



**Gemeente Houten:
Aanslag gemeentelijke belastingen**

Den Dolder, 26 mei 2011

Rianne van Beek Msc.

Ir. Martine van Doornmalen



Het auteursrecht op dit rapport berust bij ADV Market Research (ADV). De opdrachtgever mag deze uitgave alleen voor intern gebruik vereenvoudigen. Voor publicatie van (gedeelten van) dit rapport in de nieuwsmedia, vakliteratuur of andere uitgaven is toestemming van ADV nodig. Bovendien verzoeken wij de opdrachtgever om bij publicatie ADV als bron te vermelden.



Inhoud

- ◆ Samenvatting en advies
- ◆ Achtergrond en doelstelling
- ◆ Processtatistieken
- ◆ Resultaten
- ◆ Bijlage: profiel respondenten



Samenvatting



Samenvatting (1)

Eind februari 2011 heeft de gemeente Houten de aanslag voor de gemeentelijke belastingen naar haar inwoners verstuurd. Voor huiseigenaren was hierin ook de vaststelling van de WOZ-waarde van hun woning opgenomen. De gemeente Houten wil graag weten of de kwaliteit van de dienstverlening voldoet. De gemeente wil onder andere weten of de aanslag duidelijk genoeg is en of deze voldoende informatie bevat. De uitkomsten van dit onderzoek neemt de gemeente waar mogelijk mee bij het verbeteren van haar dienstverlening rond de aanslag voor de gemeentelijke belastingen volgend jaar.

Algemeen beeld aanslag gemeentelijke belastingen

Het aanslagbiljet bestaat uit een voor- en achterzijde. Op de voorzijde worden de diverse belastingen en de WOZ-waarde benoemd, met de bijbehorende bedragen die men moet betalen. Op de achterzijde is een toelichting opgenomen. Hierin worden onder andere de begrippen op de voorzijde uitgelegd, hoe men kan betalen en hoe men contact op kan nemen met de gemeente als men vragen heeft of bezwaar aan wil tekenen. Driekwart van de Houtenaren geeft in eerste instantie aan de aanslag duidelijk te vinden. De leeftijd van Houtenaren is daarbij van invloed. Voor Houtenaren in de leeftijdscategorie 65 jaar en ouder is de aanslag minder duidelijk dan voor andere Houtenaren. Hoewel de meeste Houtenaren aangeven de aanslag duidelijk te vinden, is de voorzijde van de aanslag nog niet voor iedereen duidelijk. Wanneer deze afzonderlijk getoond wordt, geeft 22% van de Houtenaren aan hierop een toelichting te wensen. Een toelichting is met name nodig voor de gebruikte afkortingen, de verklaring van de bedragen en de betalingsmethode.

Verzendwijze

Op dit moment wordt de aanslag per post verzonden. Voor de toekomst overweegt de gemeente het mogelijk te maken een aankondiging per post te sturen, waarna de aanslag digitaal kan worden gedownload. 40% van de Houtenaren zou van deze mogelijkheid gebruik willen maken, 28% geeft aan hier misschien gebruik van te willen maken. Uit de opmerkingen van verschillende respondenten blijkt dat men graag de aanslag digitaal wil downloaden, maar dat men dan ook per e-mail een aankondiging wil ontvangen, zodat helemaal geen post meer verstuurd hoeft te worden. Dit is beter voor het milieu.



Samenvatting (2)

Achterzijde aanslagbiljet

Op de achterzijde van het aanslagbiljet is een toelichting opgenomen. Deze tekst is aan de Houtenaren voorgelegd, met de vraag welke delen men hierin onduidelijk vond. Een derde van de Houtenaren heeft één of meerdere delen van deze tekst aangewezen als onduidelijk. Hieronder worden de belangrijkste uitkomsten toegelicht.

Gebruik van moeilijke woorden

In de toelichting komen enkele onduidelijke woorden voor, die niet alle Houtenaren begrijpen. Ook geeft men aan dat er een aantal keren jargon wordt gebruikt. Deze woorden ziet men liever vervangen worden door een ander woord, of een korte toelichting hierop om het betreffende woord duidelijk te maken. Voorbeelden hiervan zijn: 'tijdsgelang', 'niet-woning', 'overheidsvordering', 'heffingsambtenaar' en 'invorderingsrente'.

Algemene teksten, graag concrete voorbeelden

Een aantal keer geven de Houtenaren aan dat de tekst te algemeen is. Men verwacht een concrete toelichting, maar krijgt deze niet. Voorbeelden hiervan zijn: 'gemeentelijke, algemene en specifieke taken', 'een heel jaar' en 'als u een inkomen rond bijstandsniveau heeft'.

Betaalmogelijkheden

Bij de betaalmogelijkheden wordt er onderscheid gemaakt in het zelf overmaken van het bedrag (via overschijvingskaarten of internetbankieren) en automatische incasso. Bij deze twee mogelijkheden worden er door de gemeente Houten verschillende betalingstermijnen, respectievelijk twee en acht termijnen, aangehouden. Het is voor de Houtenaren onduidelijk waarom dit verschil wordt gemaakt. Daarnaast is de betekenis van de genoemde termijnen ook niet geheel duidelijk. Mag men zelf bijvoorbeeld niet in één termijn het bedrag overmaken? Waarom is gekozen voor acht in plaats van twaalf maandelijks termijnen en wanneer worden de acht termijnbedragen afgeschreven?

Wanneer men niet op tijd betaalt, heeft dit gevolgen voor de Houtenaren. Welke gevolgen dit exact zijn, is niet duidelijk na het lezen van de toelichting van het aanslagbiljet.



Samenvatting (3)

WOZ-waarde en taxatieverslag

Het begrip WOZ-waarde is niet voor iedereen duidelijk, dit staat niet toegelicht in de tekst. Daarnaast is het onduidelijk voor mensen hoe dit bedrag wordt vastgesteld. Door middel van het opvragen van een taxatieverslag kan men meer inzicht krijgen in deze WOZ-waarde. Deze relatie tussen de WOZ-waarde en het taxatieverslag is echter niet duidelijk voor alle Houtenaren.

Toelichting codes en bedragen

Houtenaren geven naar aanleiding van de voorzijde van de aanslag al aan toelichting op de diverse codes en bedragen te wensen. De toelichting op de codes die op de achterzijde van het biljet wordt gegeven, is niet voor iedereen duidelijk. Als oplossing ziet men liever dat op de voorzijde gebruik wordt gemaakt van uitgeschreven woorden in plaats van codes. Daarnaast had men ook verwacht op de achterzijde van het aanslagbiljet meer toelichting te krijgen over de verschillende bedragen, zowel de hoogte van de tarieven voor de verschillende belastingen, als de berekening van de WOZ-waarde (en het tarief hiervoor).

Acties naar aanleiding van aanslagbiljet

Naar aanleiding van de ontvangst van het aanslagbiljet kunnen diverse acties worden ondernemen (*PS: hier wordt niet het eigenlijke betalen van de aanslag bedoeld.*) De burger kan bijvoorbeeld contact opnemen met de gemeente voor een vraag, de website bezoeken voor meer informatie of het taxatierapport opvragen. Voor een meerderheid van de Houtenaren (70%) heeft de ontvangst van het aanslagbiljet echter niet tot een dergelijke actie geleid.



Samenvatting (4)

Taxatieverslag

14% van de Houtenaren die de aanslag gelezen heeft, geeft aan naar aanleiding van het aanslagbiljet het taxatieverslag opgevraagd te hebben. Dit vraagt men vooral digitaal op (88%), een klein deel heeft het taxatieverslag telefonisch opgevraagd (11%). 42% van de lezers van het taxatierapport geeft aan informatie te missen in het rapport. In het taxatierapport wordt de eigen woning vergeleken met een aantal referentiewoningen. Lezers van het taxatierapport begrijpen niet op basis waarvan de keuze voor deze woningen is gemaakt. Deze toelichting mist in het taxatierapport. Daarnaast missen sommigen de toelichting op (een onverwachte) stijging van de WOZ-waarde ten opzichte van vorig jaar. Deze Houtenaren geven aan dat men had verwacht dat de huizenprijzen gedaald zouden zijn ten opzichte van vorig jaar en verwachtten dit ook doorberekend te zien in de WOZ-waarde.

Website

10% van de lezers van het aanslagbiljet heeft naar aanleiding van de aanslag de website van de gemeente Houten bezocht. Men bezoekt deze website met name voor een toelichting op de genoemde bedragen en de bepaling van de WOZ-waarde. Een kwart geeft aan dat deze informatie (zeer) moeilijk te vinden was, 16% geeft zelfs aan de informatie uiteindelijk niet gevonden te hebben. De oorzaak hiervan is met name de navigatiestructuur van de website. Ook de zoekfunctie werkt onvoldoende. Men komt hiermee niet direct op de pagina die men wenst. Op de achterzijde van het aanslagbiljet wordt alleen de algemene website van de gemeente genoemd, waardoor mensen moeten zoeken naar de juiste webpagina over gemeentelijke belastingen.

Telefonisch contact

10% van de Houtenaren die de aanslag gelezen heeft, heeft naar aanleiding hiervan telefonisch contact opgenomen met de gemeente. Hierbij werd meestal de vraag afdoende beantwoord (na hoogstens één keer doorverbinden). Alle Houtenaren die telefonisch contact opnamen, geven aan dat de medewerk(st)er die de vraag inhoudelijk beantwoordde hen correct te woord heeft gestaan, ook is men positief over de deskundigheid van deze medewerk(st)er.



Advies

Hieronder volgt informatie over de aanslag gemeentelijke belastingen. Zie voor meer informatie www.houten.nl of neem contact op met het team belastingen, tel. (030) 63 92 611.

Verklaring aanslagbiljet

Belast. Soort	Tar. code
Besch	1 WOZ-beschikking eigenaar
Riool	1 Rioolheffing eenpersoonshuishouden
Riool	2 Rioolheffing meerpersoonshuishouden
Afval	1 Afvalstoffenheffing eenpersoonshuishouden
Afval	2 Afvalstoffenheffing meerpersoonshuishouden
OZB-W	1 Onroerende-zaakbelasting woning eigenaar
OZB-NW	1 Onroerende-zaakbelasting niet-woning eigenaar
OZB-NW	2 Onroerende-zaakbelasting niet-woning gebruiker
Hond	X Hondenbelasting (X=aantal honden)

Waarom betaalt u belasting?

