

Aan de raden van de gemeenten Arnhem,  
Renkum en Rheden

Datum : 20 december 2023

Contactpersoon : Tom Wijering

Onderwerp: Bezwaarafhandeling belastingen 2023 en vooruitblik 2024

Geachte raadsleden,

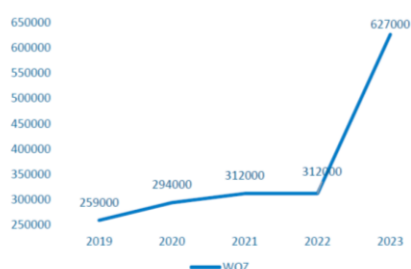
In deze raadsinformatiebrief neemt het bestuur u graag mee in de ontwikkelingen rond de afhandeling van bezwaren bij De Connectie. Deze taak heeft een grote inspanning gevraagd van de organisatie en raakt de dienstverlening aan onze inwoners. Om die reden geven wij u over dit onderwerp een terugblik op het jaar 2023 en een doorkijk naar 2024.

### Terugblik 2023

Al langer is er sprake van een stijging van het aantal WOZ-bezwaren en reacties. Het jaar 2023 spant de kroon met een flinke stijging in het aantal bezwaren en proceskostenvergoedingen. Dit kwam door de stijging van de WOZ-waarde van woningen en de diensten van zogenaamde 'No cure, no pay-bedrijven'. Voor inwoners is dit een gemakkelijke manier om bezwaar te laten maken, aangezien ze niets betalen als het bezwaar niet wordt toegekend. Wordt het bezwaar wel toegekend, dan betaalt de gemeente de proceskosten aan het No cure, no pay-bedrijf. Dit is het verdienenmodel voor deze bedrijven. Niet alleen de gemeenten Arnhem, Renkum en Rheden hebben te maken met de stijging van de WOZ-waarde en diensten van no cure, no pay-bedrijven. Het is een landelijke ontwikkeling. Dit is te zien in figuur 1.



Toename bezwaren 2019 - 2023



Bron: MvT

Figuur 1: Toename bezwaren landelijk 2019 – 2023, bron VNG

De Connectie heeft namens de gemeenten Arnhem, Renkum en Rheden bijna drie keer zoveel reacties ontvangen als in 2022. Dat geldt voor formele reacties zoals bezwaren en brieven en voor de informele reacties zoals telefonisch contact en digitaal ingezonden contactformulieren.

Zowel de gemeenten Arnhem, Renkum en Rheden hebben meer bezwaren ontvangen in 2023 dan in 2022. In tabel 1 zijn de aantallen en verschillen per gemeente te zien.

| Gemeente        | 2022 | 2023  | Vershil |
|-----------------|------|-------|---------|
| Arnhem          | 3862 | 9432  | 5570    |
| Renkum          | 468  | 1252  | 784     |
| Rheden          | 896  | 2476  | 1580    |
| Totale bezwaren | 5226 | 13160 | 7934    |

Tabel 1: aantal WOZ-bezwaren per gemeente in 2022, 2023 en de verschillen

Door de vele reacties liep de druk zo hoog op dat er niet meer voldaan kon worden aan normtijden en termijnen. De tijd om te reageren op terugbelverzoeken en contactformulieren werd de eerste weken na de aanslagoplegging overschreden. In samenspraak met de gemeenten zijn de normtijden de eerste weken aangepast. Tijdens de jaarlijkse evaluatie en in aanloop naar de aanslagoplegging van 2024 heeft De Connectie met de KCC's van de drie gemeenten afspraken gemaakt en maatregelen genomen. Met als doel om de instroom en behandeling van reacties beter te stroomlijnen. Het gaat hier om procesafspraken, communicatie en bezetting.

Alle bezwaren van 2023 worden desalniettemin tijdig afgehandeld. Naast een goede samenwerking tussen de gemeenten en De Connectie is er ook gebruik gemaakt van vernieuwende oplossingen. Een voorbeeld van deze vernieuwende oplossingen is het gebruik van automatisering om de redenen voor bezwaren te identificeren, wat heeft geleid tot een vermindering van administratieve taken. Daarnaast is vooral ingezet op het beperken van de invloed van No cure, no pay-bedrijven. De Connectie heeft gezorgd voor bereikbaarheid en een goede inrichting van de digitale belastingbalie, ook voor het maken van bezwaar. Dit is de online-omgeving waar inwoners onder andere hun belastinggegevens kunnen inzien. Daarnaast zijn er procesafspraken gemaakt met de grotere No cure, no pay-bedrijven. Dat heeft geleid tot een doelmatiger proces met een beperktere capaciteitsvraag en een gemiddeld lagere proceskostenvergoeding per bezwaar. Daarnaast heeft het ook geresulteerd in minder bezwaren door No cure, no pay-bedrijven in vergelijking met het landelijke gemiddelde.

#### Vooruitblik 2024

De druk bij belastingen is bij alle gemeenten hoog. In 2022 en 2023 is er met brandbrieven aandacht gevraagd bij de Rijksoverheid om in te grijpen. Een wetsvoorstel om no cure, no pay-vergoedingen te beperken is inmiddels aangenomen door de Eerste Kamer. Het uitgangspunt is dat de vergoeding per bezwaar wordt gereduceerd en de uitbetaling wordt gedaan aan de inwoner en niet de gemachtigde. De financiële uitwerking van de aangepaste wet- en regelgeving op het belastingproces is onduidelijk. Een aantal No cure, no pay-bedrijven heeft al aangegeven massaal bezwaar aan te tekenen nu de vergoedingen per bezwaar omlaag dreigen te gaan. Daarnaast stopt deze aanpassing in wet- en regelgeving de toename van de particuliere bezwaren niet. De verwachting is dat ook in 2024 het aantal bezwaren hoog zal zijn.

In onze eerste Bestuursrapportage over 2023 heeft u kunnen lezen dat er extra middelen zijn ingezet voor de afhandeling van de toegenomen WOZ-bezwaren. Deze middelen zijn voor de bezwaarafhandeling in 2023 niet volledig nodig geweest. Dit heeft er onder andere mee te maken dat er gerichte interventies hebben plaatsgevonden zoals de bereikbaarheid, een goede inrichting van de digitale belastingbalie, de inzet van automatisering en het maken van procesafspraken met No cure, no pay-bedrijven. Het bestuur heeft, gezien de verwachte ontwikkeling voor 2024, besloten het onbenutte deel toe te voegen aan een specifiek hiervoor bestemde reserve, zodat deze middelen kunnen worden ingezet voor de bezwaarafhandeling in 2024.

Vertrouwende u voldoende te hebben geïnformeerd,

A handwritten signature in dark ink, consisting of a stylized 'K' followed by a horizontal line and a small loop at the end.

Namens het bestuur van De Connectie,  
T.A.F.A. Klomberg, voorzitter