

Rapport

Rapport over een klacht over het college van burgemeester en wethouders van Tilburg.

Datum: 31 mei 2011

Rapportnummer: 2011/167

Klacht

Verzoeker klaagt er over dat de gemeente Tilburg niet adequaat heeft gehandeld naar aanleiding van de uitkomsten van de doorlopen bezwaar- en beroepsprocedures over de WOZ-beschikkingen over de jaren 2007 tot en met 2010, waardoor verzoeker telkens opnieuw met dezelfde problemen is geconfronteerd.

Rapport en beoordeling

Aanleiding

1. De heer D. wendde zich medio 2010 telefonisch tot de Nationale ombudsman met klachten over de gemeente Tilburg. Kern van zijn klachten was dat de gemeente telkens de WOZ-waarde van zijn woning te hoog vaststelde en hij gedwongen werd bezwaar- en beroepsprocedures te doorlopen. In die procedures werd de heer D. telkens in het gelijk gesteld.

Omdat de heer D. zijn klacht nog niet aan de gemeente had voorgelegd werd hem geadviseerd dit eerst te doen. De Nationale ombudsman vindt het namelijk belangrijk dat overheidsinstanties eerst zelf de gelegenheid krijgen de klacht te verhelpen.

Op 28 juli 2010 diende de heer D. een schriftelijke klacht in bij het college van burgemeester en wethouders van Tilburg. De klacht bevatte drie onderdelen:

het gerechtshof heeft uitgesproken dat de gemeente de WOZ-waarde over 2007 te hoog heeft vastgesteld. Deze diende te worden aangepast en de gemeente diende aan de heer D. het griffierecht, de teveel betaalde belasting en de kostenveroordeling door de rechtbank te voldoen. Ondanks twee rappels is dit nog niet gebeurd;

het op 4 maart 2009 ingediende bezwaarschrift tegen de aanslag 2009 is pas op 2 juni 2010 afgehandeld en

de gemeente Tilburg is niet bereid de telkens te hoog vastgestelde waardebepalingen tussentijds aan te passen en daardoor telkens juridische procedures moeten worden doorlopen.

De heer D. besloot zijn klacht met de hoop daarmee te bereiken dat:

de afhandeling van de WOZ over 2007 per ommegaande zal plaatsvinden;

de gemeente bij de behandeling van toekomstige bezwaarschriften een redelijke termijn in acht neemt;

de gemeente bij waardevaststelling uitgaat van de reële waarden met inachtneming van de door de Waarderingskamer vastgestelde criteria en voorkomen wordt dat kostbare juridische procedures moeten worden doorlopen en

de beroepsprocedure voor de WOZ 2009 en 2010 niet door hoeft te gaan door alsnog een meer reële waarde vast te stellen.

Standpunt verzoeker

2. Op 19 oktober 2010 wendde verzoeker zich opnieuw tot de Nationale ombudsman, omdat de klacht nog steeds niet was afgedaan.

Verzoeker gaf daarbij aan dat hij na het indienen van zijn klacht is benaderd door de rechtbank met het verzoek deel te nemen aan een mediation voor de aanslagen 2009 en 2010. Hier is door verzoeker positief op gereageerd, maar de gemeente wees dit verzoek af. Op 12 augustus 2010 is hij, namens de gemeente, benaderd door een taxateur met het verzoek te overleggen over een minnelijke waardevaststelling voor 2009 en 2010. De taxateur gaf daarbij aan dat de gemeente nimmer ingaat op verzoeken om mediation van de rechtbank, maar - als de tegenpartij wel positief op een dergelijk verzoek reageert - deze zelf zelfstandig benadert om er in onderling overleg uit te komen. Nog diezelfde dag is er een fiscaal compromis voor beide jaren tot stand gekomen. Op 23 september 2010 bevestigde de gemeente het fiscaal compromis. De teveel betaalde belasting is wel ontvangen, maar het te ontvangen griffierecht nog niet.

Op 8 september 2010 is ook de WOZ 2007 finaal afgehandeld. Dat is echter wel vijf en een halve maand na de uitspraak van het gerechtshof.

De heer D. schreef dat een aantal zaken inmiddels is opgelost, maar blijft staan de wijze van waardevaststelling, het afhandelen van bezwaarschriften en het verweer van de gemeente bij het gerechtshof en het niet doorvoeren van de uiteindelijk vastgestelde waarde in de gemeentelijke administratie waardoor het jaar daarop weer uitgegaan wordt van een veel te hoge waarde.

3. Naar aanleiding van het uitblijven van de klachtbehandeling, stelde de Nationale ombudsman op 27 december 2010 een onderzoek in. Het college van burgemeester en wethouders werd gevraagd binnen vier weken op de klacht te reageren. Uiteindelijk ontving de Nationale ombudsman, na daartoe twee maal te hebben gerappelleerd, op 17 maart 2011 een reactie.