De opbrengsten uit belastingen zijn bedoeld om de gemeentelijke taken te financieren. De inkomsten uit de afvalstoffenheffing, hondenbelasting en rioolheffing worden gebruikt voor deze specifieke taken. De opbrengsten van de onroerendezaakbelasting worden gebruikt voor de algemene taken.

WOZ-beschikking

Voor iedere onroerende zaak wordt jaarlijks een WOZ-waarde vastgesteld. De waarde geldt voor één jaar en is van belang voor de bepaling van de hoogte van de onroerendezaakbelasting en de rioolheffing van niet-woningen. Deze WOZ-waarde wordt ook gebruikt door de Belastingdienst en het waterschap.

Taxatieverslag

Een taxatieverslag kunt u via www.houten.nl downloaden. U hebt hiervoor een DigiD code nodig.

Voor welke periode geldt deze aanslag?

De onroerendezaakbelasting betaalt u voor een heel jaar als u eigenaar bent van een woning of als u eigenaar of gebruiker bent van een niet-woning. De afvalstoffenheffing, hondenbelasting en rioolheffing betaalt u naar tijdsgetal.

Verhuizing of wijziging gezinssituatie

Verhuist u in de loop van het belastingjaar dan ontvangt u een vermindering over de periode dat u niet in de gemeente Houten woont. Bij vestiging in de gemeente Houten betaalt u over de periode dat u hier gevestigd bent de genoemde belastingen.

Bij een wijziging in de gezinssituatie van een eenpersoonshuishouden naar een meerpersoonshuishouden ontvangt u een aanvullende aanslag. Wijziging de gezinssituatie van een meerpersoonshuishouden naar een eenpersoonshuishouden dan ontvangt u een vermindering van de aanslag.

Betaalmogelijkheden

De aanslag moet u in twee gelijke termijnen voor de vervaldatum overmaken met eigen overschrijvingskaarten of via internetbankieren op rekeningnummer 28.50.94.785 t.n.v. gemeente Houten. Vermeld bij uw betaling het betalingskenmerk zoals dat aan de voorzijde van deze aanslag staat.

Automatische incasso

Wanneer u gebruikmaakt van automatische incasso wordt het bedrag van de aanslag automatisch in acht termijnen rond de laatste dag van de maand van uw bankrekening afgeschreven.

Automatische incasso aanvragen

Hebt u nog geen automatische incasso en wilt u hiervan gebruikmaken, dan kunt u bijgevoegde machtigingskaart invullen en retourneren.

Wat zijn de gevolgen als ik niet op tijd betaal?

Als u de belasting niet op tijd betaalt, worden er invorderingsmaatregelen getroffen, zoals een aanmaning, dwangbevel, loonvordering, overheidsvordering of beslag op uw inboedel of auto. Hiervoor bent u extra kosten verschuldigd.

Invorderingsrente

Als u niet op tijd betaald heeft, wordt er invorderingsrente berekend vanaf de laatste vervaldag tot en met het moment van betalen. Als een aanslag wordt verminderd en deze al betaald is, krijgt u een rentevergoeding over het teveel betaalde.

Kwijtschelding aanvragen

Als u een inkomen rond bijslandsniveau heeft en geen spaargeld of een eigen huis bezit, komt u misschien in aanmerking voor kwijtschelding. Een kwijtscheldingsformulier vraagt u aan met bijgevoegde aanvraagkaart. Uw verzoek om kwijtschelding moet binnen drie maanden na de dagtekening van de aanslag ingediend zijn. Na ontvangst van het ingevulde kwijtscheldingsformulier met bijlagen ontvangt u binnen zes weken bericht.

Bezwaar maken

Bent u het niet eens met de aanslag, neemt u dan eerst telefonisch contact op met het team belastingen. Wellicht worden in dat gesprek uw bezwaren weggenomen. Blijft u het ondanks deze extra toelichting niet eens met de aanslag dan kunt u binnen zes weken na de dagtekening van dit aanslagbiljet bezwaar indienen bij de heffingsambtenaar van de gemeente Houten. Dit kan zowel digitaal als schriftelijk. Digitaal doet u dat via het digitaal loket op www.houten.nl. Schriftelijk bezwaar dient u in bij de heffingsambtenaar van de gemeente Houten, Postbus 30, 3990 DA Houten. U dient aan te geven waarom u bezwaar maakt tegen de aanslag en of u uitstel van betaling wenst.

Hebt u nog vragen?

Voor meer informatie kunt u terecht op www.houten.nl. Hebt u geen internet of wilt u persoonlijk contact, bel dan het team belastingen op tel. (030) 63 92 611.

Verklaring aanslagbiljet

Op de voorkant van het aanslagbiljet liever geen afkortingen gebruiken. Bij de verklaring ook ingaan op de gebruikte tarieven en de berekening van de WOZ-waarde.

Relatie WOZ en taxatieverslag

De relatie tussen de WOZ-waarde en het taxatieverslag uitleggen.

Taxatieverslag

Uitleggen op basis van welke kenmerken de referentiewoningen in het taxatieverslag gekozen zijn.

Betaalmogelijkheden

Gelijke betalingstermijnen aanhouden voor automatische incasso en het zelf overmaken van de bedragen via overschrijvingskaarten of internetbankieren. Duidelijkheid geven of exact aan dit aantal termijnen voldaan moet worden en wanneer (welke maanden) de afschrijvingen plaatsvinden.

Gevolgen niet op tijd betalen

Beperken tot het noemen van de aanmaning. Hierbij benoemen hoeveel extra kosten dit met zich meebrengt. Benoemen wanneer men een aanmaning ontvangt (na hoeveel dagen te laat). Op de aanmaning vermelden welke verdere stappen door gemeente genomen kunnen worden wanneer alsnog niet betaald wordt.

Website

Complete link vermelden op aanslag. Ten tijde van het versturen van de aanslag op www.houten.nl (wederom) op homepage een duidelijke verwijzing maken naar de pagina over de aanslag. De meest gezochte onderwerpen samenvatten in een kop 'meest gestelde vragen'. Daarnaast de zoekfunctie van de website verbeteren.

Onduidelijke woorden

Enkele woorden vervangen door een eenvoudiger alternatief en/of toelichten met concrete voorbeelden.



Achtergrond en doelstelling



Achtergrond en doelstelling

Achtergrond

De gemeente Houten wil de dienstverlening aan haar inwoners verbeteren. Eind februari hebben de inwoners de aanslag voor de gemeentelijke belastingen ontvangen. Huiseigenaren ontvingen daarbij ook de vaststelling van de WOZ-waarde van hun woning.

De gemeente wil graag weten of de kwaliteit van haar dienstverlening voldoet. Is de aanslag bijvoorbeeld duidelijk genoeg, of mist men bepaalde informatie? Heeft men naar aanleiding van de aanslag contact met de gemeente opgenomen en is men hierbij goed te woord gestaan?

De uitkomsten van dit onderzoek neemt de gemeente mee bij het verbeteren van haar dienstverlening rond de aanslag voor de gemeentelijke belastingen volgend jaar.

Doelstelling

Het meten van de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente Houten rondom de aanslag gemeentelijke belasting.



Processtatistieken



Processtatistieken

Op 15 april 2011 zijn de leden van het Burgerpanel van de gemeente Houten uitgenodigd om mee te werken aan een onderzoek over de aanslag gemeentelijke belastingen. De panelleden hebben tot en met 1 mei de tijd gehad om de enquête in te vullen. Na een week is een reminder verstuurd aan de panelleden. Uiteindelijk hebben 549 inwoners meegedaan aan het onderzoek (45% van het aantal uitgenodigde inwoners).

Start veldwerk	15 april		Aantal	%
Einde veldwerk	1 mei	Respondenten uitgenodigd	1223	100%
Betrouwbaarheidsinterval	95%	Aantal complete enquêtes	549	45%
Maximale foutmarge	4,1%			

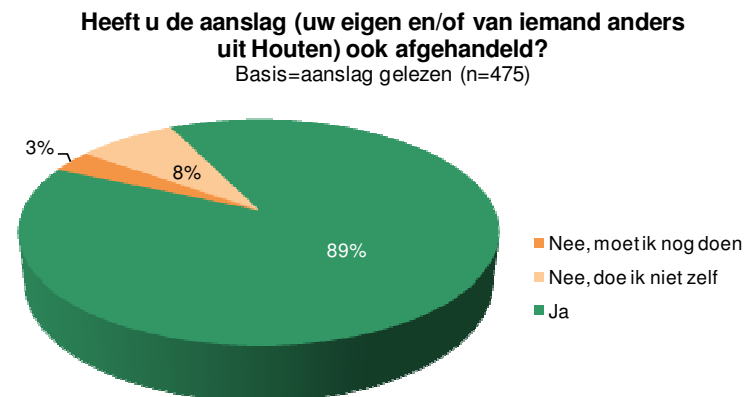
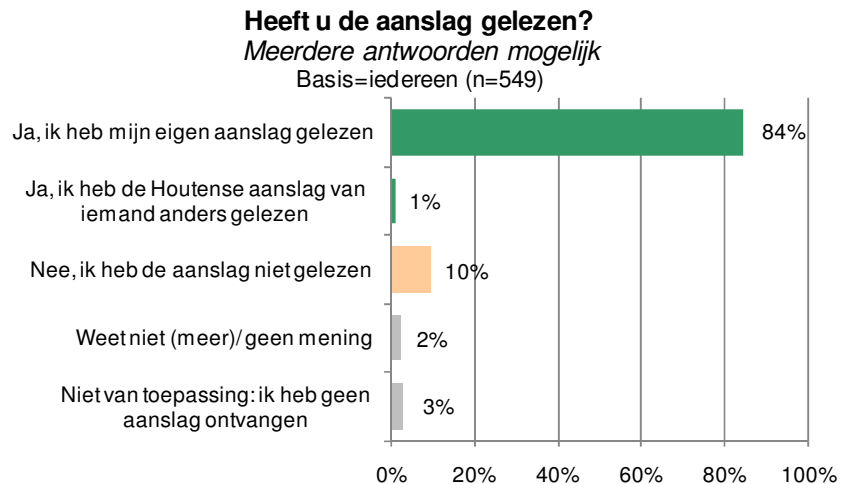


Resultaten



Bereik en afhandeling aanslag

Meerderheid van Houtenaren (84%) heeft aanslag gemeentelijke belastingen gelezen



84% van de Houtenaren geeft aan zijn of haar eigen aanslagbiljet gelezen te hebben. Daarnaast geeft 1% ook aan de aanslag van iemand anders, bijvoorbeeld van de ouders, gelezen te hebben. Mannen (90%) geven vaker dan vrouwen (79%) aan de aanslag gelezen te hebben. Ook geven eigenaren van een koopwoning vaker (86%) dan Houtenaren die een woning huren (74%) aan de aanslag gelezen te hebben. Houtenaren die een woning huren geven vaker (9%) dan Houtenaren met een koopwoning (2%) aan de aanslag niet ontvangen te hebben.

