

Rapportage Opinieonderzoek februari 2011, betreffende Inning van Onroerende Zaakbelasting (OZB)

De lokale politieke partij HAP is in november 2007 gestart met het raadplegen van inwoners door middel van opiniepanels. De partij wil zoveel mogelijk instrumenten inzetten om van inwoners en bedrijven informatie te krijgen die te gebruiken is voor de politieke meningsvorming van de leden die namens de HAP in de gemeenteraad zitting hebben. Het raadplegen van opiniepanels is daar één van.

Werving kandidaten

Voordat het opinieonderzoek over de inning van OZB is gestart heeft HAP wederom nieuwe deelnemers geworven. Bij allerlei gelegenheden zijn inwoners mondeling benaderd en de Haarlemmermeerse media heeft aandacht besteed aan deze nieuwe vorm van onderzoek. Het aantal deelnemers is gegroeid tot 323.

De deelnemers kregen via de e-mail een vragenlijst toegestuurd. Deze vragenlijst is geanonimiseerd verwerkt. De antwoorden zijn daarom niet tot de persoon te herleiden.

Onderzoekswijze

De deelnemers kregen uitsluitend meerkeuzevragen voorgelegd. Bij een aantal meerkeuzevragen konden zij een antwoord motiveren, hiervan is ruimschoots gebruik gemaakt.

Software

De gebruikte software geeft de mogelijkheid om antwoorden te filteren op specifieke aspecten en om te letten op consistentie zonder dat dit ten koste gaat van de anonimiteit van de deelnemer. Het voordeel is dat er een verdiepingsslag gemaakt kan worden. Hierdoor kunnen er kwalitatief betere conclusies worden getrokken.

Onderwerp

De gemeenteraadsfractie kreeg in 2010 een aantal keer inwoners op haar spreekuur met klachten over de WOZ-beschikking en de inning van OZB. Om te zien of dit incidenten waren of structurele problemen is opdracht gegeven tot dit onderzoek.

Hoofddorp, 12 februari 2011.

• **Vraag 1**

Niet ieder huishouden ontvangt een aanslag Onroerende Zaakbelasting. Huurders van woningen zijn vrijgesteld van OZB. Huurders van bedrijfspanden zijn dat niet. Om inzicht te krijgen hoeveel deelnemers een aanslag krijgen is de volgende vraag gesteld: "Heeft u dit jaar een OZB-aanslag ontvangen?"

- 65.5% antwoordde Ja, ik ben eigenaar van een woning
- 29.9% antwoordde Neen, ik ben huurder van een woning – Deze respondenten hoefden een groot aantal vragen niet te beantwoorden
- 1.1% antwoordde Ja, ik ben eigenaar van een bedrijfspand
- 3.4% antwoordde Ja, ik ben huurder van een bedrijfspand

• **Vraag 2**

Om inzicht te krijgen in hoeverre mensen of de WOZ-beschikking, waarmee de grondslag voor de hoogte van de OZB wordt bepaald, duidelijk is voor deelnemers is de volgende vraag gesteld: "Hoe beoordeelt u de WOZ-beschikking? Het antwoord op deze vraag kon worden toegelicht.

- 79.2% antwoordde De WOZ-beschikking was geheel duidelijk
- 17.0% antwoordde De WOZ-beschikking was op sommige punten onduidelijk
- 3.8% antwoordde De WOZ-beschikking was geheel onduidelijk

Enkele opvallende toelichtingen waren:

Helaas waren ze vergeten hem te versturen en hebben we zelf 3 a 4 x gebeld om de aanslag te mogen betalen!

Volgens de 'berekening' zijn de prijzen gestegen omdat er voldoende vraag zou zijn ondanks de crisis. Echter hebben hier voldoende woningen in de straat (te) lang te koop gestaan. Daarnaast heb ik altijd het gevoel dat je met duurdere woningen wordt vergeleken.

Niet duidelijk is welke woningen als referentie worden gebruikt. Niet duidelijk is hoe de actuele (dalende!) huizenprijs is verwerkt in de "taxatie". Niet duidelijk is hoe het percentage tot stand komt.

De aanslag heeft al jaren dezelfde, duidelijke lay-out.

