vergelijkbare panden.

- Gecorrigeerde vervangingswaarde:

wordt gebruikt bij incurante objecten. Voor de bepaling van de gecorrigeerde vervangingswaarde moeten vier elementen worden berekend: de vervangingswaarde van de grond, de herbouwkosten per kubieke- of vierkante meter per gebouwonderdeel, een correctie voor de technische veroudering en een correctie voor de functionele veroudering.

4.1.2 Registratiemethode

Een veel gebruikte registratiemethode rondom het WOZ- proces is de BAG (basisadministratie adressen gebouwen), 97% van alle gemeenten in Nederland zijn aangesloten bij de BAG. De BAG is een landelijke basisregistratie waarin gemeentelijke basisgegevens over alle gebouwen en adressen in Nederland zijn verzameld. Deze methode wordt gebruikt als basisinformatie voor de WOZ- waarde bepaling. Deze informatie is erg

belangrijk voor het bepalen van de waarde, omdat de waarde wordt bepaald door modelmatig waarderen. Een model kan nog zo goed zijn, maar als de verkeerde informatie wordt ingevoerd komt er toch een verkeerde uitkomst uit. Door gebruik te maken van de BAG methode kan verkeerde invoer in de waarderingmodellen makkelijker worden voorkomen. (bag.vrom.nl)

4.1.2 Bezwaar

Is een WOZ eigenaar het niet eens met een getaxeerde WOZ waarde, dan kan deze een bezwaar indienen bij de verantwoordelijke gemeente.

Bezwaar indienen bij de gemeente moet voldoen aan bepaalde eisen, zo moet een

bezwaarschrift tenminste bevatten:

- een naam en adres
- een dagtekening,
- het aanslagnummer
- motivatie, reden voor bezwaar.

Verder wordt een WOZ- waarde, naar aanleiding van een bezwaar, alleen verlaagd als de waardeverlaging de wettelijke marge overschrijdt.

Hieronder zijn de wettelijke bezwaardrempels weergegeven zoals beschreven in artikel 26a van de wet waardering ontroerende zaken:

WOZ- waarde pand	Waardeverlaging bedraagt minimaal
Lager dan €200.000,00	5% van de WOZ- waarde
Van € 200.000,00 tot € 500.000,00	4% van de WOZ- waarde met een minimum van € 10.000,00
Van € 500.000,00 tot € 1.000.000,00	3% van de WOZ- waarde met een minimum van € 20.000,00
Vanaf € 1.000.000,00	2% van de WOZ- waarde met een minimum van € 30.000,00 en een maximum van € 100.000,00

Tabel 4. Wettelijke bezwaardrempels. (www.wetten.overheid.nl)

Recent is er een uitspraak geweest van de Hoge Raad die het gebruik van bezwaardrempels heeft afgekeurd voor gemeenten. De Hoge Raad oordeelt op grond van het Protocol dat een aantasting van het ongestoorde genot van eigendom, waaronder de heffing van belasting, een procedure moet bieden waarmee de rechtmatigheid effectief kan worden betwist. De bezwaardrempel van artikel 26a van de wet WOZ voorkomt dat een onjuiste waardevaststelling effectief kan worden betwist. Dat is in strijd met het Protocol. De bezwaardrempel blijft daarom buiten toepassing. (de Joode en de Korte 2010)

Hieruit volgt dat gemeenten in de toekomst geen gebruik meer kunnen maken van bezwaardrempels. In geen van de behandelde gemeente is hier al op ingespeeld maar er zal in de toekomst dus wel iets veranderen bij de gemeenten.

4.1.3 Controle

In Nederland is het opstellen van een taxatie de verantwoordelijkheid van de gemeente zelf. De eerste controle op het WOZ- proces zal dus van de gemeente zelf moeten komen. Dan is er

ook een bezwaarregeling in Nederland die de gemeenten verplicht eigenaars in te lichten over de WOZ- waarde van hun object waarna de eigenaar bezwaar kan indienen tegen de waarde. De tweede controle is dus het systeem van bezwaren. Hoe gemeenten de bezwaren afhandelen kan per gemeente verschillen.

Een belangrijk orgaan in de controle van het proces rondom de wet WOZ is de waarderingskamer. De Waarderingskamer is een zelfstandig bestuursorgaan met een publiekrechtelijke rechtspersoonlijkheid. De Waarderingskamer houdt toezicht op de uitvoering van de Wet Waardering Onroerende Zaken (Wet WOZ) door de gemeenten. (www.werkenbijdeoverheid.nl)

De waarderingskamer komt minimaal 1 keer per jaar langs de gemeenten om te controleren hoe de wet WOZ wordt uitgevoerd. Zijn de bevindingen niet naar behoren, dan kunnen er meerdere controles per jaar worden uitgevoerd.

Bij deze controle wordt gekeken naar alle aspecten van de uitvoering van de wet, zowel naar het aantal bezwaren dat wordt ingediend, als naar de administratie in het systeem. De waarderingskamer brengt na een dergelijke controle een rapport uit waar een aantal punten staan gescoord voor die gemeente. Achterstanden in de taxaties en het behandelen van bezwaren zijn belangrijke punten in dit rapport. Ook worden er afspraken gemaakt over doelen die bij het volgende bezoek bereikt moeten zijn.

Geeft de waarderingskamer de gemeente een voldoende oordeel, dan krijgt de gemeente ook de goedkeuring om beschikkingen te versturen. Heeft de waarderingskamer een rapport waarin de gemeente niet voldoende scoort dan mag deze gemeente geen beschikkingen versturen totdat de waarderingkamer de goedkeuring geeft. Geen beschikkingen versturen levert renteverlies op voor de gemeente, de goedkeuring is dus essentieel.

Ook de accountant en een interne controle functionaris (indien aanwezig) houden periodiek steekproeven in het proces rondom de WOZ.

In de volgende paragraaf zullen de werkprocessen rondom de wet WOZ binnen de gemeente Winterswijk beschreven worden.

4.2 Winterswijk

Winterswijk is een middelgrote gemeente met iets meer dan 29,000 inwoners en 14.999 WOZ- objecten.

Aantal inwoners (peildatum 1-1-2008)	29.182
Aantal WOZ- objecten (peildatum 1-1-2008)	14.999
Totale WOZ- waarde (peildatum 1-1-2008)	€3.548 miljoen
Gemiddelde objectwaarde (peildatum 1-1-2008)	€ 236.500
Gem. stijging WOZ- waarde woningen peildatum 1-1-2008 t.o.v. 1-1- 2007	2,0 %
Gem. stijging WOZ- waarde woningen peildatum 1-1-2009 t.o.v. 1-1- 2008	0,0 %

Tabel 2: informatie Winterswijk

4.2.1 Taxaties

Er wordt bij zowel de taxatie van woningen als niet-woningen, gebruik gemaakt van een extern onderzoeksbureau. Als men de gegevens heeft verzameld ,gaan deze in een database waarmee een extern onderzoeksbureau modelmatig WOZ- waarden berekent.

Woningen

In Winterswijk wordt gebruik gemaakt van de vergelijkingsmethode om de waarde van een woning te bepalen. De vergelijkingsmethode wil zeggen dat de gemeente het huis waarvan een waarde bepaald moet worden ,vergelijkt met een vergelijkbare woning die rond de peildatum is verkocht. (www.winterswijk.nl) In Winterswijk geldt een woning die op of rond de peildatum is verkocht, als referentiewoning. De taxatie wordt modelmatig gedaan, en niet door een taxateur die langs de woningen gaat. Deze modelmatige taxatie wordt gedaan door een extern onderzoeksbureau op basis van marktanalyse en basisgegevens. Deze taxaties worden dan nog gecontroleerd door een medewerker van de gemeente.

Er is ook een taxateur in dienst maar die bezoekt alleen WOZ- objecten als er sprake is van een bouwvergunning of een bezwaarschrift. Er wordt bij ongeveer 2% van de WOZ- objecten een bouwvergunning aangevraagd. En bij ongeveer 3% van de taxaties wordt er een bezwaar ingediend.

Niet -woningen

Voor niet-woningen wordt hierbij gebruik gemaakt van de huurwaardekaptalisatie methode. Hierbij wordt gekeken naar huur- en verkooptransacties van soortgelijke objecten. Verder geldt de ‘gecorrigeerde vervangingswaarde’ als deze waarde hoger is dan de waarde in het economische verkeer. Zo kan de gemeente voor incurante objecten ook een waarde berekenen.

Objecten in aanbouw worden gewaardeerd op de vervangingswaarde, dat wil zeggen de grondwaarde vermeerderd met de bouwkosten van het gereedgekomen deel op 1 januari van het getaxeerde jaar.

Het proces van informatie verzamelen en opslaan, is gelijk voor woningen en niet -woningen.

In Winterswijk is sinds april 2010 de BAG (basisadministratie adressen gebouwen) ingevoerd. De gegevens worden nu bijgehouden volgens de registratiemethode van de BAG, zodat er makkelijker kan worden vergeleken met andere gemeenten. Het proces is hierdoor niet ingrijpend veranderd, zodat de bevindingen van het 213a onderzoek kunnen worden meegenomen in dit vooronderzoek.

4.2.2 Bezwaar

Jaar	Aantal bezwaren	Procentueel aantal bezwaren.
2008	465	3.1 %
2009	375	2.5 %
2010	369	2.5 %

Tabel 3: Aantal bezwaren gemeente Winterswijk

In de gemeente Winterswijk waren er in het jaar 2009, met peildatum 1 januari 2008, 375 bezwaren op de taxaties. In totaal waren er binnen de gemeente 14.999 WOZ- objecten en is er dus op 2.5% van de taxaties bezwaar ingediend (www.waarderingskamer.nl).