Van de Houtenaren die de aanslag gelezen hebben, heeft 89% deze ook afgehandeld, door middel van het betalen van de aanslag of een andere actie zoals het contact opnemen met de gemeente of bezwaar in te dienen. 8% van de Houtenaren die aanslag gelezen hebben, geeft aan dat zij de afhandeling niet zelf doen, 3% geeft aan de aanslag nog af te moeten handelen. Ook in de afhandeling van de aanslag is een verschil tussen mannen en vrouwen zichtbaar. Van de vrouwen die de aanslag gelezen hebben, geeft 11% aan dat iemand anders de aanslag afhandelt, van de mannen geeft slechts 5% aan dat iemand anders de aanslag afhandelt.

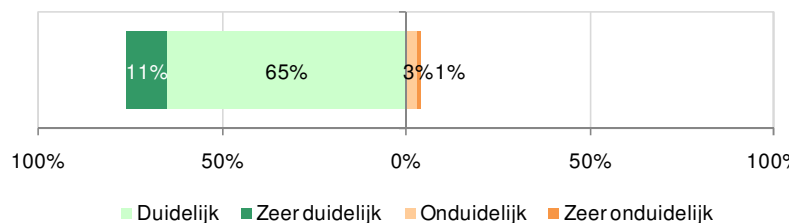


Algemene indruk aanslag

De aanslag is op het eerste gezicht duidelijk, maar leeftijd is van invloed

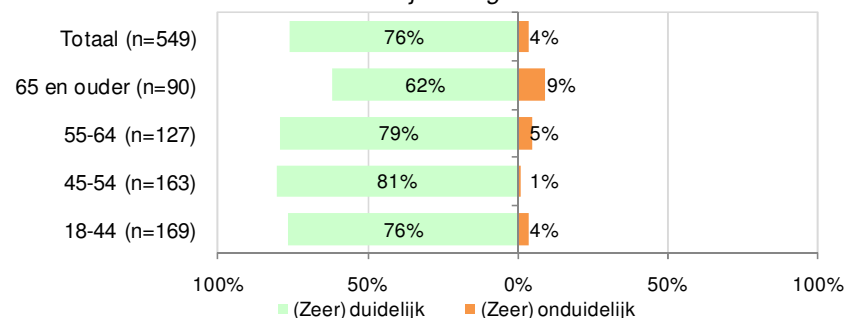
Kunt u aangeven hoe duidelijk of onduidelijk u deze aanslag vindt?

Basis=iedereen (n=549)



Kunt u aangeven hoe duidelijk of onduidelijk u deze aanslag vindt?

Per leeftijdscategorie



Wanneer Houtenaren naar de algemene duidelijkheid van de aanslag wordt gevraagd, geeft bijna iedereen aan deze duidelijk te vinden. 65% geeft aan deze duidelijk te vinden, 11% geeft zelfs aan de aanslag zeer duidelijk te vinden. 3% van de Houtenaren geeft aan de aanslag onduidelijk te vinden, 1% geeft aan de aanslag zeer onduidelijk te vinden.

De leeftijd van de inwoners is van invloed op de mening over de duidelijkheid van de aanslag. Inwoners in de leeftijdscategorie 65 jaar en ouder geven minder vaak (62%) dan inwoners in andere leeftijdscategorieën aan de aanslag duidelijk te vinden.



Voorkant aanslagbiljet

Een vijfde van de Houtenaren heeft een toelichting nodig bij de voorkant van het aanslagbiljet

"Afkortingen en TAR codes verdienen extra toelichting. Bijv. hoe hoog is het tarief en over hoeveel personen is het berekend?"

"Er staat BESCH. Geen idee wat dat betekent."

"Het duurde even voordat ik doorhad wat er nu precies in de eerste twee kolommen stond."

"Hoe is de waardebepaling tot stand gekomen?"

"Ik wil graag weten hoe de te betalen bedragen tot stand zijn gekomen. Met name het bedrag achter de OZB-W, bijvoorbeeld welk percentage hier wordt aangehouden. Maar ook achter 'Hond' zou het vastgestelde bedrag wat door de gemeente is bepaald, kunnen worden vermeld."

Wanneer alleen de voorkant van het aanslagbiljet aan de Houtenaren getoond wordt, geeft 22% aan hier een toelichting voor nodig te hebben. Houtenaren in de leeftijd van 18-44 jaar hebben hier vaker (28%) dan Houtenaren in andere leeftijdsgroepen een toelichting voor nodig. Wellicht speelt hierbij mee dat mensen in deze leeftijdscategorie vaker dan mensen in andere leeftijdscategorieën de aanslag voor het eerst zien.

Wanneer gevraagd wordt waar men een toelichting voor nodig heeft, geven veel Houtenaren aan de gebruikte afkortingen niet te snappen. Ook ziet men graag een toelichting op de gebruikte bedragen. Men wil weten hoe de tarieven en de WOZ-waarde tot stand zijn gekomen. Als laatste is er op de voorkant van het aanslagbiljet onduidelijkheid over de betaling, het is voor een aantal Houtenaren onduidelijk of de aanslag verplicht in twee termijnen betaald moet worden.

AANSLAGBIJLET LOKALE BELASTINGEN

Betalingsgeslacht 03 handmatige betaling:
door betaling of overschrijving op nummer: 28.50.84.785 ten
naam van gemeente Houten (rekeningnummer: 1000 0211 1234 5678)
betaalingskenmerk 1000 0211 1234 5678

Aanslagnummer 123456
Belastingjaar 2011
Dagtekening 28-feb-2011
1^e vervaldag 31-mar-2011
2^e vervaldag 31-mei-2011

A. Noniem
Helderstraat 11
3990 DA Houten

gemeente Houten



WOZ waardepeildatum: 01-jan-2010
voor tijdvak van 01-jan-2011 tot 01-jan-2012

Belast. soort	Tar. code	Omschrijving / beschikking	Toestandsdatum	WOZ-waarde/ Grondslag	Bedrag
BESCH	1	Helderstraat 11	01-jan-2010	300.000	
RIOOL	2	Helderstraat 11		1	95,28
AFVAL	2	Helderstraat 11		1	208,92
OZB-W	1	Helderstraat 11		300.000	288,00

"De betaling: MOET in twee termijnen? Of mag het ook in één keer?"

Totaalbedrag 592,20

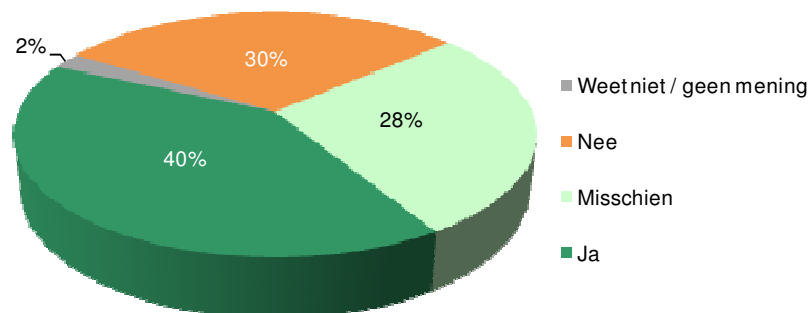
Het verschuldigde bedrag moet u in twee gelijke termijnen voor de vervaldata overmaken op bankrekeningnummer 28.50.84.785 Ln.v. gemeente Houten. Bij betaling betalingskenmerk 1000 0211 1234 5678 vermelden.



Digitaal downloaden aanslag

40% van de Houtenaren wil de aanslag digitaal downloaden wanneer de gemeente deze mogelijkheid zou aanbieden

Indien de gemeente deze mogelijkheid zou aanbieden, zou u hier dan gebruik van willen maken?
Basis=iedereen (n=549)



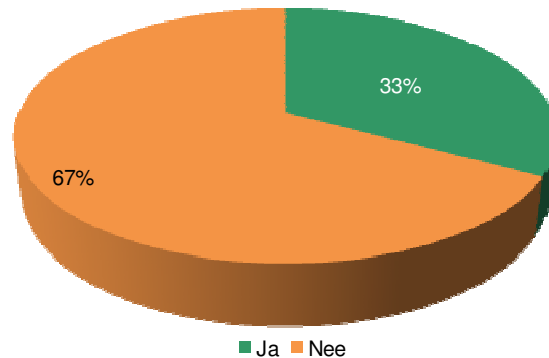
Op dit moment wordt de aanslag gemeentebelastingen per post verstuurd. In de toekomst wil de gemeente het misschien mogelijk maken dat de aanslag digitaal kan worden gedownload. 40% van de Houtenaren geeft aan van deze mogelijkheid gebruik te willen maken, wanneer deze door de gemeente aangeboden wordt. Daarnaast geeft 28% aan misschien van deze mogelijkheid gebruik te willen maken. 30% van de Houtenaren wil de aanslag niet digitaal downloaden.

Mannen (45%) geven vaker dan vrouwen (36%) aan de aanslag digitaal te downloaden wanneer dit mogelijk is.