Standpunt college van burgemeester en wethouders

4. Hierin wordt aangegeven dat naar aanleiding van de openingsbrief alsnog een onderzoek is ingesteld naar de klacht van de heer D. van 28 juli 2010 en zijn klacht van 19 oktober 2010, zoals gericht aan de Nationale Ombudsman.

De klachten over de finale afhandeling van de aanslag WOZ 2007 en over de afhandeling van het bezwaarschrift WOZ 2009 werden gegrond geacht. De vertraging had zich op meerdere onderdelen in het proces voorgedaan, met als algemene oorzaak de grote drukte op de afdeling Heffingen. In het concrete geval kon echter niet meer achterhaald worden waarom niet was gereageerd op de aanmaningen en verzoeken van de heer D. De gemeente concludeerde dat er onnodig veel tijd was verstreken tussen de uitspraak en de financiële afhandeling van de aanslag WOZ 2007. Ook kon niet meer worden nagegaan waarom het bezwaarschrift WOZ 2009 niet direct na het bekend worden van de uitspraak in oktober 2009 was afgehandeld. Kennelijk was de uitspraak niet (tijdig) gemeld aan degene die met de behandeling van het bezwaarschrift was belast. Doordat er inmiddels was verdaagd, is gebruik gemaakt van de aldus verkregen extra afhandelingstermijn maar is, naar de mening van de gemeente, ook gehandeld in strijd met de toezegging dat het bezwaar snel zou worden afgehandeld.

In reactie op de klacht over de waardevaststelling en het omgaan met bezwaar- en beroepschriften in de afgelopen jaren, stelde de gemeente dat de WOZ-waardebepalingen in de afgelopen jaren onderworpen zijn (geweest) aan de toetsing in bezwaar- en beroepsprocedure(s) en dat daarom in het kader van de klachtenprocedure niet afzonderlijk zal worden ingegaan op de vraag of deze op de juiste wijze tot stand zijn gekomen.

Ter voorkoming van een onjuiste beeldvorming merkte de gemeente het volgende op:

"Indien over een reeks van jaren een vermindering wordt toegepast kan de indruk ontstaan dat de waardebepaling van voorgaande jaren uit onwil wordt genegeerd. Dit gaat echter uit van een onjuiste opvatting over het systeem van de WOZ-waardebepalingen. Daarover zegt de rechter in zijn uitspraak van 14 oktober 2009 (AWB 09/331...): "(..) doel en strekking van de Wet WOZ brengen met zich mee dat de waarde van een onroerende zaak voor elk tijdvak opnieuw worden bepaald (...) met voorbijgaan aan de waarde die per de vorige waardepeildatum is toegekend. Eerder vastgestelde waarden (...) zijn niet relevant voor de onderhavige waardebepaling."

Daarnaast gaf men aan dat pas met een verlaagde waarde rekening kan worden gehouden als deze definitief bekend is en zodoende bij een langdurige beroepsprocedure een overlapping kan plaatsvinden. Het gerechtshof heeft pas in maart 2010 uitspraak gedaan over de WOZ-waarde voor het jaar 2007, waardoor daarmee geen rekening kon worden gehouden bij de waardebepaling voor de jaren 2008, 2009 en 2010.

Sinds kort worden in de gemeente Tilburg nieuwe waardebeschikkingen opgeschort tot er uitspraak is gedaan in lopende procedures. Of een uitspraak ook gevolgen heeft voor toekomstige waardebepalingen is mede afhankelijk van de motivering van de rechter voor de waardevermindering.

In reactie op de klacht dat de gewijzigde WOZ-waarden niet zijn doorgevoerd in de gemeentelijke administratie, stelde de gemeente dat de gewijzigde waarden correct worden geregistreerd in de gemeentelijke heffingsadministratie, maar pas na het bekend worden van een wijziging via uitspraak in bezwaar, (hoger) beroep of fiscaal compromis. De wijzigingen zijn niet zichtbaar bij raadpleging via internet, omdat daar de oorspronkelijke WOZ-waarde met het bijhorende taxatieverslag te raadplegen blijft. Wijzigingen worden in de uitspraak zelf verwerkt. De aanpassing van de waarde wordt na verwerking in de administratie schriftelijk bevestigd aan de belastingplichtige en de teveel betaalde belasting wordt terugbetaald of verrekend.

Gelet hierop achtte de gemeente dit klachtonderdeel ongegrond.

Daarnaast deed de gemeente de Nationale Ombudsman mee dat voor zover bekend de heer D. tegen de WOZ-aanslag 2010 alleen een bezwaarschrift heeft ingediend, waarvoor geen griffierechten zijn verschuldigd. Dit kan dan ook niet worden terugbetaald.