Het jaar ervoor (2008) was dit percentage hoger met 3.1% (www.waarderingskamer.nl). In het jaar 2010 (met peildatum 1 januari 2009) is dit percentage gelijk gebleven op 2.5%.

De aard van de bezwaren is altijd de hoogte van de Woz waarde. Er moet echter ook altijd een reden bij worden gegeven waarom mensen denken dat de waarde te hoog is. De reden hiervoor kan zijn dat de objectkenmerken niet goed zijn weergegeven of dat een andere instantie een hele andere waarde heeft genoemd.

Bij bezwaren wordt er in Winterswijk zo gehandeld, dat er naar de redenen van een bezwaar wordt gekeken en naar aanleiding van die redenen wordt er gekeken in hoeverre een bezwaar gegrond is. Als er aanleiding is dat de redenen gegrond zijn, gaat er een taxateur naar het WOZ- object toe om de waarde nog een keer vast te stellen en zo nodig de waarde aan te passen.

Als er bezwaar wordt gemaakt tegen de WOZ- waarde, wordt er alleen een taxateur gestuurd als blijkt dat de waardeverlaging de wettelijke bezwaardrempel overschrijdt. (www.Winterswijk.nl)

4.2.3 Controle

Het proces van de controle op de WOZ begint bij het opstellen van de taxatie. Het proces wordt daarna voortgezet door de beschikkingen naar de object eigenaren te versturen. De objecteigenaren krijgen ook inzage in een taxatierapport waarin staat hoe de gemeente de waarde heeft bepaald. De objecteigenaren krijgen dan een termijn van 6 weken om bezwaar te maken of de getaxeerde waarde te accepteren. Accepteert de objecteigenaar de getaxeerde waarde, dan wordt er door de gemeente verder geen actie ondernomen en is er verder geen directe controle. Er wordt dan alleen door de gemeente en door de objecteigenaar direct gecontroleerd.

Wordt er wel bezwaar gemaakt tegen de getaxeerde waarde, dan stuurt de gemeente Winterswijk (mits er aan de bezwaarvoorwaarden is voldaan), een taxateur langs het object

om de waarde nog een keer vast te stellen. Dit keer zal het niet gaan om een modelmatige taxatie, maar een directe taxatie. In dit geval is er dus sprake van een extra direct controle mechanisme.

De controle van buiten de gemeente wordt voor het belangrijkste gedeelte gedaan door de waarderingskamer. De waarderingskamer komt elk jaar bij de gemeente Winterswijk. Deze controle is essentieel voor de gemeente. Er mogen namelijk alleen maar beschikkingen worden verstuurd als de waarderingskamer zijn goedkeuring geeft. Voor de gemeente Winterswijk heeft de waarderingskamer deze goedkeuring de afgelopen drie jaar altijd verstrekt. Dat wil zeggen dat het proces aan de voorwaarden voldoet, maar het algemeen oordeel van de waarderingskamer over het WOZ proces in Winterswijk is: kan verbeterd worden (www.waarderingskamer.nl). De waarderingskamer kijkt naar het volledige proces van de wet WOZ . Het rapport is openbaar en voor elke gemeente belangrijk. Binnen de gemeente Winterswijk is er veel belangstelling voor dit rapport, doordat er in de afgelopen jaren wel iets aan te merken was op de uitvoering van de wet- WOZ.

Binnen de gemeenten zijn er ook een aantal extra controlemechanismen, zo is er in Winterswijk een accountant die een oogje in het zeil houdt. Ook is er een interne controle functionaris die steekproeven doet in het proces rondom de WOZ. Deze laatste twee voeren alleen maar steekproeven uit en controleren niet alles binnen het proces.

4.2.4 Informatievoorziening

Winterswijk heeft op de gemeentelijke website veel informatie staan met betrekking tot de WOZ. Veel van deze informatie is echter algemeen en niet specifiek voor Winterswijk. De methode die wordt gebruikt om de WOZ- waarde te bepalen is duidelijk uitgelegd. Ook is er in Winterswijk een informatienummer waar vragen kunnen worden gesteld rondom de WOZ- beschikking.

Brochure Winterswijk

Het eerste hoofdstuk na het voorwoord in de brochure van Winterswijk is gelijk het hoofdstuk wat de waardering van onroerende zaken behandelt. Het begrip waarde peildatum wordt uitgelegd, en de vergelijkingsmethode komt daarna aan bod. De methode die wordt gebruikt bij het taxeren van woningen in de gemeente Winterswijk wordt duidelijk verwoord.

Ook voor niet- woningen is de brochure bruikbaar. De methode (huurwaardekapitalisatie - methode) wordt uitgelegd en ook de gecorrigeerde vervangingswaarde komt aan bod.

Daarnaast staat in deze brochure hoe mensen hun persoonlijke taxatieverslag kunnen verkrijgen en hoe dat kan zonder gebruik te maken van internet.

Het volgende hoofdstuk in de brochure is een hoofdstuk over de kredietcrisis met betrekking tot de WOZ- waarde. In dit hoofdstuk wordt uitgelegd hoe het kan dat de huizenprijzen zijn gedaald en de WOZ- waarde wel kan zijn gestegen het afgelopen jaar.

Verderop in de brochure, na alle andere gemeentelijke belastingen die er bestaan in Winterswijk, komt er een hoofdstuk bezwaar. In dit hoofdstuk staat hoe mensen bezwaar kunnen maken. Alles wat in een bezwaarschrift moet staan is duidelijk verwoord en ook de plaats waar men bezwaar kan maken is duidelijk aangegeven. Verder komt de bezwaardrempel aan bod. Achtereenvolgens staat er in hoe je de aanslag kan betalen en wanneer er sprake is van een kwijtscheldingsregeling.

Uiteindelijk komen er nog contactgegevens aan de orde en twee aanvraagkaarten: een kwijtscheldingsformulier en een aanvraagkaart voor het taxatieverslag. Al met al staat er erg veel informatie in de brochure en zal het heel veel vragen van burgers kunnen beantwoorden.

Website en informatienummer

Een vraag is natuurlijk hoeveel mensen binnen de gemeente de informatie opzoeken op de site en gebruik maken van het informatienummer. De gemeente heeft echter een informatienummer wat gebruikt wordt voor elke vorm van gemeentelijke belastingen. Het is dus niet duidelijk hoe vaak er nu gebeld wordt met betrekking tot de WOZ. Er zijn echter wel duidelijke pieken in het bellen rondom de WOZ. De grootste piek is er nadat de beschikkingen de deur uitgaan, dat is in februari. Een kleine piek is er als de aanmaningen van de OZB worden verzonden. Door het jaar heen worden de mensen van de afdeling ook nog wel zo nu en dan gebeld door mensen die vragen hebben als het waterschap rekeningen verstuurt en als mensen hun huis willen verkopen.

De gemeente Winterswijk heeft in juni 2010 een nieuwe website gelanceerd en heeft dus helaas geen websitegegevens die bruikbaar zijn voor dit vooronderzoek. De website van de gemeente Winterswijk bevat veel informatie rondom de wet WOZ, de hele brochure is onder andere te downloaden via deze site. Op de gemeentelijke pagina is ook veel algemene informatie te vinden over het proces rondom de wet WOZ, hoe het zit met de waardepeildatum komt aan bod en ook zijn de rapporten van de waarderingskamer te vinden. Mensen kunnen ook inloggen om persoonlijke WOZ- documenten in te zien.

Gemeente Winterswijk		
Criteria	Website	Brochure
Begrip Peildatum	X	X
Methode woningen	X	X
Methode niet woningen	X	X
Taxatieverslag	X	X
Bezwaar	X	X
Contactgegevens	X	X
Kwijtscheldingsregeling	X	X
Invloed kredietcrisis	X	X

4.2.7 Conclusies Winterswijk

- *Hoe vindt de waardebeoordeling plaats en hoe wordt de waarde vastgesteld?*

De waardebeoordeling vindt plaats van achter het bureau door medewerkers van de gemeente. De juistheid van de waardebeoordeling is in het onderzoek van Ernst en Young bepaald als goed. In dit onderzoek is geen reden aangetroffen om deze conclusie te verwerpen, deze conclusie kan dus worden overgenomen van Ernst en Young.

- *Hoe is het uitvoeringsproces van taxaties en de taxatiemethodiek ingericht?*

Het proces is ingericht naar aanleiding van de richtlijnen van de waarderingskamer, en is ingericht op doelmatigheid en doeltreffendheid. Dit wil zeggen dat het proces is ingericht om met zo min mogelijk middelen toch goede resultaten te behalen. De resultaten zijn er en het proces is verder vrij standaard omdat de waarderingkamer richtlijnen goed zijn opgevolgd.

- *Wat is de aard en omvang van de bezwaarschriften in de periode 2008-2010?*

Het aantal bezwaarschriften in 2009 bedroeg 375 (2.5%) en was beduidend lager dan het aantal in 2008, te weten 465 (3.1%). In 2010 bedroeg het percentage net als in 2009 2.5%, maar het absolute aantal was zelfs iets gedaald (namelijk 369). Er is dus wel degelijk een dalende lijn te zien in de omvang van de bezwaarschriften in Winterswijk.

De aard van de bezwaarschriften is de hoogte van de Woz waarde en de redenen zijn vrij standaard.

- *Hoe vinden controle en toetsing plaats op taxaties?*

Afhankelijk van wel of geen bezwaar, wordt er 4 (bij bezwaar) of 3 keer direct gecontroleerd. Bij een bezwaarschrift is er vanuit de gemeente nog een keer een taxateur die naar de taxatie kijkt, vandaar dat er bij een bezwaar meer controle is.