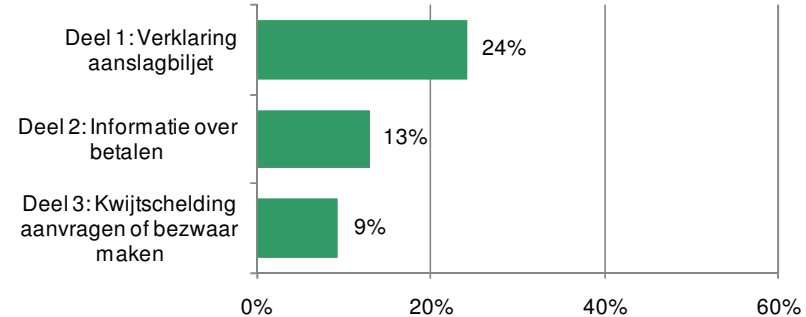
Toelichting aanslagbiljet

33% van de Houtenaren geeft aan tekstpassages of woorden uit de toelichting onduidelijk te vinden

Gebruik gemaakt van tekstselectie in vragenlijst
Basis=iedereen (n=549)




Tekst geselecteerd
Basis=iedereen (n=549)



Op de achterkant van het aanslagbiljet gemeentelijke belastingen is de toelichting opgenomen. In de vragenlijst is deze toelichting in drie delen opgedeeld: 'verklaring aanslagbiljet', 'informatie over betalen' en 'kwijtschelding aanvragen of bezwaar maken'. Vervolgens is per onderdeel gevraagd welke delen (maximaal 3) men het meest onduidelijk vond, met hierbij een toelichting.

In totaal heeft 33% van de Houtenaren één of meerdere teksten geselecteerd, 67% van de Houtenaren heeft deze vragen overgeslagen. Een deel hiervan gaf aan de gehele tekst duidelijk te vinden. In het eerste gedeelte (verklaring aanslagbiljet) is het vaakst door de Houtenaren een tekst geselecteerd die men onduidelijk vond, 24% heeft hier een of meerdere teksten geselecteerd. Wellicht speelt hier mee dat respondenten bij het tweede en derde deel minder gemotiveerd waren om een tekst te selecteren.

De door de Houtenaren geselecteerde teksten zijn gecategoriseerd. Door middel van kleurmarkeringen is in de tekst aangegeven welke delen men hierbij het vaakst genoemd heeft. Hoe donkerder de kleur, hoe vaker dit woord of deze woorden genoemd zijn, hierbij worden in volgorde van licht naar donker de volgende kleuren gebruikt: 

Als eerste wordt per deel een totaalbeeld geschetst. Daarna is de tekst opgedeeld, en per 1 of 2 alinea's de toelichting op de gemarkeerde teksten weergegeven.



Toelichting aanslagbiljet

Tekstselectie deel 1: Verklaring aanslagbiljet

Verklaring aanslagbiljet

Belast.	Tar.	
Soort	code	
Besch	1	WOZ-beschikking eigenaar
Riool	1	Rioolheffing eenpersoonshuishouden
Riool	2	Rioolheffing meerpersoonshuishouden
Afval	1	Afvalstoffenheffing eenpersoonshuishouden
Afval	2	Afvalstoffenheffing meerpersoonshuishouden
OZB-W	1	Onroerende-zaakbelasting woning eigenaar
OZB-NW	1	Onroerende-zaakbelasting niet-woning eigenaar
OZB-NW	2	Onroerende-zaakbelasting niet-woning gebruiker
Hond	X	Hondenbelasting (X=aantal honden)

Waarom betaalt u belasting?

De opbrengsten uit belastingen zijn bedoeld om de gemeentelijke taken te financieren. De inkomsten uit de afvalstoffenheffing, hondenbelasting en rioolheffing worden gebruikt voor deze specifieke taken. De opbrengsten van de onroerendezaakbelasting worden gebruikt voor de algemene taken.

WOZ-beschikking

Voor iedere onroerende zaak wordt jaarlijks een WOZ-waarde vastgesteld. De waarde geldt voor één jaar en is van belang voor de bepaling van de hoogte van de onroerendezaakbelasting en de rioolheffing van niet-woningen. Deze WOZ-waarde wordt ook gebruikt door de Belastingdienst en het waterschap.

Taxatieverslag

Een taxatieverslag kunt u via www.houten.nl downloaden. U hebt hiervoor een DigiD code nodig.

Voor welke periode geldt deze aanslag?

De onroerendezaakbelasting betaalt u voor een heel jaar als u eigenaar bent van een woning of als u eigenaar of gebruiker bent van een niet-woning. De afvalstoffenheffing, hondenbelasting en rioolheffing betaalt u naar tijdsgelang.

Verhuizing of wijziging gezinssituatie

Verhuist u in de loop van het belastingjaar dan ontvangt u een vermindering over de periode dat u niet in de gemeente Houten woont. Bij vestiging in de gemeente Houten betaalt u over de periode dat u hier gevestigd bent de genoemde belastingen.

Bij een wijziging in de gezinssituatie van een eenpersoonshuishouden naar een meerpersoonshuishouden ontvangt u een aanvullende aanslag. Wijzigt de gezinssituatie van een meerpersoonshuishouden naar een eenpersoonshuishouden dan ontvangt u een vermindering van de aanslag.



Toelichting aanslagbiljet Codes niet duidelijk voor Houtenaren

“Mensen zijn niet gemaakt om in codes te denken. Geef direct de betekenis aan in plaats van via een code.”

“Besch is geen belasting soort. Deze had niet in dit lijstje moeten staan of de titel van de kolom had niet belastingsoort moeten heten, maar bv. Code.”

“Geen afkortingen gebruiken.”

“Meerpersoonshuishouden rekent met 3 personen, waarom als je veel 2 persoonshuishoudens hebt?”

Verklaring aanslagbiljet

Belast.	Tar.	
Soort	code	
Besch	1	WOZ-beschikking eigenaar
Riool	1	Rioolheffing eenpersoonshuishouden
Riool	2	Rioolheffing meerpersoonshuishouden
Afval	1	Afvalstoffenheffing eenpersoonshuishouden
Afval	2	Afvalstoffenheffing meerpersoonshuishouden
OZB-W	1	Onroerende-zaakbelasting woning eigenaar
OZB-NW	1	Onroerende-zaakbelasting niet-woning eigenaar
OZB-NW	2	Onroerende-zaakbelasting niet-woning gebruiker
Hond	X	Hondenbelasting (X=aantal honden)

In de eerste alinea worden de gebruikte codes van de voorzijde van het aanslagbiljet toegelicht. Een deel van de Houtenaren gaf al aan naar aanleiding van de voorzijde hier toelichting op te wensen. Toch geeft ook een deel aan deze toelichting hierop niet duidelijk te vinden. Men ziet liever dat er überhaupt geen codes gebruikt worden.

Daarnaast is de code ‘Besch’ verwarrend, aangezien het geen belasting betreft, maar wel onder de kolom belastingsoort genoemd wordt.

Ook de tariefcodes (Tar. code) roepen bij meerdere Houtenaren vragen op, deze worden in de toelichting ook niet expliciet uitgelegd. Het is hierbij onduidelijk waarom voor alle meerpersoonshuishoudens (ongeacht het aantal personen) dezelfde eenheid wordt aangehouden.



Toelichting aanslagbiljet

Verwarring bij Houtenaren over gemeentelijke, algemene en specifieke taken en betekenis WOZ-waarde

“Wat houden die algemene taken in?”

“Gemeentelijke taken/ deze specifieke taken/ algemene taken. Is het mogelijk dit beter te omschrijven? Wat zijn de verschillen?”

“Wat zijn specifieke taken en algemene taken van de gemeente?”

“Wat wordt er mee betaald en wat is het verschil tussen gemeentelijke taken en algemene taken?”

Waarom betaalt u belasting?

De opbrengsten uit belastingen zijn bedoeld om de **gemeentelijke taken** te financieren. De inkomsten uit de afvalstoffenheffing, hondenbelasting en rioolheffing worden gebruikt voor deze **specifieke taken**. De opbrengsten van de **onroerendezaakbelasting** worden gebruikt voor de **algemene taken**.

WOZ-beschikking

Voor iedere onroerende zaak wordt jaarlijks een **WOZ-waarde** vastgesteld. De waarde geldt voor één jaar en is van belang voor de bepaling van de hoogte van de onroerendezaakbelasting en de rioolheffing van niet-woningen. Deze WOZ-waarde wordt ook gebruikt door de Belastingdienst en het waterschap.

“Sommige mensen weten niet wat hiermee wordt bedoeld. Dat kan eenvoudig worden aangegeven.”

“Wat is een onroerende zaak?”

“Er wordt nergens de afkorting beschreven (WOZ=.....)”

“Het is mij niet duidelijk hoe de WOZ-waarde exact wordt vastgesteld.”

“Hoe komt men aan de WOZ-waarde.”

“Niet duidelijk wordt dat deze aanslag gebaseerd is op de nieuwe beschikking. Het jaartal ontbreekt in de toelichting.”

“Waar staat WOZ voor?”

De tekst onder het kopje ‘Waarom betaalt u belasting’ roept voor de Houtenaren verwarring op. Hier worden zowel gemeentelijke taken, algemene taken als specifieke taken genoemd. Houtenaren geven aan graag concrete voorbeelden te zien wat deze taken inhouden. Ook is het verschil tussen deze verschillende taken niet duidelijk.

Het begrip ‘WOZ-waarde’ is niet voor iedereen duidelijk. Er staat nergens in de toelichting vermeld waar dit begrip voor staat. Daarnaast vragen Houtenaren zich af hoe en wanneer deze waarde wordt vastgesteld.



Toelichting aanslagbiljet

Inwoners missen relatie tussen WOZ-waarde en taxatieverslag

“Niet duidelijk is waarom u het heeft over een taxatieverslag. Er wordt geen link gelegd met de WOZ-waarde.”

“Het begrip taxatieverslag komt uit de lucht vallen en nergens wordt aangegeven wat er mee gedaan wordt. Dus waarom zou ik überhaupt de moeite nemen om het te downloaden.”

“Taxatieverslag waarvan?”

“De tekst is alleen duidelijk wanneer je begrijpt dat aan de hand van de taxatie de WOZ-waarde wordt bepaald.”

Taxatieverslag

Een taxatieverslag kunt u via www.houten.nl downloaden. U hebt hiervoor een DigiD code nodig.

“Zeer omslachtig om het verslag te krijgen terwijl dit simpel met de aanslag mee zou moeten komen.”

