



# Rapport

Een onderzoek naar het secuur handelen van de afdeling belastingen van de gemeente Arnhem. Oordeel Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de Heffingsambtenaar gegrond.

**Datum: 05 september 2013**

**Rapportnummer: 2013/111**

## Samenvatting

Verzoekster klaagt er over dat de gemeente Arnhem jaar op jaar de WOZ-waarde van een pand te hoog vaststelt. En jaar op jaar aanpast, nadat tegen de waardebepaling een bezwaarschrift is ingediend. Zij vraagt zich af hoeveel jaren zij nog bezwaarschriften moet blijven indienen.

Onder verwijzing naar zijn rapport 2011/167 vroeg de Nationale ombudsman de gemeente Arnhem hoe zij aankijkt tegen haar handelwijze. In genoemd rapport, over de klacht dat de gemeente Tilburg telkens de WOZ-waarde van een woning te hoog vaststelde, oordeelde de ombudsman dat de gemeente Tilburg onvoldoende lering trekt uit hetgeen de voorgaande jaren is komen vast te staan.

De gemeente Arnhem erkende dat de WOZ-waarde van het pand van verzoekster vanaf 2007 (al dan niet ambtshalve) jaarlijks is bijgesteld. Dit is opmerkelijk, omdat reeds in 2007 na inpandige opname bleek dat de inhoud van het pand niet correct stond geregistreerd. Deze wijziging is echter nooit in de waarderingsapplicatie van de gemeente doorgevoerd. En sindsdien is telkens uitgegaan van een foutieve inhoud.

De Nationale ombudsman oordeelde dat is gehandeld in strijd met het vereiste van goede organisatie.

In zijn slotbeschouwing merkt de ombudsman op met instemming kennis te hebben genomen van de snelle actie van de Heffingsambtenaar en de voor het jarenlang ongemak aan verzoekster aangeboden excuses en bosje bloemen. Daarbij verwijst de ombudsman naar het door de Waarderingskamer en de VNG opgesteld rapport 'Bezwarenonderzoek Wet WOZ'. Het rapport constateert dat de afgelopen jaren veel is geïnvesteerd in de kwaliteit van het waarderingsproces, maar dat nu moet worden geïnvesteerd in het verbeteren van het "inzicht". Een proactieve en open houding naar de burger, meer aandacht voor algemene voorlichting over de waardebepaling, gebruik maken van nieuwe media en de bezwaarprocedure benutten om uitleg te geven bieden daarvoor mogelijkheden.

De ombudsman onderschrijft het belang hiervan en merkt op dat het niet op een correcte wijze verwerken van gegevens ook leidt tot een gebrek in 'acceptatie'. En dat is een gemiste kans.

## Wat is de klacht?

Op 31 mei 2013 wendt verzoekster zich tot de Nationale ombudsman. In haar brief schrijft zij dat de gemeente Arnhem jaar op jaar de WOZ-waarde van een pand waarvan zij de

eigenaresse is te hoog vaststelt. En jaar op jaar aanpast, nadat tegen de waardebepaling een bezwaarschrift is ingediend. Zij vraagt zich af hoeveel jaren zij nog bezwaarschriften moet blijven indienen. Omdat de beslissing op een hierover bij de gemeente ingediende klacht uitblijft, wendt zij zich tot de Nationale ombudsman. Zij acht het onbegrijpelijk dat de door haar ingediende klacht niet als zodanig is opgepakt. Dit was aanleiding een onderzoek in te stellen, waarvoor de volgende klachtformulering is gebruikt:

Verzoekster klaagt er over dat de gemeente Arnhem niet adequaat heeft gehandeld naar aanleiding van de uitkomsten van de doorlopen bezwaarprocedures over de WOZ-beschikkingen over de jaren 2007 tot en met 2012, waardoor zij ook in 2013 weer met een onjuiste waardebepaling voor haar woning wordt geconfronteerd.

## Relevante aspecten

Rapport 2011/167 van de Nationale ombudsman betrof de klacht dat de gemeente Tilburg telkens de WOZ-waarde van een woning te hoog vaststelde. De eigenaar diende daardoor telkens opnieuw bezwaar- en beroepsprocedures te doorlopen. In die procedures werd hij iedere keer in het gelijk gesteld.

In dit rapport (raadpleegbaar via [www.nationaleombudsman.nl/rapporten/2011/167](http://www.nationaleombudsman.nl/rapporten/2011/167)) stelde de ombudsman dat verzoeker er van overtuigd is geraakt dat de gemeente Tilburg onvoldoende lering trekt uit hetgeen de voorgaande jaren is komen vast te staan. Daarmee is gehandeld in strijd met het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen. Dit vereiste houdt in dat overheidsinstanties hun administratieve beheer en organisatorisch functioneren inrichten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert. Een overheidsinstantie dient relevante informatie voortvarend te verwerken ter voorkoming van onnodige of ongewenste herhalingen.

## Hoe reageert de gemeente Arnhem?

Onder verwijzing naar voornoemd rapport is de gemeente Arnhem gevraagd hoe zij aankijkt tegen de wijze waarop zij in de afgelopen jaren heeft gehandeld.