Ik had vorig jaar een bezwaarschrift ingediend, Pas eind eerste kwartaal dit jaar een besluit hierover ontvangen, waarbij wel sprake was van verlangde waardevermindering, maar nauwelijks was ingegaan op het inhoudelijke bezwaar.

• **Vraag 3**

Om inzicht te krijgen of deelnemers zelf ideeën hebben over hoe de WOZ-beschikking duidelijker kan, is de volgende vraag gesteld: "Heeft u suggesties of ideeën over op welke manier uw WOZ- beschikking of OZB-aanslag duidelijker kan worden?"

- 71.4% antwoordde Nee, die heb ik niet
- 19.6% antwoordde Ja, die heb ik zeker

Enkele opvallende toelichtingen waren:

Zodra bezwaar is ingediend, afstappen van vaak niet van toepassing zijnde vergelijkingswaardes. Op dat moment tot feitelijke taxatie overgaan.

Geef duidelijk aan hoe DIT jaar de waardebepaling tot stand gekomen is met een duidelijke verwijzing naar de economische stand van zaken over het afgelopen jaar. Voeg daar aan toe hoe de ontwikkelingen daardoor op de woningmarkt en de invloed op de verkoopprijzen van woningen tot een uiteindelijke waardebepaling hebben geleid.

Doe een redelijke taxatie op basis van werkelijke verkoopwaarde. De gemeente vergelijkt nu te grof met andere woningen en onderbouwt de motivatie tot waardebepaling helemaal niet.

Duidelijker aangeven hoe ze tot de waardebepaling komen.

• **Vraag 4**

Om inzicht te krijgen hoe deelnemers de bezwaarprocedure ervaren is de volgende vraag gesteld: "Heeft u wel eens bezwaar aangetekend tegen uw WOZ-beschikking of uw OZB-aanslag?"

54.7% antwoordde: Ja
45.3% antwoordde: Nee

• **Vraag 5**

Om inzicht te krijgen hoe deelnemers de bezwaarprocedure ervaren is de volgende vraag gesteld: "Is uw bezwaar binnen een redelijke termijn afgehandeld?" Deze vraag kon alleen worden ingevuld door degene die vraag 4 met 'Ja' hebben beantwoord. Deze antwoorden konden tevens worden toegelicht.

69.0% antwoordde met ja
31.0% antwoordde met nee

Enkele opvallende toelichtingen:

Na bezwaar gemaakt te hebben werd de aanslag stop gezet en moesten we het jaar erop voor 2 jaar betalen. De betalingen werden opgeschort en na de beroepszaak (ca 8 mnd) moesten we dus daarna voor 2 jaar betalen!!

Had 31 december afgehandeld moeten zijn. Is pas eind eerste kwartaal van het daaropvolgende jaar gebeurd. Vervolgens ben ik niet geheel in mijn gelijk gesteld, terwijl dat wel had moeten gebeuren, omdat de gemeente niet aan de haar voorgeschreven termijn had voldaan.

Sterker nog na vele telefoontjes kwam ik er achter dat de betreffende taxateur op de verkoop van een huis vlak bij zat te wachten om vergelijkingsmateriaal te hebben. Maar vergelijkingsmateriaal was voor dat jaar niet toegestaan. Van taxatie is geen sprake geweest er is aan de WOZ gewoon een bedrag gekoppeld, met andere woorden de veredelde fietsmethode is toegepast!.(makelaarsterm). Wij zijn dan ook zeer ontevreden over deze hele gang van zaken.

De afhandeling heeft meer dan een jaar geduurd. Cocensus werkt te rechtlijnig volgens de wet WOZ waardoor er in onnodig veel gevallen bezwaar tegen wordt gemaakt en te vaak een oordeel van de rechter er aan te pas moet komen.

• **Vraag 6**

Om inzicht te krijgen hoe deelnemers de bezwaarprocedure ervaren is de volgende vraag gesteld: "Was de beslissing op uw bezwaarschrift duidelijk?" Deze vraag kon alleen worden ingevuld door degene die vraag 4 met 'Ja' hebben beantwoord. Deze antwoorden konden tevens worden toegelicht.