Directe controle komt in de gemeente Winterswijk op naam van de Woz eigenaren, de gemeente, en het onderzoeksbureau. Verder wordt er nog door verschillende partijen indirect gecontroleerd. De belangrijkste indirecte controle komt van de waarderingkamer.

- *Is de informatievoorziening naar de burger adequaat?*

De brochure is compleet en wordt naar iedere WOZ- bezitter toegestuurd, dus ook toegankelijk. De informatie op de website is volledig, maar het is onbekend of mensen de weg naar de website weten te vinden. De punten waar naar is gekeken om te zien of de informatie volledig is zijn: uitleg begrippen, niet woningen behandeld, bezwaar aantekenen, taxatierapport etc.

4.3 Aalten

Aalten is een middelgrote gemeente met ruim 27.500 inwoners en 13.475 WOZ- objecten.

Aantal inwoners (peildatum 1-1-2008)	27.568
Aantal WOZ- objecten (peildatum 1-1-2008)	13.475
Totale WOZ- waarde (peildatum 1-1-2008)	€ 3.051 miljoen
Gemiddelde objectwaarde (peildatum 1-1-2008)	€ 226.500
Gem. stijging WOZ- waarde woningen peildatum 1-1-2008 t.o.v. 1-1- 2007	2,5 %
Gem. stijging WOZ- waarde woningen peildatum 1-1-2009 t.o.v. 1-1- 2008	0,8 %

Tabel 5; Algemene informatie Aalten (waarderingkamer 2010)

4.3.1 Taxaties

Woningen

De taxaties worden bij de gemeente Aalten gedaan door mensen van de gemeente in samenwerking met mensen van een extern onderzoeksbureau. De gemeente verzamelt in eigen beheer informatie van huizen en bedrijfspanden binnen de gemeente. Deze informatie heeft betrekking op kenmerken van een huis (bijvoorbeeld bouwjaar, grondoppervlak en inhoud van het object). De gemeente verkrijgt deze informatie door gebruik te maken van de gegevens van het kadaster, luchtfoto's, huizenprijzen van verkochte woningen, afhandeling bezwaar en beroep, opnames ter plaatse en via makelaars. De gegevens in het systeem worden ook aangepast bij een verbouwing of sloop van een WOZ- object. Er zijn echter maar relatief weinig verbouwingen in een jaar in Aalten. Er wordt jaarlijks gemiddeld maar voor ongeveer 1.5% van de WOZ- objecten een bouwvergunning afgegeven.

De door de gemeente verzamelde informatie wordt toegestuurd naar een extern onderzoeksbureau dat met de gegevens van de gemeente gaat berekenen hoeveel een huis ongeveer waard is. Dit gaat aan de hand van een computermodel; de computer deelt de woningen in groepen van ongeveer dezelfde prijs in. Als het bureau deze berekeningen heeft afgerond gaat er bij de gemeente een taxateur op weg om met behulp van een wijkbezoek te kijken of de waarden van de computer enigszins kloppen en past ze zo nodig aan. Hiervoor doet hij een wijkonderzoek. Binnen elke groep wordt een huis aangemerkt als controle-object, waarbij dit object binnen de groep van huizen als referentiewoning geldt. De rest van de huizen wordt vergeleken met deze referentiewoning. Heeft een woning bijvoorbeeld veel van dezelfde kenmerken, maar net iets meer grond, dan zal hij iets hoger worden getaxeerd dan de referentiewoning. Wat ook wordt meegenomen in deze plus en minpunten is bijvoorbeeld een garage, een dakkapel of een berging.

Het werkproces van de gemeente Aalten is gebaseerd op de richtlijnen van de waarderingkamer. Verder maakt de gemeente ook gebruik van werkprocessen die zijn voorgeschreven door de waarderingkamer, en worden er taxatiewijzers gebruikt om de niet-woningen te taxeren. De richtlijnen van de waarderingkamer spelen dus een belangrijke rol in het werkproces van de gemeente Aalten. Dit werkproces staat echter niet op papier, er is dus geen duidelijke procesbeschrijving.

Niet- woningen

Bij het informatie verzamelen gebruikt de gemeente Aalten voor niet-woningen hetzelfde proces als voor woningen. Het uiteindelijke taxeren van een niet- woning verschilt wel doordat er uiteindelijk een andere waarde moet worden bepaald. Bij niet- woningen wordt namelijk gebruik gemaakt van de huurwaardekapitalisatie methode of van de gecorrigeerde vervangingswaarde (zoals beschreven in hoofdstuk 2). Bij deze methode wordt de huurprijs van een object vermenigvuldigd met een kapitalisatiefactor en wordt er zo een WOZ- waarde berekend. De kapitalisatiefactor wordt geleverd door de waarderingskamer. Deze methode wordt gebruikt bij niet- woningen die courant zijn. Bij incurante objecten wordt er gebruik gemaakt van de gecorrigeerde vervangingswaarde. De waarden worden opgesteld met hulp van wijzers van de waarderingskamer (interview Aalten).

De uiteindelijke opgestelde waarden worden voor zowel woningen als niet- woningen bijgehouden in de BAG, zodat het makkelijker is om te vergelijken met andere gemeenten. Het proces van waarden kan volgens de geïnterviewden niet eenvoudig verbeteren zonder dat er meer tijd en geld in wordt gestopt.

4.3.2 Bezwaar

Als mensen die een WOZ- beschikking hebben gekregen het niet eens zijn met een taxatie, kan er een bezwaar worden ingediend.

De aard van de bezwaren is altijd dat de getaxeerde WOZ- waarde volgens de burger te hoog is. Mensen geven bij een bezwaarschrift altijd een reden op waarom ze denken dat de getaxeerde waarde te hoog is, en de reden bij de bezwaren kan wel verschillen. Soms is er bij een burger net een makelaar langs geweest die een compleet andere waarde heeft genoemd dan de WOZ- taxatiewaarde. Soms kan het liggen aan een grote stijging ten opzichte van het vorige jaar, en soms staan de kenmerken verkeerd in het systeem. De laatste categorie wordt steeds minder groot, omdat de fouten er in de loop der jaren vaak wel uitkomen. (interview Aalten)

Als er een bezwaarschrift binnenkomt wordt er altijd een afspraak gemaakt om naar het WOZ- object te gaan kijken. De taxateur kijkt nog eens naar de kenmerken van de woning, en de staat van de woning en geeft dan een advies aan de heffingsambtenaar. Deze spreekt zich dan vervolgens uit over de kwestie en zo wordt aan het bezwaar wel of geen gehoor gegeven. Het wordt dus niet van achter het bureau geregeld, maar er gaat altijd een ambtenaar naar het WOZ- object toe.

Jaar	Aantal Bezwaren	Relatief aantal bezwaren
2008	175	1,3 %
2009	229	1,7 %
2010	130	1%

Tabel 6: Bezwaren bij de gemeente Aalten (bron www.waarderingskamer.nl)

In tabel 6 is te zien dat er in 2010 duidelijk minder bezwaarschriften zijn ingediend. Tussen 2008 en 2009 is nog een stijging te zien in het aantal bezwaren.

In het jaar 2010 is ongeveer 30% van de bezwaren gegrond bevonden (interview Aalten). Dit is wel een uitzonderlijk laag percentage vergeleken met andere jaren. Normaal gesproken wordt er aan 40 tot 45 procent van de bezwaren gehoor gegeven in de gemeente Aalten. Mensen die bezwaar aantekenen hebben vaak een gegronde reden om dit te doen, vandaar dat het percentage van gehonoreerde bezwaren ten opzichte van de ingediende bezwaren aardig hoog is. Het aantal ingediende bezwaren is echter laag zodat het percentage gehonoreerde bezwaren ten opzichte van verzonden beschikken wel laag is. Als er tegen een taxatie geen bezwaar wordt aangetekend is het afgedaan, dan komt de WOZ-waarde in het systeem en kan het gaan dienen als basis voor alle processen waarvoor de WOZ-waarde tegenwoordig wordt gebruikt. Wel is er in de gemeente Aalten sprake van doorlopend bezoek bij verbouwingen en dergelijke. Vandaar wil het nog wel eens voorkomen dat er ambtshalve toch een verkeerde waarde gevonden wordt. Als dit het geval is wordt alsnog een andere WOZ-waarde gebruikt bij heffing. De gemeente Aalten maakt gebruik van de wettelijke bezwaardrempels, zoals deze staan in de tabel in een voorgaand hoofdstuk.

4.3.3 Controle

Het bezwaarsysteem is het meest effectieve controlesysteem, omdat iedere burger met een eigen huis vaak wel weet wat de waarde het jaar ervoor was, en ook wel weet wat het huis ongeveer op zou brengen bij een verkoop. Wordt er geen bezwaar aangetekend, dan gaat de gemeente er vanuit dat de taxatie goed is, en wordt er verder niet meer echt naar gekeken. Er is dan alleen directe controle van het externe bureau op eigen werk, van de gemeente op dit werk plus eigen werk, en controle van de eigenaar van het WOZ- object.

Bij een bezwaar komt er altijd een taxateur bij het object waarvoor bezwaar is aangetekend, en kan er zo dus ook een betrouwbare hertaxatie plaatsvinden. Verder komt de taxateur ook altijd kijken als een uitbouw of verbouwing heeft plaatsgevonden om zo de nieuwe waarde te bepalen. In deze gevallen is er nog een her controle van de gemeente en wordt er drie keer direct naar een taxatie gekeken.