“Ik weet wat een DigiD code is, maar dat geldt voor lang niet iedereen. Een verwijzing naar een kader of voetnoot met enige uitleg kan helpen.”

“Dit is erg omslachtig. Ik ken mijn DigiD niet en zou graag het taxatieverslag lezen.”

“Via veel zoeken en omwegen kom je op het juiste deel van de website (deze is nog steeds een verschrikking voor de gebruiker). Slechts 1 eigenaar kan via DigiD inloggen, terwijl er vaak 2 eigenaar zijn van het pand en waarom valt hiervoor de keuze op de man...”

“DigiD werkt vaak niet en ik vind het lastig dat alles elektronisch gaat.”

Over het taxatieverslag is een korte uitleg opgenomen op de achterzijde van het aanslagbiljet. Deze gehele tekst wordt onduidelijk gevonden door de Houtenaren. De eerste zin is het meest onduidelijk. Het is voor het eerst dat over een taxatieverslag gesproken wordt. Daardoor is het onduidelijk waar dit taxatieverslag betrekking op heeft. Daarnaast is het niet voor iedereen duidelijk wat met het taxatieverslag gedaan wordt. De relatie tussen het taxatieverslag en de WOZ-waarde is dus niet bij iedereen duidelijk.

Ook het begrip ‘DigiD code’ is onduidelijk. Velen geven hierbij aan wel te weten wat DigiD is, maar het online downloaden door middel van de DigiD-code niet handig te vinden.



Toelichting aanslagbiljet

Geen antwoord op de vraag 'voor welke periode geldt deze aanslag'

"Zeg gewoon dat het om een belastingjaar, of kalenderjaar gaat?"

"Dat de periode een jaar is, was al duidelijk. Maar welk (kalender)jaar? Het afgelopen jaar of het komende?"

"De kop suggereert dat in deze tekst duidelijk wordt over welk tijdvak de aanslag gaat (bijv. welk jaar, welke peildatum o.i.d.). Dat blijkt er vervolgens niet uit omdat er alleen een algemeen stukje tekst volgt."

Voor welke periode geldt deze aanslag?

De onroerendezaakbelasting betaalt u voor een heel jaar als u eigenaar bent van een woning of als u eigenaar of gebruiker bent van een niet-woning. De afvalstoffenheffing, hondenbelasting en rioolheffing betaalt u naar tijdsgelang.

"Wat is een niet-woning?"

"Wat wordt hier bedoeld? Schuren, caravans, etc.?"

"Dit woord bestaat niet"

"Tijdsgelang? Is dat Nederlands?"

"Wat betekent 'naar tijdsgelang'? Echt een ambtelijke en ouderwetse term."

"Wat is tijdsgelang, hoe lang is dat?"

In de uitleg in de tekst 'voor welke periode geldt deze aanslag' worden twee woorden genoemd die veel Houtenaren niet kennen. Als eerste wordt het woord 'niet-woning' niet begrepen, men weet niet wat men hieronder moet verstaan, en wil graag voorbeelden die dit illustreren.

Daarnaast wordt er gesproken over 'tijdsgelang'. Ook dit woord is voor velen onbekend, deze term ziet men graag vervangen door een eenvoudige term.

Een aantal Houtenaren geeft aan in deze tekst een exacte periode te verwachten waarover men de aanslag bepaald. Zij vinden de tekst 'een heel jaar' daardoor onduidelijk. Een exacte aanduiding (bijv van 1 jan t/m 31 dec 2010) zal hier meer duidelijkheid in brengen.



Toelichting aanslagbiljet

Enkele vragen over de berekening van de vermindering van de aanslag

Verhuizing of wijziging gezinssituatie

Verhuist u in de loop van het belastingjaar dan ontvangt u een vermindering over de periode dat u niet in de gemeente Houten woont. Bij vestiging in de gemeente Houten betaalt u over de periode dat u hier gevestigd bent de genoemde belastingen. Bij een wijziging in de gezinssituatie van een eenpersoonshuishouden naar een meerpersoonshuishouden ontvangt u een aanvullende aanslag. Wijzigt de gezinssituatie van een meerpersoonshuishouden naar een eenpersoonshuishouden dan ontvangt u een vermindering van de aanslag.

“Hoe is het voor de burger terug te vinden hoe de berekening gemaakt is van teveel betaalde belasting?”

“Komt de informatie over de mutatie uit de burgerlijke stand?”

“Wanneer komt de aanvullende aanslag of vermindering?”

De uitleg over de gevolgen van een wijziging van een gezinssituatie roept bij een deel van de Houtenaren vragen op. De meeste vragen gaan hierbij over de vermindering van de aanslag. Hierbij heeft men vragen over welke periode vermindering wordt berekend, wanneer deze wordt berekend, en of deze automatisch wordt berekend uit de burgerlijke stand of dat men zelf iets moet regelen.



Toelichting aanslagbiljet

Tekstselectie deel 2: Informatie over betalen

Betaalmogelijkheden

De aanslag moet u in **twee gelijke termijnen** voor de vervaldata overmaken met eigen overschrijvingskaarten of via internetbankieren op rekeningnummer 28.50.94.785 t.n.v. gemeente Houten. Vermeld bij uw betaling het betalingskenmerk zoals dat aan de voorzijde van deze aanslag staat.

Automatische incasso

Wanneer u gebruikmaakt van automatische incasso wordt het bedrag van de aanslag automatisch in **acht termijnen** rond de laatste dag van de maand van uw bankrekening afgeschreven.

Automatische incasso aanvragen

Hebt u nog geen automatische incasso en wilt u hiervan gebruikmaken, dan kunt u bijgevoegde machtigingskaart invullen en retourneren.

Wat zijn de gevolgen als ik niet op tijd betaal?

Als u de belasting niet op tijd betaalt, worden er invorderingsmaatregelen getroffen, zoals een aanmaning, dwangbevel, loonvordering, overheidsvordering of beslag op uw inboedel of auto. Hiervoor bent u extra kosten verschuldigd.

Invorderingsrente

Als u niet op tijd betaald heeft, wordt er **invorderingsrente** berekend vanaf de laatste vervaldag tot en met het moment van betalen.

Als een aanslag wordt verminderd en deze al betaald is, krijgt u een rentevergoeding over het teveel betaalde.



Toelichting aanslagbiljet

Vershil in betalingstermijnen leidt tot onduidelijkheid

“Automatische incasso is ook een betaalmogelijkheid.”

“Het eerste kopje: betaalmogelijkheden klopt niet echt met de inhoud. In dit stukje wordt slechts een deel van de mogelijkheden benoemd.”

“Is wel handig als er aangegeven wordt of ik al gebruik maak van automatische incasso, bij mijn weten wel, maar toch zit er weer een machtiging bij.”

Betaalmogelijkheden

De aanslag moet u in **twee gelijke termijnen** voor de vervaldatum overmaken met eigen overschrijvingskaarten of via internetbankieren op rekeningnummer 28.50.94.785 t.n.v. gemeente Houten. Vermeld bij uw betaling het betalingskenmerk zoals dat aan de voorzijde van deze aanslag staat.

Automatische incasso

Wanneer u gebruikmaakt van automatische incasso wordt het bedrag van de aanslag automatisch in **acht termijnen** rond de laatste dag van de maand van uw bankrekening afgeschreven.

“Mag je niet alles in één keer betalen?”

“Oneerlijk ten opzichte van automatische incasso. Waarom zou iemand anders (die alles in eigen hand wil houden) niet in zes termijnen via zijn bank mogen betalen.”

“Omdat een jaar 12 maanden heeft zou ik hier de 8 termijnen nader specificeren (welke maanden wel/niet).”

“Welke acht maanden worden gekozen?”

Onder de kop ‘betaalmogelijkheden’ wordt uitleg gegeven over hoe men de aanslag kan betalen via overschrijvingskaarten of internetbankieren. De lezers verwachten echter bij deze kop dat opgesomd wordt welke verschillende mogelijkheden er zijn, dus ook de automatische incasso.

Daarnaast is zowel in de tekst ‘betaalmogelijkheden’ als ‘automatische incasso’ onduidelijkheid over de termijnen waarin betaald moet worden. Als eerste is het voor de Houtenaren onduidelijk waarom er een verschil is in aantal betalingstermijnen tussen mensen die via een eigen overschrijving of internetbankieren betalen en mensen die via automatische incasso betalen. Men vraagt zich bijvoorbeeld af waarom men bij het zelf overmaken van het bedrag, niet in acht termijnen mag betalen. Ook de keuze van twee en acht termijnen is niet duidelijk. In de tekst staat heel duidelijk dat men in twee termijnen moet betalen wanneer men het bedrag zelf overschrijft. Hierbij is het niet duidelijk of dit ook in één keer mag. Bij de automatische incasso is het onduidelijk waarom voor acht termijnen is gekozen, en niet maandelijks afgeschreven wordt. Aangezien niet maandelijks afgeschreven wordt, is het niet duidelijk in welke maanden de afschrijvingen plaatsvinden.



Toelichting aanslagbiljet

Precieze gevolgen bij te laat betalen niet duidelijk

Automatische incasso aanvragen

Hebt u nog geen automatische incasso en wilt u hiervan gebruikmaken, dan kunt u bijgevoegde machtigingskaart invullen en retourneren.

Wat zijn de gevolgen als ik niet op tijd betaal?

Als u de belasting niet op tijd betaalt, worden er invorderingsmaatregelen getroffen, zoals een aanmaning, dwangbevel, loonvordering, overheidsvordering of beslag op uw inboedel of auto. Hiervoor bent u extra kosten verschuldigd.

“Nogal vaag, welke maatregelen zijn nu van toepassing.”

“Wanneer wordt welke maatregel dan ingesteld?”

“Te zakelijk/juridisch, streng en ongenueanceerd geformuleerd. Als ik één dag te laat ben, raak ik dan mijn inboedel kwijt?”

“Gevolgen in stappen uitwerken, dit is wel heel veel in één keer.”

“Wat zijn de kosten (promillen, procenten..., vast bedrag)?”

“Overheidsvordering: Wat houdt deze term in?”

