

## **Rapport Gemeentelijke Ombudsman**

# **Jaar op jaar bezwaar tegen de WOZ**

## **Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam**

21 juli 2010  
RA1053915

### **Samenvatting**

Een man dient bezwaar in tegen de WOZ-waarde van zijn huis. De Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam honoreert dit bezwaar. Het jaar erna houdt de dienst geen rekening met deze beslissing bij het vaststellen van de nieuwe waarde. Vervolgens gaat de man opnieuw in bezwaar. Ook dit bezwaar wordt gegrond verklaard. Wanneer bij de nieuwe aanslag wederom geen rekening wordt gehouden met zijn argumenten en de man zich tot de dienst wendt, verwijst men hem naar de bezwaarprocedure.

De man wendt zich tot de ombudsman. De Dienst Belastingen laat weten dat hij op dit moment een aantal gerichte maatregelen neemt om de dienstverlening te verbeteren. De ombudsman constateert dat deze noodzaak ook uit dit dossier blijkt. Hij ziet de maatregelen met belangstelling tegemoet.

### **Oordeel**

De onderzochte gedragingen zijn onbehoorlijk.

## **Verzoek**

Het verzoek tot onderzoek is op 16 februari 2010 op het spreekuur ingediend en betreft de gemeente Amsterdam, Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam.

## **Bevindingen**

### **aanleiding**

Op 31 januari 2008 ontvangt verzoeker de aanslag voor zijn huis op basis van de Wet Onroerende Zaken (WOZ) voor 2008. Verzoeker gaat in bezwaar. De dienst neemt op 1 april 2009 een beslissing op bezwaar: WOZ-waarde van de woning wordt verlaagd, van € 192 500,- naar € 172 000,-.

Op 30 april 2009 ontvangt verzoeker de aanslag 2009. De WOZ-waarde is volgens de dienst € 203 000,-. Verzoeker gaat opnieuw in bezwaar; in bezwaar wordt de hoogte teruggebracht naar € 181 500,-. De dienst neemt deze beslissing op 27 november 2009.

Op 30 november 2009 ontvangt verzoeker de aanslag waterschapsbelasting. Deze aanslag is gebaseerd op de vastgestelde WOZ-waarde van 2009 vóór bezwaar. Waternet corrigeert de aanslag.

Verzoeker constateert dat zijn bezwaren in 2008 en 2009 hetzelfde zijn, namelijk dat zijn de waarde van zijn woning te hoog is vastgesteld in verhouding met de vergelijkbare woningen die zijn verkocht. De dienst maakt in zijn beslissingen op bezwaar ook gebruik van exact dezelfde tekstblokken, waarmee de motiveringen in de beslissing op bezwaar praktisch identiek zijn.

Wanneer verzoeker de aanslag 2010 krijgt, is hij van mening dat de dienst dezelfde verkeerde afweging maakt. De waarde is nu vastgesteld op € 207 500,-. Hij neemt contact op met de dienst en vraagt of deze vaststelling correct is gezien de beslissingen op bezwaar in de voorgaande jaren. De dienst adviseert hem hierop in bezwaar te gaan. Verzoeker vraagt zich af of dit elk jaar zo zal gaan en wendt zich tot de ombudsman. De ombudsman vraagt verzoeker ter verzekering van zijn rechten in bezwaar te gaan. Tevens vraagt hij de dienst om een reactie op de gang van zaken.

### **klachtomschrijving**

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- het verwerken van gecorrigeerde gegevens bij het opleggen van een aanslag op basis van de Wet Onroerende Zaakbelasting;
- de verwijzing naar de bezwaarprocedure.

## **reactie van de Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam**

De dienst deelt de ombudsman (onder meer) het volgende mee.