De belangrijkste indirecte controle komt van de jaarlijkse controle van de waarderingskamer. De waarderingskamer bezoekt de gemeente 1 maal per jaar omdat de gemeente algemeen gezien voldoende scoort elk jaar. Aan de hand van deze controle bepaalt de waarderingskamer of de gemeente is goedgekeurd om beschikkingen te versturen. Het oordeel van de waarderingskamer is dus essentieel voor het proces rondom de wet WOZ. Als de goedkeuring van de waarderingskamer er niet is en er geen beschikkingen mogen worden verstuurd, zal dit de gemeente renteverlies opleveren. Het algemeen oordeel van de waarderingskamer over het WOZ proces bij de gemeente Aalten is goed (www.waarderingskamer.nl) en de gemeente mag beschikkingen versturen. De waarderingskamer stuurt met de goedkeuring ook een aantal aanbevelingen mee. Omdat het rapport pas uitkomt lang nadat het onderzoek is gedaan, zijn de aanbevelingen op dat moment veelal al uitgevoerd en zijn geconstateerde achterstanden weggewerkt.

Het rapport geeft wel een objectief oordeel als buitenstaander aan de gemeente. Met dit rapport kunnen achterstanden worden bewezen, en kan goed werk ook bevestigen.

De gemeente Aalten gebruikt bij het bepalen van de taxaties verschillende extra controlemechanismen. Zo wordt gebruik gemaakt van veel verschillende overzichten om opmerkelijke verschillen zo snel mogelijk op te merken. Bij grote verschillen tussen taxaties over verschillende jaren wordt er vaak bezwaar aangetekend, maar gebeurt dit niet dan kan er vanuit de gemeente ook een aanpassing van de taxatie komen. Verder gebruikt de gemeente luchtfoto's om te kijken of er is uitgebouwd aan een huis. De gemeente maakt eigen

luchtfoto's omdat de eigen foto's scherper zijn dan bijvoorbeeld de foto's op Google of Bing maps.

Er zijn ook nog twee extra controlemechanismen binnen de gemeente, de accountant en de interne controle functionaris. De accountant kijkt naar het proces van de wet WOZ door steekproeven te nemen. De interne controle functionaris neemt ook steekproeven in taxaties om te kijken of er grote verschillen zijn tussen taxaties tussen verschillende jaren. Deze controle is echter alleen via steekproeven.

4.3.4 Informatievoorziening Aalten

Het informatienummer van de gemeentelijke belastingen is niet specifiek voor de WOZ en er is dus specifieke informatie bekend over het gebruik van informatienummer met betrekking tot de WOZ.. Wel weet men dat er een piek is in het gebruik van het informatienummer vlak nadat de beschikkingen worden verstuurd. Uit de interviews is gebleken dat men in de afgelopen 2 jaar elke vraag die is gesteld via dit nummer heeft kunnen beantwoorden. De belastinggids van de gemeente Aalten bestaat uit informatie over alle gemeentelijke belastingen en over de waardering van onroerende zaken. De waardering van onroerende zaken is gelijk het eerste onderwerp wat aangesneden wordt in de belastinggids. Er wordt algemene informatie over de wet gegeven, waar de WOZ- waarde voor wordt gebruikt, de peildatum wordt uitgelegd, en de gecorrigeerde vervangingswaarde komt aan bod. Ook voor niet- woningen is de brochure compleet en duidelijk in de informatie.

Er is een compleet hoofdstuk gewijd aan de invloed van de kredietcrisis op de WOZ. Dit is het geval omdat er in het jaar van de brochure de huizenprijzen veel hebben gefluctueerd. De huizenprijzen stegen nog in het begin van het jaar en daalden daarna, zodat de uiteindelijke waarde wel hoger kan liggen dan het voorgaande jaar. Voor veel mensen was het daardoor onduidelijk hoe de gemeente aan de waarde is gekomen.

Er staat ook een verduidelijkende grafiek bij die aangeeft dat de gemiddelde huizenstijging aan het begin van het jaar groter was dan de gemiddelde prijsdaling in het tweede halfjaar. Er wordt verwezen naar het taxatieverslag wat op de site staat en opgevraagd kan worden bij de gemeente. Deze grafiek geeft de landelijke waarden aan en niet de waarden specifiek voor de regio. De huizenprijzen in de gemeente Aalten zijn echter ook iets gestegen, net als gemiddeld in Nederland. (Waarderingskamer) Hierdoor kan de waarde op 1 januari 2009 hoger zijn dan de waarde op 1 januari 2008.

Er wordt duidelijk verteld hoe een aanslagbiljet kan worden betaald, de kwijtscheldingsprocedure wordt duidelijk verwoord, en er staat een heel hoofdstuk in de brochure over het maken van bezwaar. De bezwaardrempel wordt hier aangeven en alles waar een bezwaarschrift aan moet voldoen om voor behandeling in aanmerking te komen. Achter de contactgegevens zit er in de brochure nog een machtigingsformulier waarmee je de gemeente kan machtigen om de gemeentelijke belastingen af te schrijven.

Gemeente Aalten		
Criteria	Website	Brochure
Begrip Peildatum	X	X
Methode woningen	X	X
Methode niet woningen	X	X
Taxatieverslag	X	X
Bezwaar	X	X
Contactgegevens	X	X
Kwijtscheldingsregeling	X	X
Invloed kredietcrisis	X	X

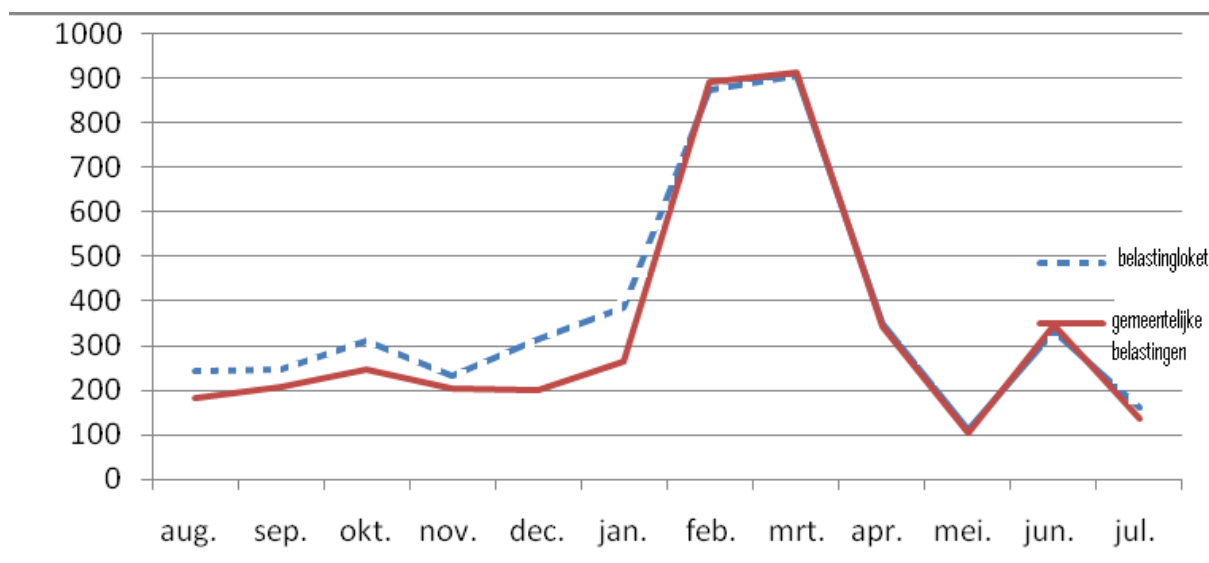
4.3.5 Website gegevens Aalten

De bezoekersaantallen van de gemeentelijke website van Aalten met betrekking tot de WOZ zijn bekend. Deze informatie kan iets zeggen over de informatievoorziening naar de burgers toe.

In het gebruik van de gemeentelijke website van Aalten van augustus 2009 tot en met juli 2010 is heel duidelijk een piek te zien, wat valt te verklaren doordat in deze periode de WOZ-beschikking naar de burgers toe wordt gestuurd. Om het in cijfers uit te drukken: in december 2009 hebben 7 mensen op de site gekeken waar de algemene informatie over de WOZ op staat. Het betreft hier het kopje onroerende zaak waardebeoordeling in de productencatalogus op de gemeentelijke website van Aalten. Op deze site is algemene informatie te vinden over de wet WOZ zoals de gang van zaken rondom de aanslag, achtergrondinformatie en wat te doen bij bezwaren. In februari heeft dezelfde site 63 bezoekers gehad. Zo zie je dat mensen wel geïnteresseerd zijn in informatie rondom de WOZ, maar vooral als er net een aanslag is binnen gekomen.

Het gemiddelde aantal pagina's dat bezocht wordt per maand is 28 in dit jaar.

Er is op de gemeentelijke site ook een belastingloket waar men persoonlijke informatie kan vinden rondom de WOZ. Dit is een gedeelte waar je in moet loggen met je sofi -nummer en je geboortedatum. Van deze site zijn ook de websitegegevens bekend. Hier zullen we ons weer richten op de periode augustus 2009 tot en met juli 2010. Ook hier is een hele duidelijke piek te zien in de bezoekersaantallen in de maanden februari en maart van het jaar 2010, zie figuur 1, en tabel 7.



Figuur 1. Bezoekersaantallen website Aalten.