Onder de kop ‘Wat zijn de gevolgen als ik niet op tijd betaal?’ worden diverse invorderingsmaatregelen genoemd. Voor de lezer is het onduidelijk welke maatregel precies van toepassing is. Men wil graag weten wanneer men een aanmaning krijgt, en wanneer er ook daadwerkelijk beslag op de inboedel gelegd wordt. Een van de genoemde maatregelen betreft een overheidsvordering, dit begrip is niet voor iedereen duidelijk.

In de laatste zin van deze alinea wordt gemeld dat er extra kosten verschuldigd zijn wanneer er invorderingsmaatregelen plaats moeten vinden. De lezer wil ook graag weten wat deze kosten zijn.



Toelichting aanslagbiljet

Onduidelijkheid rondom invorderingsrente

Invorderingsrente

Als u niet op tijd betaald heeft, wordt er **invorderingsrente** berekend vanaf de laatste vervaldag tot en met het moment van betalen.

Als een aanslag wordt verminderd en deze al betaald is, krijgt u een rentevergoeding over het teveel betaalde.

"Hoe hoog is de invorderingsrente? Is dit de wettelijke rente?"

"Hoe hoog is de invorderingsrente?"

"Vind ik ook nogal jargon, je kunt ook gewoon spreken van rente of boeterente."

"Deze zin moet ik 3 keer lezen."

"Onduidelijk is hoe en op welke manier een aanslag wordt (is) verminderd."

"Hoeveel is dat dan en wanneer wordt dat ooit uitbetaald?"

Als men de aanslag niet op tijd betaald heeft, wordt er een invorderingsrente berekend. Het begrip invorderingsrente is niet voor iedereen duidelijk. Daarnaast wil men graag weten hoe hoog deze rente is.

De tweede zin van de alinea is een onduidelijke zin, deze zien de lezers graag vereenvoudigd. Ook over de inhoud is nog onduidelijkheid. Men wil graag weten op welke termijn deze vergoeding wordt betaald, en hoe hoog deze rentevergoeding dan is.



Toelichting aanslagbiljet

Tekstselectie deel 3: Kwijtschelding aanvragen of bezwaar maken

Kwijtschelding aanvragen

Als u een inkomen rond bijstandsniveau heeft en geen spaargeld of een eigen huis bezit, komt u misschien in aanmerking voor kwijtschelding. Een kwijtscheldingsformulier vraagt u aan met bijgevoegde aanvraagkaart. Uw verzoek om kwijtschelding moet binnen drie maanden na de dagtekening van de aanslag ingediend zijn.

Na ontvangst van het ingevulde kwijtscheldingsformulier met bijlagen ontvangt u binnen zes weken bericht.

Bezwaar maken

Bent u het niet eens met de aanslag, neemt u dan eerst telefonisch contact op met het team belastingen. Wellicht worden in dat gesprek uw bezwaren weggenomen.

Blijft u het ondanks deze extra toelichting niet eens met de aanslag dan kunt u binnen zes weken na de dagtekening van dit aanslagbiljet bezwaar indienen bij de heffingsambtenaar van de gemeente Houten. Dit kan zowel digitaal als schriftelijk.

Digitaal doet u dat via het digitaal loket op www.houten.nl, Schriftelijk bezwaar dient u in bij de heffingsambtenaar van de gemeente Houten, Postbus 30, 3990 DA Houten.

U dient aan te geven waarom u bezwaar maakt tegen de aanslag en of u uitstel van betaling wenst.

Hebt u nog vragen?

Voor meer informatie kunt u terecht op www.houten.nl.

Hebt u geen internet of wilt u persoonlijk contact, bel dan het team belastingen op tel. (030) 63 92 611.



Toelichting aanslagbiljet

Voorwaarden voor kwijtschelding onduidelijk

Kwijtschelding aanvragen

Als u een inkomen rond bijstandsniveau heeft en geen spaargeld of een eigen huis bezit, komt u misschien in aanmerking voor kwijtschelding. Een kwijtscheldingsformulier vraagt u aan met bijgevoegde aanvraagkaart. Uw verzoek om kwijtschelding moet binnen drie maanden na de dagtekening van de aanslag ingediend zijn.

Na ontvangst van het ingevulde kwijtscheldingsformulier met bijlagen ontvangt u binnen zes weken bericht.

“Nergens is te vinden wat voor eigen middelen wel en niet worden meegenomen.”

“Geen mens weet wat een inkomen rond bijstandsniveau is. Noem een bedrag voor meer duidelijkheid.”

“Wat zijn de exacte grenzen? Waar kunnen we die nalezen?”

“Kunnen deze criteria niet duidelijker? Verwijs anders naar een website/folder voor uitgebreidere informatie.”

Onder de kop ‘Kwijtschelding aanvragen’ wordt uitgelegd wanneer men in aanmerking komt voor kwijtschelding en hoe men deze kwijtschelding vervolgens aan kan vragen. De voorwaarden voor het aanvragen van kwijtschelding zijn niet voor iedereen duidelijk. De eerste voorwaarde voor kwijtschelding is een inkomen rond bijstandsniveau. Deze inkomenseis is onduidelijk, men geeft aan graag exacte inkomensgrenzen te lezen. Ook het begrip ‘spaargeld’ leidt tot enige onduidelijkheid. Meerdere lezers vragen om de exacte voorwaarden. Voor velen is het voldoende als in deze toelichting wordt verwezen naar een site of folder waar men dit kan nalezen.



Toelichting aanslagbiljet

Waarop mag men bezwaar maken?

Bezwaar maken

Bent u het niet eens met de aanslag, neemt u dan eerst telefonisch contact op met het team belastingen. Wellicht worden in dat gesprek uw bezwaren weggenomen.

Blijft u het ondanks deze extra toelichting niet eens met de aanslag dan kunt u binnen zes weken na de dagtekening van dit aanslagbiljet bezwaar indienen bij de heffingsambtenaar van de gemeente Houten. Dit kan zowel digitaal als schriftelijk.

Digitaal doet u dat via het digitaal loket op www.houten.nl. Schriftelijk bezwaar dient u in bij de heffingsambtenaar van de gemeente Houten, Postbus 30, 3990 DA Houten.

U dient aan te geven waarom u bezwaar maakt tegen de aanslag en of u uitstel van betaling wenst.

Hebt u nog vragen?

Voor meer informatie kunt u terecht op www.houten.nl.

Hebt u geen internet of wilt u persoonlijk contact, bel dan het team belastingen op tel. (030) 63 92 611.

“Door alle ambtelijke taal, lijkt mij de drempel nogal hoog.”

“Moet er dan wel of niet vooraf betaald worden? Staat niet omschreven.”

“Kan het voor elk onderdeel afzonderlijk?”

“Wat is een heffingsambtenaar? Is dit een nieuw beroep? Wees duidelijk dat de gemeente de aanslag oplegt en dat de afdeling belastingen daar verantwoordelijk voor is.”

In de tekst onder de kop ‘bezwaar maken’ wordt uitgelegd hoe men bezwaar kan maken tegen de aanslag. Het is niet voor iedereen duidelijk waar precies bezwaar tegen gemaakt kan worden, is dit voor alle onderdelen of bijvoorbeeld alleen op de WOZ-waarde? Wanneer men ervoor kiest om bezwaar te maken is het niet duidelijk of men dan toch al moet betalen.

Ook zijn er nog enkele opmerkingen over de gehele procedure van het aantekenen van bezwaar, deze lijkt voor sommigen erg lang te duren, en daardoor niet aantrekkelijk om deze te doorlopen.

Het bezwaar moet ingediend worden bij de heffingsambtenaar van de gemeente Houten. Deze functie is onduidelijk, de lezer vraagt zich af wat een heffingsambtenaar is.



Toelichting aanslagbiljet

Lezers missen toelichting op de berekende bedragen

Wanneer aan de Houtenaren gevraagd wordt welke informatie zij nog missen in de toelichting van het aanslagbiljet, komt hier vooral naar voren dat zij meer informatie over de genoemde bedragen wensen. Zo ziet men graag de hoogte van de tarieven en een toelichting op de berekening van de WOZ-waarde.

Hieronder volgen enkele voorbeelden van opmerkingen die gemaakt zijn.

Mist u nog informatie in de toelichting op de achterkant van het aanslagbiljet?

Hoe worden de belastingen berekend: wat is de vertaling van grondslag naar bedrag, welke staffels gelden er?

Toelichting van het WOZ bedrag. Nu moet je naar een site + DigiD code invullen, dit levert ergernis op.

Er staat nergens aangegeven waarop de waarde vermeerdering van het onroerend goed is bepaald, terwijl toch al wel 3 jaar op rij de waarde van huizen is gezakt.....

Ik mis de tarieven (zoals vroeger in een aparte brochure vermeld), waardoor ik niet meer kan controleren of het juiste tarief is gebruikt in mijn aanslag.

Er wordt vaak verwezen naar website, maar deze is verschrikkelijk. Informatie staat op onlogische plaatsen, is helemaal niet te vinden of pagina's bestaan niet meer.

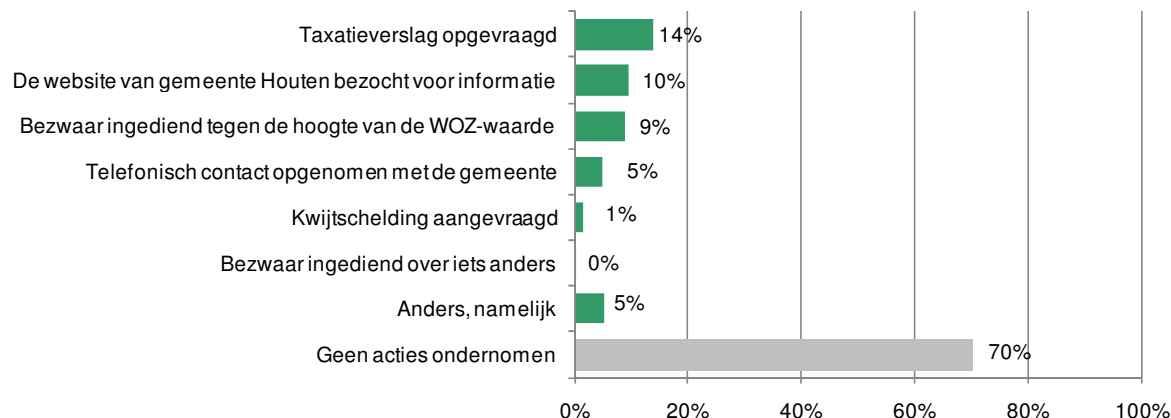
Graag toelichting op de berekening van riool- en afvalheffing. Aantal personen? Percentage van WOZ-waarde? Vaste bedragen?



