

Opsteller

E. van Niekerk

Leiden, 11 februari 2021

Onderwerp

Informele bezwaarafhandeling belastingjaar 2021

Inleiding

Vanaf belastingjaar 2016 voert de BSGR actief beleid op informeel contact met inwoners en bedrijven. Deze wordt voor de inwoners van de deelnemende gemeenten vooral, maar niet uitsluitend, vormgegeven door het traject van de 'informele bezwaarafhandeling' voor objecten waarvan de beschikking in het eerste kohier van het jaar worden opgelegd (circa 95%). Hiermee wordt inwoners de mogelijkheid geboden voorafgaande aan het indienen van een formeel bezwaarschrift op informele wijze met een taxateur van de BSGR in gesprek te gaan over de vastgestelde waarde.

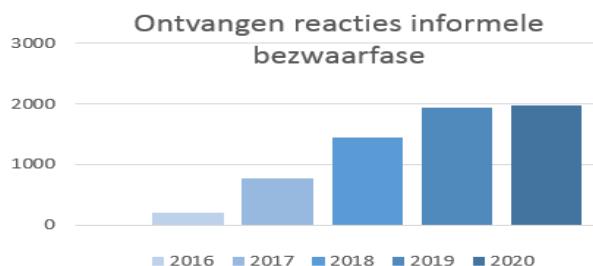
Naast actieve inzet op informeel contact met inwoners is deze wijze van bezwaarafhandeling ook nadrukkelijk een instrument om bezwaren 'aan de voorkant' af te vangen en zodoende formele bezwaarschriften 'aan de achterkant' te voorkomen.

Wettelijk kader

De wettelijke termijn voor het indienen van een bezwaar- of beroepsschrift bedraagt 6 weken na bekendmaking van de beschikking.

Uitvoering in 2020

Na een voorzichtige start in 2016 is het procesonderdeel informele bezwaren de afgelopen jaren, qua omvang, uitgebreid. In 2020 is hierbij de mogelijkheid geboden om gedurende 6 weken na ontvangst van de beschikking een afspraak in te plannen voor informeel contact.



Wanneer de informele bezwaarafhandeling een doorlooptijd heeft van 6 weken is het niet mogelijk om binnen de wettelijke termijn van 6 weken ook de uitspraak tijdig te verzenden. Na het gesprek met de taxateur zal nog terugkoppeling moeten plaatsvinden. In voorkomende gevallen is aanvullend nader onderzoek gewenst.

Doelstelling 2021

De algemene doelstelling is tweeledig:

- Actieve inzet op rechtstreeks contact met de inwoners zowel tijdens als voorafgaand aan de formele bezwaarfase; minimaal bereiken van hetzelfde aantal inwoners als in 2020 door middel van enerzijds de voormeldingen en anderzijds de informele bezwaarafhandeling gedurende 4 weken;

- Voorkomen van formele bezwaren (met mogelijkheid tot oplopende kostenvergoedingen); nog meer inzetten op de voorkant van het proces middels bereiken van de inwoners door Voormeldingen. Niet na de aanslagoplegging de inwoners te woord staan maar voorafgaand aan de aanslagoplegging een vooraankondiging van de waarde waarbij inwoners de mogelijkheid hebben om hun reactie te geven.

Bij nagenoeg volledige inzet van de beschikbare taxateurs kunnen in de eerste 4 weken circa 1550 afspraken voor informeel bezwaar worden ingepland. Daarnaast zullen in februari en de eerste week van maart de voormeldingen door diezelfde taxateurs moeten worden/zijn afgedaan. Van de circa 2550 voormeldingen is de respons ongeveer 20% geweest. Tezamen betekent dit dat, in deze fase, met iets meer dan 2.000 inwoners contact is over de vastgestelde WOZ waarde belastingjaar 2021. Ook gedurende de reguliere bezwaarfase wordt steeds meer ingezet op een (telefonisch) contactmoment. Door het procesonderdeel voormeldingen kunnen juist de 'risico-groepen' (vnl. hogere stijging dan gemiddeld) goed bediend en bereikt worden. Door in te zetten op deze fase proberen we de NCNP bureaus 'voor te zijn'.

Waarom de informele bezwaarfase terugbrengen naar 4 weken?

- Tijdige terugkoppeling (binnen bezwaartermijn van 6 weken) voor alle informele bezwaren mogelijk. Het wettelijk kader zorgt dan niet meer voor ruis, waarbij inwoners (nog) eerder de professional opzoeken om de rechten veilig te stellen;
- Daar waar gemiddeld op 3-4% van de objecten bezwaar wordt aangetekend, wordt de afgelopen 3 jaar in ongeveer 15% van de gevallen na het indienen van een informeel bezwaar alsnog een formeel bezwaar ingediend;
- Er is een alternatief traject in de vorm van de voormeldingen opgestart;
- Waardoor meer echt aan de 'voorzijde' van het bezwaarproces kan worden ingezet;
- Meer spreiding van werkzaamheden op het gebied van de bezwaren (voormeldingen kunnen al in december en/of januari voorafgaand aan de aanslagoplegging worden gedaan). Daardoor naar verwachting in de toekomst een nog grotere groep inwoners te bereiken;
- Capaciteit geborgd om voldoende objecten in maart (97%) maar voornamelijk april (98-99%) op aanslag te krijgen; zie hiervoor ook de aanbevelingen van de Waarderingskamer in het rapport Interne Beheersing WOZ processen 2020;
- Eerdere inzet mogelijk op formele bezwaartermijn; gezien de verwachtingen dat de bezwaren in 2021 helaas weer zullen toenemen noodzakelijk om aan de tijdigheid (afronding binnen het kalenderjaar) te kunnen voldoen;
- Daarnaast zorgt een zo spoedig mogelijke afronding van de bezwaren 2021 ook voor efficiencywinst in het proces van de herwaardering 2022 (geen/terugbrengen van dubbele werkzaamheden);
- Voorkomen van uitval van medewerkers door langdurig 'piekmoment' (november-medio april).

Specifiek voor kalenderjaar 2021 speelt daarbij nog het traject in het kader van de omzetting naar herwaarderen op basis van gebruiksoppervlakte voor 9 gemeenten.

Advies

Het Algemeen bestuur wordt gevraagd:

- kennis te nemen van de memo informele bezwaarafhandeling belastingjaar 2021 en in te stemmen met het terugbrengen van de termijn van informele bezwaarafhandeling van 6 weken naar 4 weken.

Besluit

Besloten conform advies	Ja
De voorzitter	
De secretaris	