In zijn reactie schrijft de Heffingsambtenaar dat is gebleken dat de WOZ-waarde van het pand van verzoekster vanaf belastingjaar 2007 (al dan niet ambtshalve) jaarlijks is bijgesteld. Dit is opmerkelijk, omdat reeds op 7 juni 2007 in een uitspraak op bezwaar is aangegeven dat na in pandige opname bleek dat de inhoud van het pand niet correct stond geregistreerd. Deze werd vervolgens lager vastgesteld. De wijziging is echter nooit in de

waarderingsapplicatie van de gemeente doorgevoerd. En bij de modelmatige waardebeoordeling is sindsdien telkens uitgegaan van een foutieve inhoud. Dit heeft er voor gezorgd dat ieder jaar een te hoge WOZ-waarde is toegekend. Deze diende vervolgens elk jaar handmatig te worden verlaagd.

De klacht acht de Heffingsambtenaar daarom gegrond.

Hij betreurt het dat de objectkenmerken nooit goed zijn gewijzigd, waardoor structureel te hoog werd gewaardeerd. Maar bovenal betreurt hij het dat verzoekster hier ieder belastingjaar de dupe van is geworden en noodgedwongen bezwaar moest aantekenen. Hiervoor biedt hij haar zijn excuses aan.

Het bezwaarschrift tegen de – wederom – te hoge WOZ-waardebeoordeling is per omgaande afgehandeld. De Heffingsambtenaar bevestigt dat de objectkenmerken nu wel correct zijn opgenomen in de waarderingapplicatie. Komende jaren zal dus getaxeed worden op basis van correcte gegevens. En dit zou moeten leiden tot een correcte WOZ-waarde. Omdat er sprake is geweest van een menselijke fout, acht de Heffingsambtenaar een maatregel in algemene zin niet noodzakelijk.

Ook het feit dat de door verzoekster ingediende klacht niet als zodanig is opgepakt, betreurt de gemeente. De klacht is op zich wel betrokken bij de afhandeling van het bezwaarschrift, maar nimmer expliciet als klacht aangemerkt en behandeld. Daarom is de klachtprocedure nadrukkelijk onder de aandacht van de afdeling gebracht.

## **Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?**

Overheden moeten bij de uitvoering van hun taken op een behoorlijke manier omgaan met burgers en hun belangen. De behoorlijkheidsnormen die de Nationale ombudsman heeft opgesteld, helpen overheden hierbij. De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in de volgende vier kernwaarden:

- open en duidelijk;
- respectvol;
- betrokken en oplossingsgericht;
- eerlijk en betrouwbaar.

Uit de kernwaarde 'eerlijk en betrouwbaar' vloeit onder meer voort het vereiste van goede organisatie. Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid er voor zorgt dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld. Dit impliceert dat een overheidsinstantie relevante informatie voortvarend dient te verwerken ter voorkoming van onnodige of ongewenste herhalingen.

Zoals ook de Heffingsambtenaar erkent, is niet overeenkomstig dit vereiste gehandeld door na de uitspraak op bezwaar van 7 juni 2007 na te laten de wijziging van de inhoud van het pand in de waarderingssapplicatie van de gemeente door te voeren.

De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.

## **Slotbeschouwing**

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennis genomen van de snelle actie van de Heffingsambtenaar en de voor het jarenlang ongemak aan verzoekster aangeboden excuses. Tevens heeft hij begrepen dat aan haar een bosje bloemen is aangeboden.

Alhoewel de klacht redelijk eenvoudig was op te lossen, is er voor gekozen om een formeel onderzoek in te stellen, gericht op het uitbrengen van een openbaar rapport. De WOZ-waardebepaling geeft regelmatig aanleiding tot vragen, klachten en procedures.

Het door de Waarderingskamer en de VNG opgesteld rapport 'Bezwarenonderzoek Wet WOZ' (raadpleegbaar via [www.vng.nl](http://www.vng.nl) en [www.waarderingskamer.nl](http://www.waarderingskamer.nl)), onderscheidt drie pijlers voor een goede WOZ-beschikking.

De pijler "kwaliteit" betreft de waardebepaling door de gemeente; het intern gericht technisch proces voor de waardebepaling.

De pijler "inzicht" betreft de uitleg van de vastgestelde waarde aan de burger; welke gegevens en analysetechnieken zijn gebruikt en hoe vertaalt het gebruik daarvan zich op correcte wijze in de vastgestelde waarde.

De pijler "acceptatie" betreft het aanvaarden door de burger van de voor hem vastgestelde waarde en de daaruit voortvloeiende (financiële) gevolgen.

Het rapport constateert dat de afgelopen jaren veel is geïnvesteerd in de kwaliteit van het waarderingproces, maar dat nu moet worden geïnvesteerd in de pijler "inzicht". Een proactieve en open houding naar de burger, meer aandacht voor algemene voorlichting over de waardebepaling, gebruik maken van nieuwe media en de bezwaarprocedure benutten om uitleg te geven bieden daarvoor mogelijkheden.

Daarnaast blijkt uit onderhavige casus dat het niet op een correcte wijze verwerken van gegevens leidt tot een gebrek in 'acceptatie'. En dat is een gemiste kans.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Heffingsambtenaar van Arnhem, is gegrond wegens strijd met het vereiste van goede organisatie.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer