

### **Schriftelijke input vanuit het college inzake belastingen**

Zoals bekend zijn eind februari de WOZ-aanslagen verstuurd. De Waarderingskamer heeft hiervoor toestemming gegeven. Desondanks heeft de Waarderingskamer aangegeven dat het proces op onderdelen verbeterd moet worden en zijn twee sterren toegekend. Dit geldt voor zowel Veenendaal, Renswoude als voor Woudenberg. Veenendaal is momenteel in gesprek met de Waarderingskamer om dit inhoudelijk te bespreken en te onderzoeken waarom de forse inzet vanuit het team belastingen op de kwaliteitsverbetering van het afgelopen jaar niet heeft geleid tot de toekenning van meer sterren. Wij volgen dit nauwlettend.

Daarnaast zijn de afgelopen weken enorm veel telefoontjes binnengekomen en bezwaren ingediend. De verwachting is nu dat er in totaal vier keer zoveel bezwaren ingediend worden in vergelijking met vorig jaar. Hierdoor is tevens een flinke stijging van de proceskosten te verwachten.

Voor het aannemen van de telefoon en het beantwoorden van de eerste vragen is een special belteam beschikbaar. Uit de interne cijfers blijkt dat het belteam tot en met de derde week ongeveer 73% van de vragen zelf heeft kunnen beantwoorden. Indien de vraag inhoudelijker is of bijvoorbeeld een informeel bezwaar betreft, wordt een terugbelverzoek genoteerd. De eerste maandag nadat de aanslagen op de mat lagen, kreeg het belteam vanuit Veenendaal, Renswoude en Woudenberg gezamenlijk ongeveer 500 telefoontjes. Gedurende deze dag was de wachttijd langer dan gebruikelijk en u van ons gewend bent. We zien in dit kader ook enkele negatieve berichten op social media. Wij betreuren dit. De dagen erna is te zien dat de aantallen afnemen en de wachttijd korter wordt. In de derde week lag het aantal telefoontjes voor de drie gemeenten gezamenlijk ruim onder de 80 per dag en de wachttijd is op dit moment gemiddeld 1 tot 2 minuten. Vanuit het team belastingen Veenendaal wordt nauwlettend vinger aan de pols gehouden wat betreft de wachttijden en de aantallen telefoontjes.

Een informeel bezwaar is een bezwaar wat snel wordt afgehandeld, bijvoorbeeld aan de telefoon in het gesprek met de inwoner. Deze gesprekken worden niet door de leden van het belteam gevoerd maar alleen door taxateurs omdat zij de enigen zijn die de waarde en de vaststelling ervan kunnen beoordelen. De afhandeling van informele bezwaren kosten veel tijd. De taxateur moet terugbellen en dit soort gesprekken duren vrij lang. Verder zijn inwoners zelf soms ook lastig te bereiken wat kan leiden tot de doorlooptijd van enkele weken. Het zou dan kunnen gebeuren dat na het verstrijken van de bezwaartermijn blijkt dat de taxateur en de inwoner er niet uitkomen. De periode van het formeel bezwaar maken is dan voorbij en de inwoner kan niets meer. Omdat dit een zeer onwenselijke situatie is, is vorige week besloten om vanaf dat moment eenieder die het niet eens is met zijn/haar WOZ-waarde, formeel bezwaar te laten indienen. Ook hiervoor verwijzen we naar de digitale belastingbalie, het e-mailadres [belastingen@veenendaal.nl](mailto:belastingen@veenendaal.nl) of per post. Op deze wijze blijven de rechten van de inwoners geborgd.