Acties naar aanleiding aanslagbiljet

Meerderheid (70%) onderneemt geen actie naar aanleiding van de aanslag

Heeft u naar aanleiding van de aanslag één van onderstaande acties ondernomen? *Meerdere antwoorden mogelijk*
Basis=aanslag gelezen (n=475)



70% van de Houtenaren die de aanslag gemeentelijke belastingen heeft gelezen, heeft naar aanleiding hiervan geen acties ondernomen. Mannen ondernemen vaker actie naar aanleiding van de aanslag. 66% geeft aan geen actie ondernomen te hebben, terwijl 75% van de vrouwen dit aangeeft.

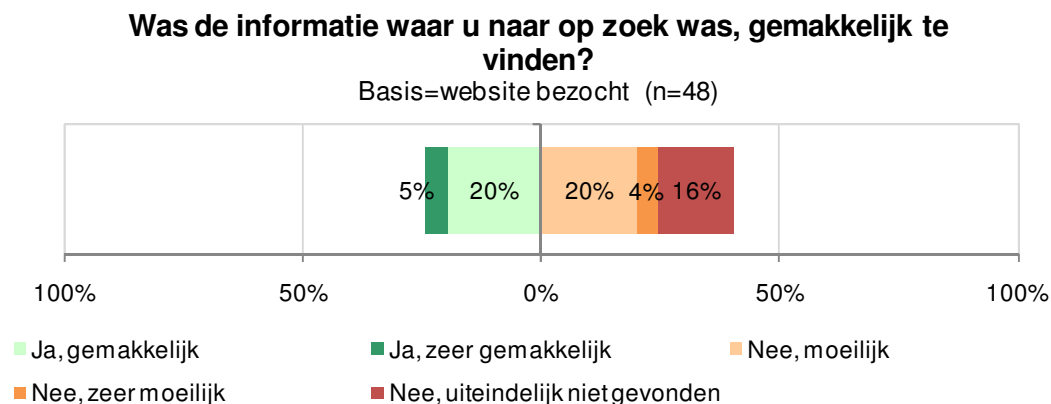
De meest voorkomende actie naar aanleiding van de aanslag is het opvragen van een taxatieverslag, 14% van de Houtenaren die de aanslag gelezen heeft, geeft aan dit gedaan te hebben. Wanneer alleen naar Houtenaren met een koopwoning gekeken wordt, is dit percentage hoger, 16% van hen geeft aan het taxatieverslag opgevraagd te hebben.

Naast het opvragen van een taxatieverslag geeft 10% van de Houtenaren die de aanslag gelezen hebben aan de website van de gemeente Houten bezocht te hebben voor meer informatie. 9% heeft een bezwaar ingediend tegen de hoogte van de WOZ-waarde.



Website

16% kan gezochte informatie op website niet vinden



Naar welke informatie was u op zoek?

De achtergrond van de WOZ bepaling.

Taxatierapport.

Hoe bezwaar aan te tekenen en te kijken waar de taxaties op gebaseerd zijn.

Kostentoerekening en tariefopbouw.

Vergelijkende woningen die bij de beoordeling betrokken waren.

10% van de Houtenaren die de aanslag gelezen hebben, heeft naar aanleiding hiervan de website van de gemeente Houten bezocht. Al eerder bleek dat men in de toelichting vooral nog informatie miste over de hoogte van de tarieven en de waardebepaling van de WOZ. Dit zijn ook belangrijke onderwerpen die men op de website zoekt. Ook vraagt een gedeelte het taxatierapport op en vergelijkt de WOZ-waarde met andere woningen. Een aantal mensen geeft aan op te zoeken hoe men bezwaar kan aantekenen.

Van de mensen die de website bezocht hebben, geeft slechts een kwart (25%) aan (zeer) gemakkelijk de informatie die men zocht te kunnen vinden. Een groter gedeelte geeft aan hier moeite mee te hebben gehad. 24% vond het (zeer) moeilijk de informatie te vinden, 16% heeft zelfs de informatie uiteindelijk niet kunnen vinden.

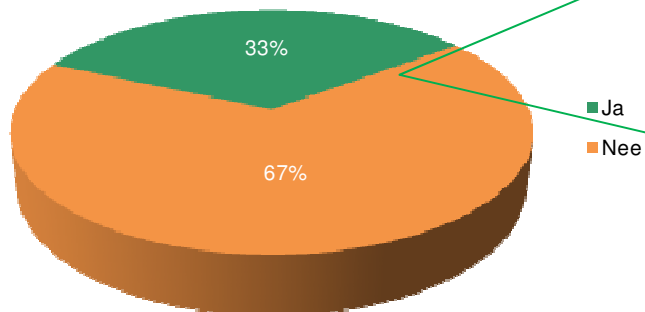


Website

Navigatiestructuur site niet duidelijk, zoekfunctie werkt niet naar behoren

Heeft u suggesties voor het verbeteren van onze webpagina gemeentebelastingen?

Basis=website bezocht (n=48)



“Wellicht gebruik ik de verkeerde zoektermen, maar het overkomt mij bijna consequent dat in de lijst met gevonden onderwerpen niet staat wat ik zoek.”

“Vermeld deze url op de aanslag i.p.v. de nietszeggende en algemene. www.houten.nl url.”

“Een goede navigatiestructuur maken. Het begint al met de hoofdnavigatie: burgers/ondernemers. Zou niet nodig moeten zijn. Maar veel erger nog: Burgers > Diensten (dat moet je dan ook maar raden of na enig klikken vinden) > Belastingen en heffingen > En daar loopt het helemaal dood. De zoekmachine gooit op 'WOZ-beschikking' een emmer leeg met naar zoekresultaten verwijzende zoekresultaten.”

“De site is zeer onoverzichtelijk. Op het moment dat ik informatie zoek over de taxatie inzake WOZ, dan verwacht ik gewoon dat dit simpel te vinden is aan de linker- of bovenkant van de site binnen het onderwerp WOZ.”

Een derde van de bezoekers van de website geeft aan dat zij nog verbeteringsuggesties hebben. De nadruk van deze suggesties ligt op de navigatiestructuur van de site. De menu-indeling is niet duidelijk. Vervolgens gebruikt men de zoekfunctie, maar hier komt men niet direct op de juiste pagina. Een deel van de onduidelijkheid kan al weggenomen worden door de completere link in de toelichting te zetten, waardoor men direct op het juiste submenu 'belastingen en heffingen' komt.

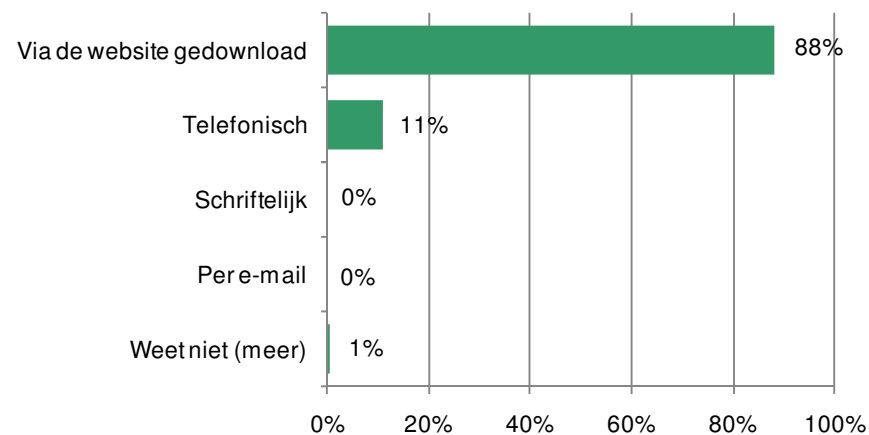


Taxatieverslag

Grote meerderheid (88%) download taxatieverslag via website

Hoe is het taxatieverslag opgevraagd?

Basis=taxatieverslag opgevraagd (n=64)



14% van de Houtenaren die de aanslag gelezen hebben, hebben het taxatieverslag opgevraagd. 88% van deze Houtenaren hebben dit via de website gedownload, zoals in de toelichting van de aanslag vermeld stond. Daarnaast geeft 11% aan het taxatieverslag telefonisch opgevraagd te hebben. Niemand geeft aan het taxatieverslag schriftelijk of per e-mail opgevraagd te hebben.

Nadat het taxatieverslag opgevraagd is, heeft 92% dit ook daadwerkelijk zelf ingezien.

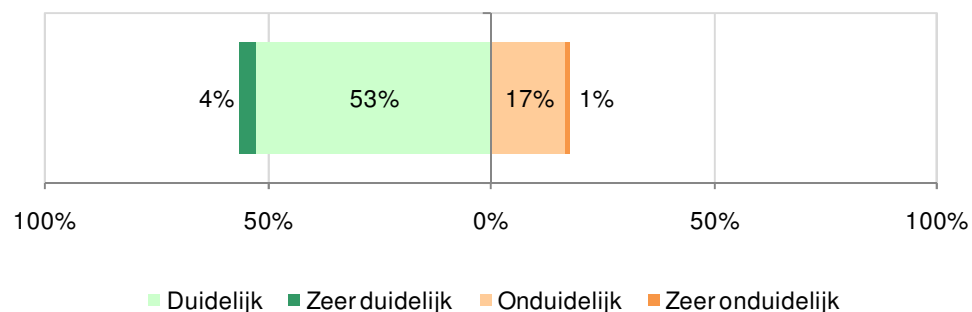


Taxatieverslag

Kleine meerderheid (57%) geeft aan taxatieverslag duidelijk te vinden

Vindt u het taxatieverslag duidelijk?

Basis=taxatieverslag ingezien (n=59)



“De vergelijking die wordt gemaakt met soortgelijke huizen is niet reëel, je moet wel alle factoren meetellen.”

“Niet duidelijk is hoe de waarde van de referentiewoningen leiden tot de WOZ-waarde van mijn woning. Ook is niet duidelijk waarom voor deze 3 woningen gekozen wordt en niet -veelal logischer- woningen uit de eigen straat.”