*het verwerken van gecorrigeerde gegevens bij het opleggen van een aanslag op basis van de Wet Onroerende Zaakbelasting*

Indien, naar aanleiding van een bezwaarschrift of andere wijze, wordt geconstateerd dat een WOZ-waarde structureel te hoog is vastgesteld, wordt de afwaardering in het waarderingsmodel vastgelegd. Bij de waardering voor een volgend belastingjaar wordt deze waardering automatisch doorgerekend in de nieuwe WOZ waarde. Bij de waardebepaling van verzoeker zijn de WOZ-waarden van 2009 en 2010 echter bepaald voordat de bezwaarschriften tegen de WOZ-waarden van 2008 respectievelijk 2009 waren afgehandeld. Als gevolg hiervan konden de correcties niet worden meegenomen bij de waardebepaling. Naar aanleiding van het verzoek heeft de dienst het bezwaarschrift van 2010 onmiddellijk in behandeling genomen en een beslissing genomen. De waarde wordt teruggebracht tot € 185 500,-.

Elk jaar vindt in februari een initiële levering plaats van de WOZ-waarden aan de Rijksbelastingdienst en de waterschappen, volgens het voorgeschreven standaarduitwisselingsformaat Stuf-WOZ. Vervolgens wordt maandelijks een mutatiebestand geleverd. Indien een WOZ-waarde wordt verlaagd naar aanleiding van een bezwaarschrift, dan wordt dit middels de maandelijks mutatielevering doorgegeven aan de Rijksbelastingdienst en de waterschappen. De dienst voldoet hiermee aan de wettelijke gestelde eisen en waarborgt aldus dat de wettelijke afnemers volledig zijn geïnformeerd over de tussentijdse bijstellingen van de WOZ-waarden.

*de verwijzing naar de bezwaarprocedure*

De dienst neemt op dit moment (maart 2010) een aantal gerichte maatregelen om de dienstverlening te verbeteren. Een belangrijk onderdeel hiervan is om vragen van burgers zoveel mogelijk in één contact af te handelen. In deze visie is het niet juist dat verzoeker is verwezen naar de bezwaarprocedure.

## **reacties op bevindingen**

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeker en naar de dienst teneinde een nadere reactie mogelijk te maken. Verzoeker heeft niet gereageerd. De dienst laat weten dat de feiten in het verslag correct zijn weergegeven.

## **Beoordeling**

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen<sup>1</sup>.

## **Behoorlijkheidsvereisten**

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden<sup>2</sup>. In dit onderzoek toetst hij de

---

<sup>1</sup> artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

gedragingen aan het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

## **Overwegingen**

Bestuursorganen dienen hun administratieve beheer en hun organisatorisch functioneren in te richten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert.

Behoorlijke dienstverlening had in dit geval betekend dat de dienst de beslissing op bezwaar neemt voordat de nieuwe aanslag wordt opgelegd en derhalve de motivering uit de beslissing meeneemt in het nieuwe besluit. Het betekent verder dat wanneer iemand de dienst erop wijst dat er een aanslag is opgelegd op basis van een verouderde motivering, de dienst hem niet verwijst naar de bezwaarprocedure, maar direct beoordeelt of de zaak voortvarender en voor de burger minder belastend opgelost kan worden. Tot slot betekent het dat de dienst een beslissing op bezwaar neemt voordat de waterschapsbelasting opgelegd wordt, zodat een nieuwe bezwaarprocedure voor de burger vermeden wordt.

Hiervan is in dit dossier geen sprake geweest: in de nieuwe aanslagen wordt de motivering van de vorige besluiten niet meegenomen, verzoeker wordt op naar bezwaarprocedure verwezen en de beslissing op bezwaar wordt niet voortvarend genoeg genomen, met als gevolg dat de aanslag van het waterschap is gebaseerd op de onjuiste WOZ-waarde.

De dienst heeft hierdoor in strijd met de norm gehandeld.

Hierbij tekent de ombudsman aan dat hem bekend is dat bijna tweederde van de ingediende bezwaarschriften tegen de WOZ waarde geheel of gedeeltelijk gegrond verklaard wordt. Er is derhalve alle aanleiding voor verbetering van de dienstverlening bij het vaststellen van de WOZ waarde. De ombudsman ziet de toegezegde maatregelen met belangstelling tegemoet.

## **Oordeel**

De onderzochte gedragingen zijn onbehoorlijk.