De vermindering van de aanslag over 2010 als gevolg van het fiscaal compromis is niet aan hem uitbetaald maar direct verrekend met het openstaande bedrag door een verlaging van het resterende termijnbedrag van de automatische incasso voor dat jaar.

Het griffierecht voor het (ingetrokken) beroepschrift over 2009 is op 15 oktober 2010 uitbetaald, drie weken na het bereiken van het fiscaal compromis. Een naar de mening van de gemeente niet onredelijke termijn. Op deze onderdelen acht de gemeente de klachten dan ook niet gegrond.

Naar aanleiding van de in de klacht door de heer D. geuite veronderstelling dat de gemeente Tilburg haar inwoners niet serieus neemt en slechts het eigen financieel belang vooropstelt, merkte de gemeente op dat het buiten kijf staat dat de afwikkeling van bovenstaande twee zaken sneller had gekund maar dat tegelijkertijd vastgesteld kan worden dat de overige WOZ wijzigingen als gevolg van bezwaar en beroepsprocedures direct in de heffingenadministratie zijn verwerkt en de kosten in verband met de beroepsprocedures over 2008 en 2009 binnen enkele weken na de uitspraak c.q. het bereiken van het fiscaal compromis zijn uitbetaald. Ook is er over de WOZ-waarden van 2009 en 2010 een fiscaal compromis bereikt, mede met het oog op toekomstige waardevaststellingen. Daaruit mag naar de mening van de gemeente worden afgeleid dat het zeker niet de bedoeling is geweest om de belangen van de heer D. stelselmatig of vooropgezet te negeren.

Ook mogen uit deze klacht naar de mening van de gemeente geen conclusies worden getrokken voor andere inwoners van Tilburg. Elke gemeente zal trachten de opbrengst van de WOZ-belasting, in het belang van haar inwoners, te optimaliseren, maar dit gebeurt uiteraard niet door het stelselmatig te hoog vaststellen van de WOZ-waarde. Een goede kwaliteit van uitvoering van de Wet WOZ wordt mede gewaarborgd door de

voorgeschreven wijze van taxeren, de certificering van taxateurs en het toezicht door de Waarderingskamer. Daarbij merkte de gemeente op dat er bij de heer D. bovendien sprake is van een pand waarvoor niet in elk peiljaar voldoende geschikte vergelijkingsobjecten in zijn omgeving voorhanden zijn. Dit bemoeilijkt het maken van een juiste taxatie.

Dat alles neemt naar de mening van de gemeente overigens niet weg dat beide gegronde klachten er op wijzen dat met name het proces van bezwaar en beroep beter kan worden bewaakt. Hiervoor zijn door de gemeente al de nodige stappen gezet in het kader van een herziening van het complete proces van WOZ-waardering en belastingheffing.

Reactie verzoeker

5. Naar aanleiding van de reactie van de gemeente stelde de heer D. dat de gemeente feitelijk niet is ingegaan op de kern van zijn klacht over de waardevaststelling en de wijze waarop met bezwaar- en beroepschriften is omgegaan. Ook zou de gemeente zichzelf tegenspreken door enerzijds te betogen dat de waarde moet worden vastgesteld met voorbijgaan aan de waarde eerder is toegekend; maar anderzijds stelt dat pas met de verlaagde waarde rekening kan worden gehouden als deze definitief bekend is.

De heer D. stelt dat ook als elke waardebepaling op zichzelf staat, vastgesteld kan worden dat de waardering van zijn pand over een lange reeks van jaren fors te hoog is vastgesteld en er telkenmale een rechter aan te pas moest komen om tot een reële waardering te komen. Daarom concludeerde de heer D. dat hij zich terecht op het standpunt kan stellen dat er iets grondig mis is en de gemeente zich op welhaast onrechtmatige wijze tracht te verrijken.

Het bevreemdt de heer D. dat gewijzigde waarden wel correct worden geregistreerd in de gemeentelijke administratie, maar dat dit niet zichtbaar is bij raadpleging hiervan via internet. Inwoners hebben niet de mogelijkheid om de gemeentelijke administratie direct in te zien en mogen er naar zijn idee van uitgaan dat internet de juiste informatie weergeeft.

Naar aanleiding van de opmerking dat tegen de WOZ-aanslag 2010 alleen een bezwaarschrift zou zijn ingediend, merkte de heer D. op dat op 6 juli 2010 beroep is ingesteld bij de rechtbank Breda tegen zowel de aanslag 2009 als 2010. Vanwege de samenhang van beide procedures was er slechts een keer griffierecht verschuldigd dat weliswaar op 15 oktober 2010 werd uitbetaald, maar dat dit niet drie weken na het bereiken van het fiscaal compromis is omdat dit compromis voor zowel 2009 als 2010 dateert van 12 augustus 2010.

Tenslotte merkt de heer D. op dat het telkenmale uitblijven van een reactie van de gemeente op zijn klacht van 28 juli 2010, op zijn rappel van 28 september 2010, op de opening van het onderzoek door de Nationale ombudsman en de rappels voor hem een bevestiging is dat de gemeente overal ruim de tijd voor neemt en zich van termijnen niets

aantrekt. Ook daarom had hij weinig vertrouwen in de stappen die de gemeente nu zet voor de herziening van het complete proces van WOZ-waardering en belastingheffing. Tegen de WOZ-waarde 2011 heeft hij al weer bezwaar moeten aantekenen en uit de reacties van de gemeente tot nu toe vreest hij dat zij weer bij de rechtbank eindigen.

Beoordeling

6. Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen houdt in dat overheidsinstanties hun administratieve beheer en organisatorisch functioneren inrichten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert. Dit vereiste impliceert dat een overheidsinstantie relevante informatie voortvarend verwerkt ter voorkoming van onnodige of ongewenste herhalingen.

7. Kern van de klacht van de heer D. is dat de gemeente Tilburg over de jaren 2007 tot en met 2010, en blijkens zijn laatste reactie ook over 2011, telkens de WOZ-waarde van zijn woning te hoog vaststelde en hij gedwongen werd bezwaar- en beroepsprocedures te doorlopen. Omdat de heer D. in die procedures, of via het tussentijds bereikt financieel compromis, telkens in het gelijk werd gesteld is hij er van overtuigd geraakt dat de gemeente Tilburg onvoldoende lering trekt uit hetgeen de voorgaande jaren is komen vast te staan. Op zijn klacht daarover, en de in de klacht gestelde vragen, is inhoudelijk pas gereageerd nadat verzoeker zich voor de tweede maal tot de Nationale ombudsman had gewend en een onderzoek was ingesteld. Daarmee is gehandeld in strijd met het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Slotbeschouwing

In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft de gemeente Tilburg inmiddels inhoudelijk gereageerd op een deel van de door de heer D. geuite bezwaren. Op de vraag of de WOZ-waardebepalingen op de juiste wijze tot stand zijn gekomen is niet afzonderlijk ingegaan, omdat deze onderworpen zijn (geweest) aan de toetsing in bezwaar- en beroepsprocedure(s). Op zich is dit juist, omdat deze vraag in die procedures beantwoord moet worden. Feit blijft echter wel dat de WOZ-waardebepaling in Nederland regelmatig aanleiding geeft tot vragen, klachten en procedures.

Op het VNG-Belastingcongres van 23 en 24 maart 2011 is het door de Waarderingskamer en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten opgestelde rapport 'Bezwarenonderzoek Wet WOZ' gepresenteerd. In dit onderzoek, dat raadpleegbaar is via www.vng.nl en www.waarderingskamer.nl, worden voor een goede WOZ-beschikking drie pijlers onderscheiden: kwaliteit, inzicht en acceptatie.

De pijler "kwaliteit" ziet op de waardebepaling door de gemeente en betreft het intern gericht, complex technisch proces om de bandbreedte te bepalen waarbinnen de waarde in het economische verkeer zich bevindt.

De pijler "inzicht" ziet op de uitleg van de vastgestelde waarde aan de burger. Het betreft hier een wisselwerking tussen burger en gemeente waarbij de gemeente laat zien welke gegevens en analysetechnieken er zijn gebruikt, en hoe het gebruik daarvan zich op correcte wijze vertaalt in de vastgestelde waarde.

De pijler "acceptatie" ziet op de wil van de individuele burger om de voor hem vastgestelde waarde en de daaruit voortvloeiende (financiële) gevolgen te aanvaarden.

Tijdens het onderzoek is naar voren gekomen dat de afgelopen jaren veel is geïnvesteerd in de kwaliteit van het waarderingsproces, maar dat nu moet worden geïnvesteerd in de pijler "inzicht". Mogelijkheden voor verbetering worden gezien bij een proactieve en open houding naar de burger, meer aandacht voor algemene voorlichting over de waardebepaling en daarbij gebruik maken van nieuwe media, de WOZ-waarde in het taxatieverslag niet presenteren als de uitkomst van een eenvoudige rekensom, het benutten van een bezwaarprocedure om uitleg te geven en voor uitspraken op bezwaar investeren in helder geschreven, op maat gemaakte uitspraken waaruit blijkt dat de belanghebbende serieus genomen wordt.

De Nationale ombudsman kan zich hierin goed vinden en beschouwt de pijler "inzicht" (ook wel aan te duiden als "transparantie") als een belangrijk ijkpunt voor het behandelen van klachten over de WOZ-waardebepaling. In de onderhavige zaak is de gemeente op dit punt ernstig tekortgeschoten.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Tilburg, is gegrond wegens strijd met het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

8

2010.11516

de Nationale ombudsman