	Belastingloket	Gemeentelijke belastingen en beschikkingen WOZ
Maand	bezoekers	bezoekers
aug.2009	243	182
sep. 2009	245	206
okt. 2009	311	247
nov. 2009	231	203
dec. 2009	313	199
jan. 2010	387	266
feb. 2010	875	891
mrt. 2010	908	912
apr. 2010	351	342
mei 2010	112	104
jun. 2010	331	347
jul. 2010	162	136

Tabel 7: websitegegevens Aalten

Het belastingloket op de site is duidelijk vaker bezocht dan de algemene informatie, maar het verschil tussen december 2009 en februari 2010 is ook op deze pagina erg groot. In cijfers is het verschil voor het belastingloket 313 keer bezocht in december tegen 875 keer bezocht in februari. Dit wordt weer veroorzaakt doordat dit de periode is waarin de gemeente de beschikkingen de deur uit doet.

In figuur 1 is zichtbaar dat er voor de pagina “aanslagen gemeentelijke belastingen” ongeveer hetzelfde patroon geldt als voor “het belastingloket”. Het gemiddelde aantal bezoekers per maand is voor het belastingloket 374. Voor de pagina “aanslagen gemeentelijke belastingen” is dit gemiddeld 336 views per maand. In de gemeente Aalten zijn 13.475 WOZ- objecten, in totaal wordt er jaarlijks 4.035 keer naar deze pagina gekeken. Dat wil zeggen dat er per WOZ- object ongeveer 0.3 keer op de site wordt gekeken van de aanslagbiljetten. En bijna 0.34 keer per WOZ- object wordt er gekeken naar het belastingloket.

4.3.6 Conclusies Aalten

- *Hoe vindt de waardebeoordeling plaats en hoe wordt de waarde vastgesteld?*

De waardering vindt plaats met hulp van een extern onderzoeksbureau, en een taxateur die in elke gemaakte groep een referentiewoning bezoekt en taxeert. Er wordt veel bepaald op locatie in plaats van achter het bureau. Het onderzoeksbureau verdeelt de Woz objecten in groepen van vergelijkbare objecten waarna de gemeente de waarde van de objecten bepaalt. De waarde wordt (kijkend naar het aantal gehonoreerde bezwaren) in erg veel van de gevallen juist vastgesteld.

- *Hoe is het uitvoeringsproces van taxaties en de taxatiemethodiek ingericht?*

In de gemeente Aalten is het proces van taxaties ingericht volgens de richtlijnen van de waarderingkamer. Het is ingericht om de effectiviteit te waarborgen. Dit wil zeggen dat er medewerkers zijn voor de heffing, medewerkers voor de inning en er is een

procesverantwoordelijke medewerker. De richtlijnen van de waarderingskamer zorgen er voor dat de effectiviteit van het proces min om meer gewaarborgd is.

- *Wat is de aard en omvang van de bezwaarschriften in de periode 2008-2010?*

De afgelopen drie jaar is het percentage van bezwaarschriften niet boven de 2% uitgekomen. En in 2010 (peildatum 01-01-2009) was dit percentage zelfs slechts 1%. Het voorgaande jaar was dit percentage 1.7% wat betekent dat het aantal bezwaarschriften is gedaald ten opzichte van vorig jaar. De omvang van de bezwaarschriften is dus gering. De aard van de bezwaren is weinig verrassend, de getaxeerde waarde is te hoog in alle gevallen, de redenen hebben vaak te maken met woningkenmerken.

- *Hoe vinden controle en toetsing plaats op taxaties?*

De taxaties worden in de gemeente Aalten, afhankelijk van aangetekende bezwaren, 3 of 4 keer direct gecontroleerd. Als er bezwaar wordt aangetekend wordt er vanuit de gemeente nog een keer extra naar de taxatie gekeken. De partijen die controleren zijn de Woz-eigenaar, het externe onderzoeksbureau, en de gemeente. Verder is er veel indirecte controle gehouden door verschillende partijen, waarvan de waarderingskamer de belangrijkste indirecte controle uitvoert.

- *Is de informatievoorziening naar de burger adequaat?*

De informatievoorziening via de brochure is compleet en toegankelijk net als de informatie op de website. De brochure wordt naar elke WOZ- bezitter toegestuurd en de Website is ook door veel bezoekers bekeken. Geconcludeerd kan dus worden dat de informatievoorziening adequaat is.

4.3.7 Conclusies 213a onderzoek gereflecteerd op Aalten

- Er is net als in de gemeente Winterswijk geen uitgeschreven procesbeschrijving gevonden; hier geldt dus de aanbeveling die ook geldt voor Winterswijk om een duidelijk, op papier staande procesbeschrijving te maken.
- In Winterswijk is er geen procesverantwoordelijke medewerker aangesteld, deze is in Aalten wel aangesteld; de bijbehorende aanbeveling zal dus niet gelden voor Aalten.
- Winterswijk heeft weinig betrokkenheid tussen collega's met andere deelprocessen. In de gemeente Aalten is er wel sprake van betrokkenheid tussen de deelprocessen, en daarom zal de bijbehorende aanbeveling dus ook niet gelden voor Aalten.

4.4 Oost Gelre

Oost Gelre is een middelgrote gemeente met bijna 30.000 inwoners en met 14.336 WOZ-objecten.

Aantal inwoners (peildatum 1-1-2008)	29.873
Aantal WOZ objecten (peildatum 1-1-2008)	14.336
Totale WOZ- waarde (peildatum 1-1-2008)	€ 3.623 miljoen
Gemiddelde objectwaarde (peildatum 1-1-2008)	€ 252.700
Gem. stijging WOZ- waarde woningen peildatum 1-1-2008 t.o.v. 1-1- 2007	1,0 %
Gem. stijging WOZ- waarde woningen peildatum 1-1-2009 t.o.v. 1-1- 2008	- 0,1 %

Tabel 8: algemene informatie Oost Gelre

Tot en met 2009 maakte men in Oost Gelre bij de WOZ- waardebepaling gebruik van een extern bureau, maar vanaf 2010 voert de gemeente de werkzaamheden zelf uit, omdat dit goedkoper en efficiënter zou zijn. Hierdoor zullen wel veranderingen doorgang moeten vinden binnen het systeem rondom de WOZ. Welke veranderingen er allemaal zullen moeten komen is nog niet allemaal duidelijk, maar zeker is de afdeling heffing en inning minder hulp zal krijgen van buiten de gemeente.

4.4.1 taxaties

Woningen

Woningen worden in de gemeente Oost Gelre getaxeerd aan de hand van verkoopcijfers voor vergelijkbare WOZ- objecten. Hier wordt dan naar de kenmerken gekeken van de verkochte objecten, en naar de kenmerken van de objecten die getaxeerd moeten worden. De objecten worden in groepen verdeeld door een computersysteem die kenmerken van de objecten met elkaar vergelijkt en zo objecten met ongeveer dezelfde kenmerken bij elkaar indeelt in dezelfde groep. Zo kan men vergelijkbare woningen zoeken die net verkocht zijn en de WOZ-waarde berekenen. Hierbij wordt dan gekeken naar kenmerken als grondoppervlak, bijgebouwen, en staat van het object ten opzichte van de net verkochte woningen. Heeft een woning net zoveel grond als de referentie woning, maar staat er een extra schuurtje bij, dan zal deze woning net iets hoger getaxeerd worden dan de referentie woning mits de andere kenmerken gelijk zijn. De methode die hier wordt gebruikt wordt de vergelijkingsmethode genoemd.

Per taxatie wordt gestreefd naar 3 verkochte objecten. Dit wil nog wel eens minder zijn als het een grote villa betreft, omdat het erg moeilijk is om een vergelijkbare villa te vinden die net is verkocht. Over het algemeen lukt het in de meeste gevallen wel om 3 vergelijkbare woningen te vinden. Wat ook wordt meegenomen bij de taxaties zijn foto's, luchtfoto's van de gemeente, en ook wordt er gebruik gemaakt van een cyclorama van de hele gemeente. Een voorbeeld van een cyclorama is Google Street view.

De gemiddelde mutaties van WOZ- objecten was in 2009 negatief met 0.1 procent wat een gemiddelde waardedaling betekent. Het voorgaande jaar (2008) was er nog een stijging met een procent. De daling is waarschijnlijk te wijten aan de financiële crisis in Nederland.

Niet- woningen

Bij niet woningen is de getaxeerde waarde anders dan bij woningen, omdat er bij niet-woningen niet gekeken wordt naar de economische waarde bij vrije verkoop. Bij winkelpanden wordt er bijvoorbeeld ook gekeken naar de huurwaarde van een pand. Door de gemeente wordt er niet zelf een taxateur naar het betreffende pand gestuurd, maar wordt de waarde van achter het bureau bepaald. Bij bezwaren, bij bouwvergunningen (als het af is en op 1 januari) wordt er wel een taxateur naar het pand gestuurd.

Ook hier wordt voor niet- woningen in principe dezelfde methodiek gebruikt als voor woningen, maar is het vaak moeilijker om referenties te vinden. Het is erg moeilijk om voor een oud schoolgebouw een net verkochte referentieschool te vinden. Ook als alle niet-woningen zijn ingedeeld is er nog een groot verschil aan te wijzen, omdat er in niet-woningen erg veel variatie zit. Er zijn heel veel categorieën van niet- woningen en daarom gebruikt de gemeente taxatiewijzers van de waarderingskamer.

De huurwaarde kapitalisatiemethode wordt gebruikt bij elke niet -woning die courant is.

Bij incurante objecten wordt er gebruik gemaakt van de gecorrigeerde vervangingswaarde zoals uitgelegd in hoofdstuk 2.

Het proces van informatie verzamelen bij woningen en niet- woningen verloopt dus op dezelfde manier, maar de uiteindelijke waarde is wel verschillend.

De uiteindelijk getaxeerde waarde wordt voor zowel woningen als niet- woningen ingevoerd in het BAG systeem.