69.0% antwoordde Ja, ik begreep de beslissing en de onderbouwing
17.2% antwoordde Nee, ik begreep niets van het besluit en de onderbouwing
13.8% antwoordde Nee, het besluit was weerlegbaar en de onderbouwing onvoldoende

Enkele opvallende toelichtingen:

Nee, maar omdat het vechten tegen de bierkaai is, hebben we het er maar bij gelaten. De waarde van ons huis werd met 25.000 teruggebracht, en waar praten we dan over.

Er is wel tot enige vermindering besloten, maar inhoudelijk is niet gereageerd.

De vergelijkingen slaan nergens op en de inhoud van het pand wordt verkeerd berekend! Ze zeggen de inhoud maar werken met de buiten maten zo is het mij nooit geleerd. Dit scheelt in mijn geval erg veel.

Te meer omdat mijn bezwaarschrift werd gehonoreerd , dat dan weer wel :-)

De weerlegging zou zijn dat er een correctie is toegepast welke al jaren niet zou zijn toegepast. Dit klopt echter niet maar omdat ik eerst een bedrag moest betalen om door te gaan met bezwaar maken ben ik afgehaakt. Bezwaar maken bij een gemeente waar geen inspraak mogelijk lijkt is sowieso een onmogelijke opgave.

Het besluit van Cosensus is door de rechter onterecht verklaard. Bovendien waren er fouten gemaakt bij de waardebeoordeling. De taxatie klopte niet. Verkeerde referentie objecten genomen.

• **Vraag 7**

Om inzicht te krijgen hoe inwoners en ondernemers de dienstverlening van Cocensus ervaren is de volgende vraag gesteld: "Heeft u wel eens mondelinge toelichting gevraagd op uw WOZ-beschikking of OZB-aanslag?"

7.5% antwoordde Ja, ik ben wel eens op bezoek gegaan bij Cocensus
11.3% antwoordde Ja, ik heb wel eens gebeld met Cocensus
81.2% antwoordde Nee, dat heb ik nog nooit gedaan

• **Vraag 8**

Om inzicht te krijgen hoe inwoners en ondernemers de dienstverlening van Cocensus ervaren is de volgende vraag gesteld: "Vindt u dat u goed en adequaat te woord bent gestaan?" Deze vraag kon alleen worden ingevuld door degene die vraag 7 met 'Ja' hebben beantwoord.

29.2% antwoordde Ja, mijn vragen zijn duidelijk beantwoord
11.2% antwoordde Nee, men begrijpt mijn probleem niet
59.6% antwoordde Ik weet het niet, ik heb het gevoel dat ik van het kastje naar de muur wordt gestuurd

Enkele opvallende toelichtingen:

Cocensus verandert mijn rekening nummers zonder toestemming of machtiging. Dat krijg je niet teruggedraaid, de nummers van privé naar zakelijk of anders om. Dit ook met de eenmalige teruggaaf van de gemeente aan de bewoners. Deze is verkeerd overgemaakt en kan Cocensus niet storeren en alsnog overmaken!

In eerste instantie dacht ik dat het niet meer goed zou komen omdat de medewerker mij niet begreep. Na enig aandringen heb ik met iemand kunnen spreken die mij alles duidelijk heeft uitgelegd.

Degene die ik aan de telefoon had luisterde gewoon niet goed. Ik had een duidelijke vraag, waar niet op werd ingegaan. Uiteindelijk heb ik het maar opgegeven.

• **Vraag 9**

Om inzicht te krijgen in hoeverre deelnemers überhaupt hebben gemerkt dat de gemeente de afhandeling van de belastingheffing in handen heeft gegeven van Cocensus is de volgende vraag gesteld: "De gemeente Haarlemmeer heeft, in samenwerking met de gemeente Haarlem, Cocensus opgericht. Cocensus verzorgt alles wat met gemeentelijke belastingen te maken heeft. Heeft u hier de afgelopen jaren iets van gemerkt?" Deze vraag kon door alle deelnemers worden beantwoord, ook huurders van woningen, omdat Cocensus ook andere heffingen voor de gemeente int.

9.4% antwoordde Ja, de dienstverlening op dit gebied is verbeterd
7.5% antwoordde Ja, de dienstverlening op dit gebied is verslechterd
18.9% antwoordde Nee, er is niets veranderd
64.2% antwoordde Nee, ik wist niet eens dat dit gebeurd is

Enkele opvallende toelichtingen:

Mijn indruk is dat het verslechterd is, ook om het feit dat bij het sturen van een brief niet de moeite wordt genomen om een ontvangstbevestiging te sturen. Voorbeeld: een brief van 23 oktober 2010, die gaat over een rectificatie van het belastingjaar 2008 heb ik nooit meer iets op vernomen tot nu toe.

Aanslagen zijn nu allemaal separaat, terwijl eerder één totaal overzicht werd verstrekt waaruit 1 termijnbedrag volgde en dus ook 1 afboeking op je rekening: dat was veel overzichtelijker en eenvoudiger.

In geval sterven van partner een onduidelijke en van weinig piëteit getuigende afwerking. Met name de automatische betalingsstopzetting verdient een betere uitleg.

Bij fouten van Consensus praat je tegen een muur en je kom geen stap verder.

Ik heb het verschil niet gemerkt, met mijn aanslag is nooit iets verkeerd gegaan, dus ik heb nog nooit contact hoeven opnemen met de gemeente noch Cocensus.

Heeft er ooit een bericht in een krant gestaan? Ik kan het me niet herinneren.

• **Vraag 10**

Tot slot hebben alle deelnemers de gelegenheid gekregen om zelf nog iets te schrijven over de heffing van gemeentelijke belastingen in de gemeente Haarlemmermeer. 31.5% van de deelnemers heeft hier gebruik van gemaakt. Een aantal opmerkingen hebben wij geclusterd en hieronder weergegeven, samen met enkele opvallende opmerkingen.

Onlangs ontvingen wij als vrijwilligersorganisatie 3 aanslagen gedateerd 31-7-2010 voor de jaren 2008 / 2009 / 2010 met als eerste vervaldatum 31-08-2010. Dit betekent een forse aanslag op onze liquide middelen en voor de gemeente een aanzienlijk renteverlies. Bovendien is de grondslag onveranderd maar de verschuldigde belasting aanzienlijk gestegen te weten in 2009 € 1125,23 en 2010 €1339,53 een stijging van ruim 19% terwijl de subsidie 2010 bevroren is op peil 2009.

De OZB grondslagen voor de belastingen zijn volstrekt onduidelijk en worden in geval van bezwaar altijd in het voordeel van de gemeente uitgelegd. En mocht er eens een bezwaar gehonoreerd worden met een aangepaste waardebeoordeling lijkt het er verdacht veel op dat die vermindering het volgend jaar weer dubbel en dwars teruggehaald wordt. Met andere woorden, bezwaar indienen heeft GEEN effect. De gemeente heeft altijd gelijk.

Ik zou het hogelijk op prijs stellen als de medewerkers van Cosensus eens begrepen dat ze een openbare functie bekleden voor de bewoners en deze ten dienste moeten zijn zeker in mijn geval waar steeds de fouten zaten bij Consensus.

Ik heb een nieuwbouwwoning. In het eerste jaar heb ik geen WOZ aanslag en aanslag rioolrecht etc ontvangen, omdat de WOZ waarde van de woning nog niet was bepaald.

Afgelopen januari kreeg ik OZB en andere gemeentelijke heffingen over twee jaar in een keer voor de kiezen. Ik zou pleiten voor eerdere bepaling van de WOZ waarde, waardoor je niet in 1 keer zo meerdere aanslagen in 1 keer moet betalen.

Op zijn minst zouden ze communiceren naar mensen met een nieuwbouwwoning dat de aanslag nog op zich laat wachten en dat men rekening moet houden met een dubbele aanslag, zodat er wel geld apart gezet kan worden (overigens was dit voor mij zelf geen probleem, maar had het wel prettig gevonden).

Het vaststellen van de WOZ prijs lees: de vaststelling van de verkoopprijs van de woning is nog steeds willekeurig. Er worden nog steeds verkeerde verkoopprijzen gehanteerd. Een en hetzelfde type huis wil nog niet zeggen dat de prijzen hiervan gelijk zijn. De ligging en andere meewerkende factoren worden niet of nauwelijks meegenomen.