4.4.2 bezwaar

Jaar	Aantal Bezwaren	Relatief aantal bezwaren
2008 (peildatum 1-1-2007)	473	3,3 %
2009 (peildatum 1-1-2008)	229	1,6 %
2010	235	1,6%

Tabel 9: Bezwaar Oost Gelre. Bron (www.waarderingskamer.nl)

In de gemeente Oost Gelre zijn volgens de waarderingskamer, (website waarderingskamer) in het jaar 2009, met peildatum 1 januari 2008, 229 bezwaren ontvangen. In totaal waren er 14.336 WOZ- objecten wat betekend dat er in 1.6% (www.waarderingskamer.nl) van de taxaties een bezwaar is ingediend. Het jaar ervoor (2008) was ditzelfde percentage nog 3.3 procent (www.waarderingskamer.nl) voor dezelfde gemeente. In 2010 zijn er in Oost Gelre 235 bezwaarschriften binnen gekomen, wat betekent dat het percentage voor 2010 ongeveer hetzelfde is als voor 2009 (interview Oost Gelre).

De aard van de bezwaren is eigenlijk altijd dat de WOZ- waarde te hoog is voor het betreffende object. Doordat eigenaren daardoor dan meer belasting moeten betalen is dat niet gunstig voor de eigenaar.

De reden van een bezwaar kan wel verschillen, zo blijkt uit het interview. Bij een bezwaar zit namelijk altijd een reden waarom de eigenaar denkt dat de waarde niet klopt. Vaak zit de reden in kenmerken zoals de inhoud van het object, of het bouwjaar. Deze bezwaren worden steeds minder, omdat de kenmerken steeds vaker goed in het systeem zitten. Een andere reden voor bezwaar is een objectafbakening die niet klopt.

Als er bij de gemeente een bezwaarschrift binnen komt gaan de ambtenaren die de bezwaren afhandelen eerst de redenen bekijken. Eerst wordt er natuurlijk gekeken of de bezwaren

gegrond zijn. Meestal heeft 1 bezwaarschrift meerdere redenen waarom men denkt dat de waarde verkeerd is getaxeerd; per reden wordt er dan gekeken of het klopt. Dan gaat er altijd een taxateur naar het WOZ- object kijken om te zien of de bewoners gelijk hadden in hun bezwaarschrift. De taxateur geeft dan zijn bevindingen door aan de heffingsambtenaar die dan kan besluiten de waarde aan te passen. In bijna 70% van de gevallen wordt er gehoor gegeven aan een bezwaarschrift.

Bij geen bezwaarschriften wordt er gelijk vanuit gegaan dat de taxatie goed is. Tenzij er bij toeval een huis in dezelfde groep een aanpassing heeft gekregen, dan wordt er ook naar de anderen in de groep gekeken. (interview Oost Gelre).

4.4.3 controle

In voorgaande jaren was het zo, dat de mensen van het externe bureau de taxatie deden; deze werden dan daarna getoetst door de mensen van de afdeling heffing en inning.

Vanaf 2010 is dit anders geworden, omdat de Woz ambtenaren nu ook zelf de taxaties moeten doen.

Wel is het de bedoeling dat de mensen elkaar onderling door steekproeven zullen gaan controleren. Er is namelijk gewoonweg geen tijd om elke taxatie te gaan controleren, maar wel om steekproeven te nemen.

Het belangrijkste controle mechanisme is het aantal bezwaren wat binnenkomt bij de gemeente. Mensen met een eigen huis weten zelf vaak wat het huis ongeveer waard is en kunnen de WOZ- waarde dus goed controleren. Als er bij de gemeente geen bezwaar komt op een taxatie wordt er vanuit gegaan dat de taxatie goed is. Wel is er soms sprake van het domino effect . Het domino effect ontstaat als er een huis verkeerd blijkt getaxeerd, en daardoor alle andere huizen in dezelfde groep ook een aanpassing nodig hebben.

Over het algemeen wordt een waarde echter niet meer aangepast als er geen bezwaar is ingediend.

Een andere belangrijke vorm van controle is de keuring van de waarderingskamer die elk jaar plaatsvindt. De waarderingskamer kijkt naar de efficiëntie van de gemeente in het afhandelen van de wet WOZ, maar ook naar de effectiviteit. De goedkeuring van de waarderingskamer is essentieel voor de gemeente, omdat er zonder goedkeuring geen beschikkingen verstuurd mogen worden, wat zal leiden tot renteverlies. Het algemene oordeel van de waarderingskamer voor de uitvoering van de wet WOZ is goed voor de gemeente Oost Gelre, en de gemeente mag dan ook beschikkingen versturen. (www.waarderingskamer.nl)

De waarderingskamer stuurt met de goedkeuring ook altijd aanbevelingen mee voor de gemeente. Deze aanbevelingen gaan echter vaak over al rechtgetrokken zaken doordat er tussen het onderzoek en het uitbrengen van het rapport vaak een aanzienlijke tijd zit. Zijn er echter wel aanbevelingen bij die ondertussen niet zijn rechtgetrokken, dan zal de gemeente hiermee aan het werk moeten.

Er wordt nog een keer naar het proces gekeken door de accountant van de gemeente door middel van steekproeven.

Er wordt dus naar elke taxatie gekeken door degene die de taxatie doet en door de eigenaar van het WOZ- object. Verder wordt er nog indirect gecontroleerd door de waarderingskamer en de accountant.

4.4.4 Informatievoorziening

Gemeente Oost Gelre heeft een informatienummer voor de gemeentelijke belastingen, maar niet speciaal een nummer voor de WOZ. Doordat er geen apart nummer is, zijn er geen getallen bekend over hoe vaak de gemeente wordt gebeld over de wet WOZ. Wel is bekend

dat er pieken zijn in het bellen als de beschikkingen de deur uit gaan. Uit de interviews is gebleken dat men elke vraag die is gesteld via dit nummer heeft kunnen beantwoorden.

Informatiebrochure.

In de brochure van Oost- Gelre gaat, na het voorwoord en een kleine uitleg over de beschikking, het eerste hoofdstuk over de waardering van onroerende zaken. In dit hoofdstuk wordt uit de doeken gedaan waar de WOZ- waarde voor wordt gebruikt. Daarna wordt uitgelegd hoe de gemeente de WOZ- waarde bepaalt en wordt simpel uitgelegd welke methode hiervoor wordt gebruikt. De vergelijkingsmethode en het permanent bijhouden van woninggegevens worden hier ook in makkelijke woorden uit de doeken gedaan.

Het is het mogelijk om het taxatieverslag van de betreffende woning te verkrijgen via de gemeentelijke website en als er geen beschikbaarheid over internet is kan het ook via het gemeentehuis. Voor woningen beschrijft de brochure alle relevante aspecten voor de burger in eenvoudig taalgebruik.

Voor niet- woningen is dit echter anders: er staat namelijk over niet woningen precies 1 zin in de hele brochure: “ Het taxatieverslag van een niet -woning bevat de huurwaarde en kapitalisatiefactor of de herbouwwaarde en correctiefactoren.”

Dit is een zin met begrippen die niet voor iedereen te begrijpen zijn, en er wordt geen verdere uitleg gegeven bij deze zin, hetgeen de brochure wel zou verbeteren. Er staat in de brochure een heel duidelijk hoofdstuk over bezwaar maken. Hoe er bezwaar kan worden gemaakt, waar een bezwaarschrift aan moet voldoen, en de bezwaardrempels worden in eenvoudig taalgebruik beschreven. De bezwaardrempels zijn gelijk aan de landelijke bezwaardrempels. Na de bezwaren worden de kwijtscheldingsregeling en de mogelijkheden tot betaling uitgelegd. Hierna komen nog de contactgegevens en de aanvraagkaarten aan bod; ook is er een mogelijkheid om de gemeente te machtigen.

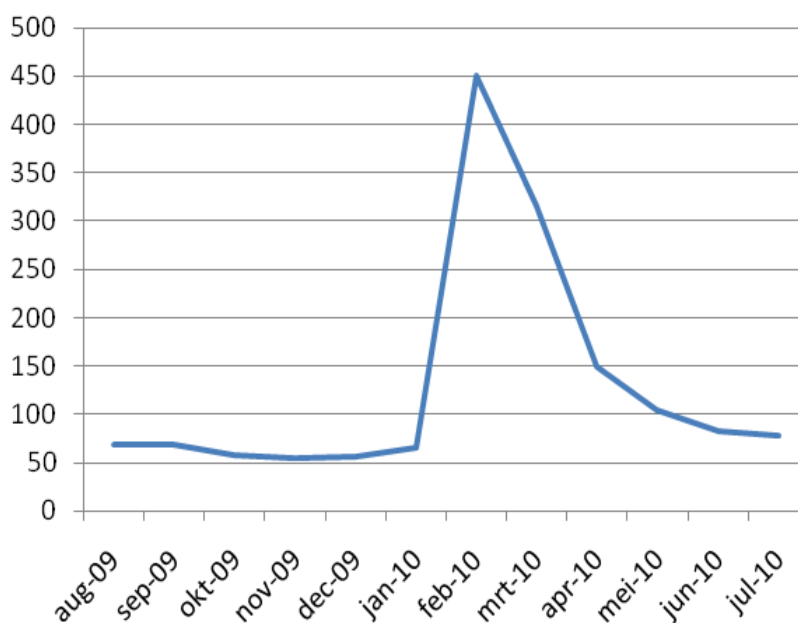
Gemeente Aalten		
Criteria	Website	Brochure
Begrip Peildatum	X	X
Methode woningen	X	X
Methode niet woningen	X	
Taxatieverslag	X	X
Bezwaar	X	X
Contactgegevens	X	X
Kwijtscheldingsregeling	X	X
Invloed kredietcrisis	X	X

Websitegegevens Oost Gelre

De bezoekersaantallen van de gemeentelijke website van Oost Gelre zijn bekend, zie onderstaand figuur.

maand	views
Aug-09	68
Sep-09	68
Okt -09	58
Nov-09	54
Dec-09	57
Jan -10	66
Feb -10	451
Mrt - 10	315
Apr -10	149
Mei -10	105
Jun -10	83
Jul - 10	78

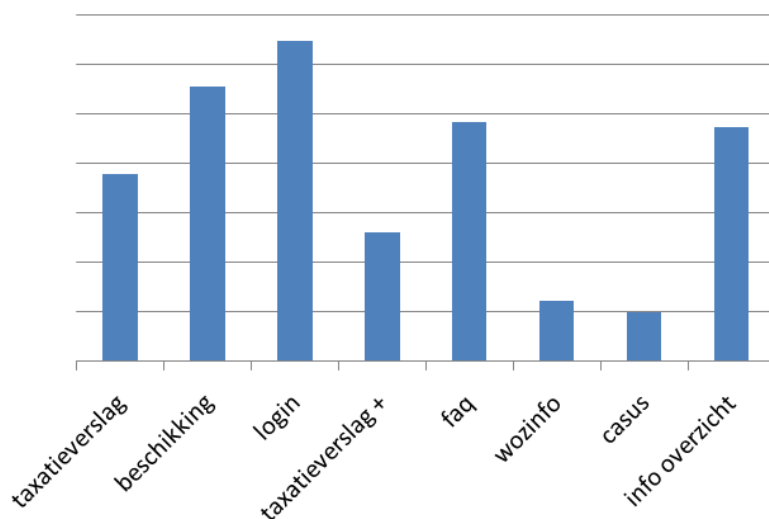
Tabel 10: websitegegevens Oost Gelre



figuur 2 websitegegevens Oost Gelre

Wat men in deze tabel kan zien is dat er ook in Oost Gelre een duidelijke top is in de maanden februari en maart. De cijfers gaan over de gemeentelijke pagina die betrekking heeft op de wet WOZ. Op deze site kan men informatie vinden met betrekking tot de Wet WOZ, zoals de waardeberekening, de waarde zelf, de waardepeildatum en meer onderwerpen in die strekking. De top is dus ook wel te verklaren als je weet dat de gemeente de beschikkingen in die periode de deur uit doet. In totaal heeft deze site 1.552 bezoekers gehad in een jaar tijd, dat is gemiddeld 129 bezoekers per maand. In totaal heeft de gemeente oost Gelre 14.336 WOZ- objecten, wat betekent dat ongeveer per WOZ- object ongeveer 0.1 keer de site wordt bekeken.

Oost Gelre heeft ook een speciale WOZ- site (woz.nl/oostgelre) waarvan de websitegegevens bekend zijn. Het feit dat deze site bestaat is waarschijnlijk de oorzaak dat de site hierboven behandeld zo weinig bezocht wordt, omdat op woz.nl/oostgelre echt alle gegevens staan die men maar wil weten. Hier kan men ook inloggen om een beknopt taxatieverslag in te zien van persoonlijke WOZ- objecten. Voor dit laatste onderdeel moet men inloggen. De informatie is helaas niet per maand bekend, maar zijn alleen het totaal aantal views bekend. Zo is toch te zien welke onderdelen van de site vaker worden bekeken dan andere onderdelen op de site.



Figuur 3: bezoekersaantallen gemeentelijke website Oost Gelre www.Woz.nl/oostgelre

Het beknopte taxatieverslag wordt door bewoners erg vaak ingekeken (5.023) in de periode van 1 augustus 2009 tot en met 31 juli 2010 (dat is ongeveer een derde van alle WOZ- objecten). In het taxatieverslag staan de kenmerken van een WOZ- object en hoe men tot de waarde is gekomen. Waar ook erg veel naar wordt gekeken op deze site is naar de persoonlijke beschikking. Iedereen krijgt een beschikking thuis, maar toch trekken veel mensen het ook nog een keer na op internet. Er zijn ongeveer 0.3 views per WOZ- object voor de beschikkingen. Ook dit is een onderdeel waarvoor de burgers moeten inloggen op de gemeentelijke website. Andere veelbezochte informatie op deze site zijn de veelgestelde vragen (FAQ), en de algemene informatie rondom de WOZ (de kolom info overzicht in de tabel). Al worden de vragen wel meer gezien (0.21 views per object) dan de algemene informatie (0.15 views per object).

Al met al wordt de gemeentelijke site van Oost Gelre minder vaak bekeken dan de WOZ- site die ook door Oost Gelre wordt gebruikt.

4.4.5 Conclusies Oost Gelre

- *Hoe vindt de waardebeoordeling plaats en hoe wordt de waarde vastgesteld?*

De waardebeoordeling vindt sinds 2010 plaats zonder hulp van een extern onderzoeksbureau, door mensen van de gemeente vanachter het bureau. Er gaat alleen iemand van de gemeente naar een object toe bij bouwvergunningen, en bezwaren. De waarde wordt in de overgrote meerderheid van de gevallen goed vastgesteld. De juistheid van de taxatie is getoetst aan de hand van het aantal gehonoreerde bezwaren. De

- *Hoe is het uitvoeringsproces van taxaties en de taxatiemethodiek ingericht?*

Het proces is doeltreffend en doelmatig ingericht in Oost Gelre. Door geen gebruik meer te maken van het externe bureau wil de gemeente effectiever gaan werken zonder de effectiviteit te schaden. De gemeente Oost gelre maakt gebruik van de richtlijnen van de waarderingskamer om ervoor te zorgen dat de bezuinigingen niet ten koste gaan van de kwaliteit van het proces.

- *Wat is de aard en omvang van de bezwaarschriften in de periode 2008-2010?*

De omvang van de bezwaren is in 2009 (met peildatum 1-1-2008) met de helft gedaald ten opzichte van het jaar ervoor. In 2009 waren er 229 bezwaren (1.6%) terwijl er in het jaar 2008 nog 473 (3.3%) waren. Oost Gelre is er in 2010 in geslaagd om hetzelfde (lage) percentage van 1.6% bezwaren te realiseren als in 2009.

- *Hoe vinden controle en toetsing plaats op taxaties?*

De taxaties worden in de gemeente Oost Gelre, afhankelijk van aangetekende bezwaren, 2 of drie keer direct gecontroleerd. Deze controles worden uitgevoerd door Woz- bezitters, en de gemeente. Als er bezwaar wordt aangetekend gaat er vanuit de gemeente een taxateur aan het werk die de taxatie nog een keer controleert. Verder worden er veel steekproeven gehouden door 3 verschillende partijen.

- *Is de informatievoorziening naar de burger adequaat?*

De informatievoorziening via de site is compleet en toegankelijk. Via de brochure is de informatie qua woningen compleet, maar mist een gedeelte van niet- woningen. De site heeft veel bezoekers wat er op wijst dat mensen de informatie op de site goed weten te vinden.

4.4.6 Conclusie 213a onderzoek Winterswijk met betrekking tot Oost Gelre:

- Er is net als in de gemeente Aalten geen geschreven procesbeschrijving gevonden. Hier geldt dus de aanbeveling die ook geldt voor Winterswijk en Aalten om een duidelijke geschreven procesbeschrijving te maken.
- In Winterswijk is er geen procesverantwoordelijke medewerker aangesteld; deze is in Oost Gelre wel aangesteld.
- Winterswijk heeft weinig affiniteit met collega's met andere deelprocessen. Er geen reden gevonden in dit vooronderzoek om aan te nemen dat deze conclusie ook geldt voor de gemeente Oost Gelre..

Conclusies en aanbevelingen

5.1 Conclusies deelvragen

De deelvragen zullen worden beantwoord door een score per gemeente te geven voor het betreffende onderwerp. De scores komen voort uit de conclusies per gemeente, en hebben de volgende betekenis: 5 uitstekend, 4 goed, 3 voldoende, 2 onvoldoende, 1 slecht.

- Hoe vindt de waardebepaling plaats en hoe wordt de waarde vastgesteld?

	1	2	3	4	5
Winterswijk				x	
Aalten					x
Oost Gelre				x	

De aanslagen die worden opgelegd door de drie gemeenten zijn over het algemeen juist en rechtmatig. Dit kan geconcludeerd worden uit de aantallen (gehonoreerde) bezwaren en de oordelen van de waarderingskamer en Ernst en Young. Dit bepaalt dat elke gemeente een goede score behaalt voor deze deelvraag.

De waardebepaling wordt in alle drie de gemeenten veel van achter de computer bepaald aan de hand van modellen en schema's. De waardebepaling wordt in elke behandelde gemeente goed gekeurd; toch is er een verschil in de scores van de drie gemeenten. De gemeente Aalten taxeert minder van achter het bureau en krijgt hulp van een extern bureau. Vandaar dat deze gemeente iets hoger uitkomt dan de andere twee gemeenten.

- Hoe is het uitvoeringsproces van taxaties en de taxatiemethodiek ingericht?

	1	2	3	4	5
Winterswijk				x	
Aalten				x	
Oost Gelre				x	

Het uitvoeringsproces van taxaties en de taxatiemethodiek zijn in alle drie de gemeenten ingericht op grond van richtlijnen van de waarderingskamer, en zijn dus vergelijkbaar. In elke behandelde gemeente is er dan ook een WOZ- proces dat door de waarderingskamer goed is gekeurd. Elke gemeente heeft ook een proces ingericht op doelgerichtheid en doelmatigheid, waardoor er niet veel verschillen zijn binnen de gemeenten.