Erg veel onduidelijkheid en slechte voorlichting bij het overlijden van de partner op wiens naam de oorspronkelijke aanslag staat.

Na bezwaar vorige jaar over foutieve gegevens bleken deze dit jaar niet te zijn aangepast. Na een 2e bezwaar met verzoek om nu geen beroep te doen op de regeling dat het verschil te klein is (zij hadden tenslotte fout gemaakt) kregen we vrij snel geld terug. conclusie: slordige fouten, netjes gecorrigeerd (althans dat zullen we volgend jaar zien).

Aanvullende opmerking:

Er zijn door veel deelnemers opmerkingen gemaakt die op zich wel bruikbare informatie opleveren, maar die niet direct iets te maken hebben met de WOZ-beschikking en het heffen van OZB. Deze gegevens zijn beschikbaar gesteld aan de gemeenteraadsfractie van de HAP, die daarmee aan de slag gaat. Omdat het verwerken van de informatie die door deelnemers gegeven is anoniem wordt verwerkt, is het voor de fractie niet mogelijk om contact met deelnemers op te nemen. Als deelnemers hier toch nog verder over willen spreken kunnen zij het beste contact opnemen met de gemeenteraadsfractie. Dat kan door een e-mail te sturen naar hap@haarlemmermeer.nl of te kijken op de website www.hap-haarlemmermeer.nl.

Conclusies

Bijna 20% van de deelnemers vindt de WOZ-beschikking op een aantal punten, of geheel onduidelijk. Uit de toelichtingen blijkt de onduidelijkheid vooral voort te komen uit de referenties die worden gehanteerd. Een behoorlijk aantal deelnemers geeft aan dat de woningen die als referentie worden gebruikt niet vergelijkbaar zijn met hun eigen woning. De behoefte om een duidelijke uitleg te krijgen hoe de gemeente bepaald welke referenties worden gehanteerd is bij deze groep groot. Ongeveer 80% van de deelnemers vindt de WOZ-beschikking duidelijk, zowel inhoudelijk als qua uitvoering.

Ongeveer 55% van de deelnemers die OZB-plichtig zijn heeft wel eens bezwaar aangetekend tegen hun WOZ-beschikking of OZB-aanslag. Exact 69% daarvan vindt dat hun bezwaarschrift binnen een redelijke termijn is afgehandeld. Meerdere deelnemers geven aan dat de afhandeling meer dan een heeft jaar geduurd. Vervolgens geeft ongeveer 30% van deze deelnemers aan dat de beslissing op het bezwaarschrift onduidelijk was. Een aantal van deze deelnemers hebben dit geaccepteerd omdat hun bezwaarschrift wel gehonoreerd werd, maar in praktisch alle gevallen werd er te weinig tot geen onderbouwing gegeven. Een behoorlijk aantal deelnemers geeft aan hierdoor de methodiek en daarmee de uitvoeringsorganisatie niet te vertrouwen.

Ruim 83% van alle deelnemers heeft niet gemerkt dat de inning van gemeentelijke belastingen niet meer door de gemeente zelf maar door Cocensus wordt gedaan. Bijna 10% heeft dit wel gemerkt en ervaren dat de dienstverlening hierdoor verbeterd is, 7,5% ervaart een mindere dienstverlening. Ongeveer 19% van de deelnemers heeft wel eens persoonlijk contact gehad met Cocensus, d.m.v. een bezoek aan de balie of telefonisch. Ongeveer 11% hiervan heeft het gevoel niet begrepen te zijn door de medewerker. Bijna 60% hiervan heeft het gevoel van het kastje naar de muur te zijn gestuurd.

Slotconclusie

Het overgrote merendeel van de deelnemers is tevreden over de manier waarop de WOZ-beschikking wordt afgegeven en over de OZB-inning. Toch kan en moet er nog het nodige gebeuren om de dienstverlening te verbeteren, zeker daar waar het gaat om gevoelige persoonlijke kwesties (bijvoorbeeld bij overlijden hoofdbewoner), zoals er een aantal zijn opgesomd op pagina 5. Uit veel antwoorden blijkt ook dat de communicatie beter kan, zeker als het gaat om de onderbouwing van beslissingen op bezwaarschriften en het gebruik van referenties voor de WOZ-beschikking.