Aalten wijkt het meest af doordat er in Aalten minder van achter het bureau gedaan wordt (maar meer ter plekke wordt getaxeerd) in vergelijking met Oost Gelre en Winterswijk. De doeltreffendheid van het taxatieproces is echter in elke gemeente goed, waardoor geconcludeerd kan worden dat er een goed uitvoeringsproces is binnen de gemeenten. De doeltreffendheid is goed volgens de rapporten van de waarderingskamer, en tijdens dit vooronderzoek is er geen reden aangetroffen om deze conclusie te verwerpen.

- Wat is de aard en omvang van de bezwaarschriften in de periode 2008-2010?

	1	2	3	4	5
Winterswijk			x		
Aalten					x
Oost Gelre				x	

Alle drie de gemeente scoren niet slecht als het gaat om de bezwaarschriften in de periode 2008-2010. Winterswijk heeft nog een score voor 2010 die gelijk is als die van vorig jaar (2.5%), maar de scores van 2008 en 2009 waren beide beter dan de scores van het voorgaande jaar en door deze dalende lijn heeft de gemeente een gemiddelde score. Aalten heeft erg weinig bezwaren in de hele periode en dus ook de maximale punten. Aalten heeft voor het afgelopen jaar slechts op 1% van de taxaties een bezwaar ontvangen. Ook goed was deze score in Oost Gelre, zeker omdat hier ook een duidelijk dalende lijn te zien was in het aantal bezwaarschriften. Dit percentage was afgelopen jaar 1.6% waardoor de score nog wel iets lager is dan de score voor Aalten.

- Hoe vinden controle en toetsing plaats op taxaties?

	1	2	3	4	5
Winterswijk				x	
Aalten				x	
Oost Gelre				x	

In Aalten en Winterswijk is er het meest controle op de taxatie. Dit komt doordat de controle op het werk van het externe bureau een extra controlemechanisme is. De gegevens vanuit het externe onderzoeksbureau wordt nog een keer gecheckt door de mensen van de afdeling. Het bezwaarsysteem en de directe procescontrole binnen de gemeente is er bij elke gemeente. Ook de indirecte controle verschilt niet tussen de drie gemeenten. De waarderingskamer is voor elke gemeente ongeveer even belangrijk in deze context en ook de accountants doen vergelijkbaar werk. Door het feit dat elke gemeente werk maakt van de controle en deze ook serieus neemt scoort elke gemeente een voldoende op dit punt.

Vaak blijkt echter dat als er meer druk bestaat bij de afdeling heffing en inning dat de controle er dan soms bij in kan schieten. Dit heeft als consequentie dat de gemeenten niet de volle score behalen bij dit punt.

- Is de informatievoorziening naar de burger adequaat?

	1	2	3	4	5
Winterswijk					x

Aalten					x
Oost Gelre				x	

Elke gemeente gebruikt hiervoor minimaal 3 methodes om voor iedere burger duidelijkheid te scheppen rondom de wet WOZ. De gemeentelijke website, de belastinggids en het gemeentelijke telefoonnummer vormen elk een complete bron van informatie. Voor elke gemeente is voor iedereen alle nodige informatie beschikbaar doordat er drie verschillende manieren zijn om deze informatie te vinden, daarom krijgt elke gemeente een voldoende score.

Op de informatievoorziening naar de burgers binnen de gemeente Aalten is niets gevonden waar iets op aan te merken is. Deze gemeente krijgt dus de maximale score in dit vooronderzoek. In de gemeente Winterswijk is nog onduidelijkheid met betrekking tot de website, maar alle gevonden informatie was compleet en toegankelijk. In Oost Gelre is de brochure voor niet-woningen niet helemaal compleet en dus geen maximale score, verder is de informatievoorziening binnen deze gemeente erg goed.

5.2 Conclusies 213a onderzoek.

Uit het 213a onderzoek Ernst en Young (2009) is onder andere gebleken dat er voor het proces van heffing en inning in de gemeente Winterswijk geen procesverantwoordelijke medewerker is aangesteld. In de andere gemeenten is deze medewerker er wel, zodat deze conclusie van het 213a onderzoek niet geldt voor Aalten en Oost Gelre.

Een andere conclusie voor Winterswijk is dat medewerkers alleen bezig zijn met eigen deelprocessen, en niet met de deelprocessen van collega's. In het kader van dit onderzoek is deze conclusie van het 213a onderzoek is niet te trekken voor de gemeenten Aalten en Oost Gelre.

De gemeenten Aalten en Oost Gelre beschikken niet over een duidelijke procesbeschrijving van de deelprocessen rondom de WOZ. Doordat deze procesbeschrijving ontbreekt, is de aansluiting tussen de afdelingen niet zichtbaar. Dit kan nadelige affecten hebben ten opzichte van de efficiëntie van medewerkers. Ook voor buitenstaanders van dit proces en nieuwe medewerkers zal een duidelijke procesbeschrijving meer inzicht geven.

5.3 Hoofdvraag

De gestelde hoofdvraag in dit vooronderzoek is:

Hoe vindt de uitvoering van de wet WOZ plaats, met in het bijzonder de waardebepaling van onroerende zaken, en is de informatievoorziening naar de burgers toe hierbij adequaat?

Uit dit vooronderzoek kan geconcludeerd worden dat de waardebepaling van onroerende zaken doelmatig en toereikend is. De verdere uitvoering van de wet WOZ kan ook op basis

van dit vooronderzoek worden gezien als een goed werkend proces. Deze conclusie geldt voor de gemeenten Winterswijk, Aalten en Oost Gelre.

De informatievoorziening naar de burger over het proces rondom de WOZ is ook onderzocht in dit vooronderzoek, en hieruit kan geconcludeerd worden dat deze compleet en toegankelijk is.

5.4 Aanbeveling voor de gemeenten

1. Er is in Aalten en Oost Gelre geen duidelijke procesbeschrijving van het proces rondom de WOZ. Aanbevolen wordt om een duidelijke procesbeschrijving vast te leggen voor het proces rondom de wet WOZ.
2. Een andere aanbeveling voor deelnemende gemeenten in dit vooronderzoek is om meer samen te werken met elkaar. Elke gemeentelijke aanpak heeft eigen pluspunten en minpunten in het eindresultaat. Elke aanpak werkt, maar door beter samen te werken kan er bijvoorbeeld efficiënter worden gewerkt dan in het verleden. Door met drie gemeenten samen te werken kan er bijvoorbeeld schaalvoordeel gecreëerd worden.

5.5 Aanbeveling voor de rekenkamercommissie

Op grond van dit vooronderzoek kan worden geconcludeerd dat de effectiviteit van de gemeenten rondom de wet WOZ zo goed is dat hier geen extra onderzoek nodig is. Processen rondom de wet WOZ zijn goed verzorgd en de kans op verbetering is minimaal.

De informatievoorziening van de gemeenten naar de burgers toe is ook zo goed dat een extra onderzoek in dit onderwerp overbodig is. Een vervolgonderzoek naar behandelde onderwerpen in dit vooronderzoek is dus niet zinvol.

Referenties

Boeken

- Babbie, E. (2007), The practice of social research. Belmont : Thomson Wadsworth
- Bosch van den, en partners. (2010), Belastingen (be)sturen 2010.
- Ernst & Young. (2009), Heffing en inning van Onroerende zaak Belastingen voor bedrijven.
- Gieskes en Kathmann. (2005), Woz: naar waarde belast, Kluwer
- M.P. van der Burg, Gino Groenewegen en F.J.H.L. Makkinga. (2008) Wegwijs in de gemeentelijke belastingheffing en de Wet WOZ, Sdu Fiscale en Financiële Uitgevers
- mr. J.W. de Joode, mr. R. de Korte (2010) Belastingen en gemeenten december 2010.

Websites

http://www.werkenbijdeoverheid.nl/organisaties/deelnemer/index.cfm?adm_pin=01590

<http://www.waarderingskamer.nl>

http://wetten.overheid.nl/BWBR0007119/geldigheidsdatum_12-11-2010#HoofdstukIII

<http://www.waarderingskamer.nl/PDFMSI/MSI%20Aalten%202009%2004%2023.pdf>

<http://www.waarderingskamer.nl/default.aspx?sec=gemeente&gemeente=Winterswijk&id=333>

http://wetten.overheid.nl/BWBR0007119/geldigheidsdatum_12-11-2010#HoofdstukVII_Artikel40

<http://www.waarderingskamer.nl/PDFMSI/MSI%20Winterswijk%202009%2006%2017.pdf>

<http://www.waarderingskamer.nl/default.aspx?sec=gemeente&gemeente=Oost%20Gelre&id=333>

<http://www.waarderingskamer.nl/PDFMSI/MSI%20Oost%20Gelre%202009%2007%2014%20Volledigheid.pdf>

<http://www.aalten.nl>

<http://www.oostgelre.nl>

www.woz.nl/oostgelre

<http://www.winterswijk.nl>

http://www.aalten.nl/index.php?simaction=content&mediumid=1&pagid=587&rubriek=11B558DA-1570-486C-ABFB-E683662309AE&type=product&product=3628B027-0400-4F40-86F0-C1352B9246F3&product_type=simloket

<http://bag.vrom.nl/>

Bijlage 1 lijst met geïnterviewden.

Interview Aalten

- Interne controle functionaris Aalten
- Woz Beleidsmedewerker belastingen/WOZ Aalten

Interview Oost Gelre.

- Woz- coördinator/heffingsambtenaar gemeente Oost Gelre