“De tekst van het taxatieverslag vind ik nogal warrig. Ik betreur het in hoge mate dat u bent afgeweken van de oorspronkelijke bijsluiter van 2010, waarin o.a. duidelijk wordt aangegeven dat de WOZ waarde op grond van de onderbouwende gegevens wordt bepaald (blz.6) terwijl in het nieuwe taxatieverslag de gegevens ter illustratie zijn gegeven (blz.4), voorwaar een heel andere benadering.”

Het opgevraagde taxatierapport is voor 57% van de lezers (zeer) duidelijk. 18% geeft aan het taxatieverslag (zeer) onduidelijk te vinden, 26% is neutraal over de duidelijkheid van het taxatieverslag.

De lezers die het taxatieverslag onduidelijk vinden, geven onder andere aan dat men de keuze van de vergelijkbare woningen in het taxatierapport niet begrijpt. Daarnaast is de tekst in het rapport niet altijd in begrijpelijke taal geschreven.

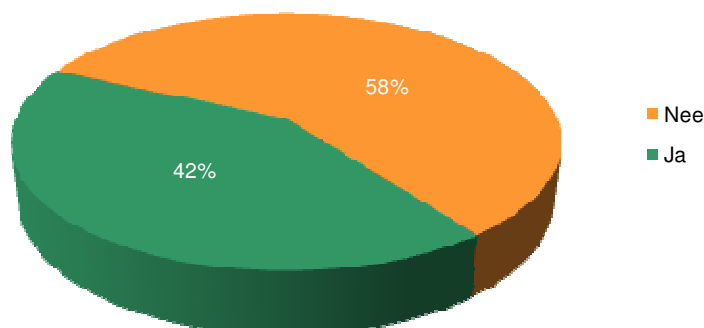


Taxatieverslag

Meer uitleg gewenst over keuze referentiewoningen

Mist u informatie in het taxatieverslag van de woning?

Basis=taxatieverslag ingezien (n=59)



"Foto's van de referentieobjecten zijn onduidelijk of ontbreken helemaal. Ik moet nu bij zo'n woning gaan kijken hoe vergelijkbaar ze zijn."

"De grondslag waarom deze woningen als referentiekader waren gebruikt. Er werd bijvoorbeeld niet een huis gebruikt uit dezelfde straat, gelijk aan het onze, die vlak voor de peildatum was verkocht!"

"Ik mis uitleg waarom voor deze drie referentiewoningen is gekozen. Ik mis uitleg waarom niet voor andere -logischere- woningen is gekozen."

"Prijsbepaling. Referentieobjecten daalden in prijs/onder WOZ verkocht, en mijn WOZ ging omhoog. Heel vreemd. Ook prijsvergelijking met buurt zou welkom zijn. Mijn buurman (zelfde huis) ging WOZ omlaag, en mijn WOZ ging omhoog."

"De hele berekeningsystematiek. Worden appels en peren huizen met elkaar vergeleken. Kompleet willekeurig en onduidelijk. Geef de waarde die gehanteerd wordt per m3 inhoud of per m2 oppervlak, zodat duidelijk is hoe de WOZ-waarde gerelateerd is aan andere woningen."

"Een toelichting op het feit hoe het kan dat de WOZ is gestegen t.o.v. vorig jaar, terwijl uit informatie op internet blijkt dat deze juist gedaald of hooguit gelijk gebleven is."

42% van de Houtenaren die het taxatieverslag hebben ingezien, geven aan informatie te missen in het taxatieverslag. Als toelichting op de onduidelijkheid van het taxatierapport gaven de lezers van het taxatieverslag al aan dat de vergelijking met andere woningen onduidelijk was. Men geeft dan ook aan informatie over de berekening van de waarde op basis van deze woningen te missen. Men ziet graag waarom deze woningen gekozen zijn, en op welke factoren deze woningen vergelijkbaar zijn, want vaak zijn dit geen woningen uit dezelfde straat.

Ook geeft een aantal mensen aan informatie te missen over de oorzaak van de stijging van de WOZ-waarde, met name omdat zij zelf meenden dat de WOZ-waarde dit jaar zou dalen.

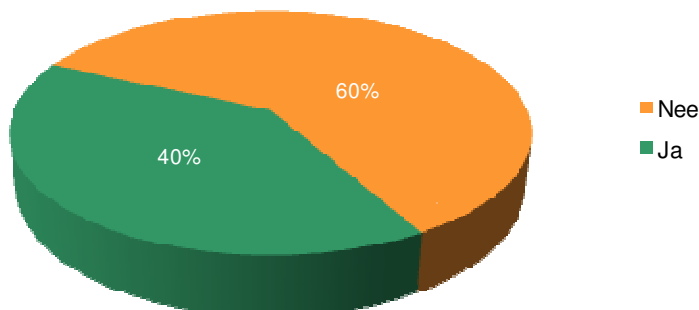


Telefonisch contact

Merendeel van de telefonische vragen wordt afdoende beantwoord

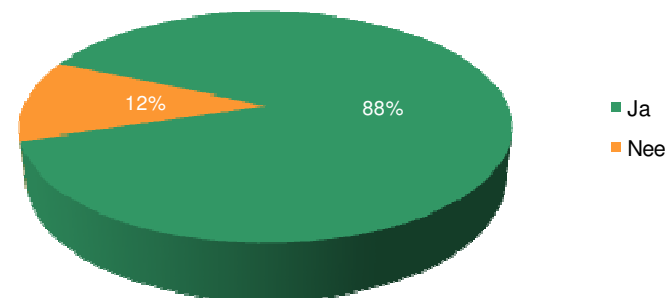
Werde uw vraag direct beantwoord of werd u doorverbonden?

Basis=telefonisch contact opgenomen (n=24)



Werde uw vraag afdoende beantwoord?

Basis=telefonisch contact opgenomen (n=24)



5% van de Houtenaren die de aanslag gelezen hebben, heeft naar aanleiding hiervan telefonisch contact opgenomen met de gemeente*. 3 van deze 24 mensen hebben eerder aangegeven dat zij telefonisch een taxatieverslag hebben aangevraagd. 14 van de 24 Houtenaren die telefonisch contact met de gemeente hebben gehad, hebben eerder aangegeven dat ze bezwaar hebben aangetekend. Het is niet bekend of zij telefonisch contact hebben gehad met betrekking tot dit bezwaar.**

14 van de 24 mensen die telefonisch contact met de gemeente hebben gehad, geven aan direct antwoord te hebben gekregen van de persoon die men aan de lijn kreeg. 9 personen zijn eerst doorverbonden voordat men een antwoord op zijn/haar vraag kreeg, meestal werd men hierbij één keer doorverbonden.

21 van de 24 mensen die telefonisch contact hebben opgenomen met de gemeente Houten, geven aan dat de vraag afdoende werd beantwoord.

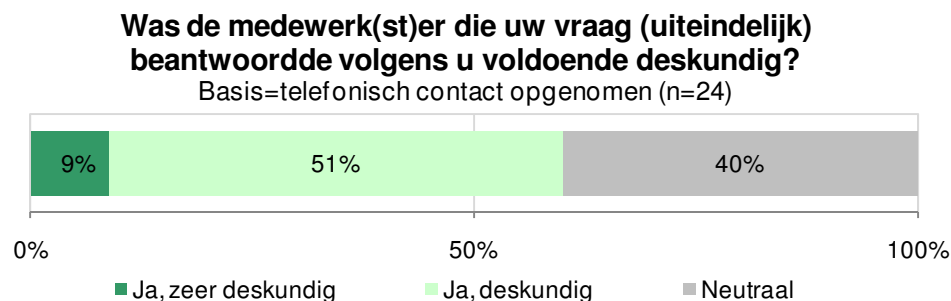
* *Let op: kleine aantallen!*

** *In de vragenlijst is niet direct gevraagd naar de reden van het telefonische contact*



Telefonisch contact

Houtenaren tevreden over correctheid en deskundigheid telefonische medewerkers



Alle Houtenaren die naar aanleiding van de aanslag telefonisch contact hebben opgenomen met de gemeente, geven aan dat de medewerk(st)er die de vraag uiteindelijk heeft beantwoord, hen correct te woord heeft gestaan. Daarnaast is niemand ontevreden over de deskundigheid van deze medewerk(st)er. 12 van de 24 personen geven aan dat deze medewerk(st)er deskundig was, 2 personen geven aan dat deze zeer deskundig was.

Hieronder zijn nog enkele suggesties voor de verbetering van de telefonische dienstverlening weergegeven:

De telefoniste stelde m.i. vragen over deze zaak die ze moet overlaten aan de ter zake kundigen. Ik vond dit op ontmoedigen lijken.

Alleen medewerk(st)ers die verstand van zaken hebben de telefoon laten beantwoorden. Als iemand het niet weet is dat geen schande, maar zoek het dan uit en kom er later bij de burger op terug.



Algemene opmerkingen

Een aantal Houtenaren heeft nog een aanvullende opmerking gemaakt over de aanslag gemeentelijke belastingen.

In de vragenlijst werd er een vraag gesteld over de mogelijkheid tot het digitaal downloaden van de aanslag, waarbij er per post een aankondiging werd verstuurd. Dit vindt niet iedereen een goede vervanging:

Als de gemeente verder gaat met de digitalisering van de aanslag, is het natuurlijk geheel verkeerd iemand per (fysieke) post een bericht te sturen dat de aanslag 'gedownload' kan worden. Dat bespaart geen post. Iedereen moet per e-mail hiervan op de hoogte gesteld worden. Diegenen die dan niet inloggen en de aanslag downloaden zouden dan evt. per fysieke post benaderd kunnen worden. Dat scheelt papier.

Als u de aanslag niet meer per post wilt versturen, is het ook niet logisch om dan wel een ander poststuk te sturen. Hiermee wordt niet bespaard.

Een aantal Houtenaren geeft aan niet te snappen hoe hun WOZ-waarde tot stand komt. Zij hadden verwacht bij een dalende huizenprijs, dit ook terug te zien in de WOZ-waarde. Deze WOZ-waarde blijkt echter niet gedaald te zijn ten opzichte van vorig jaar. Daarbij vermeldt men ook dat men graag de WOZ-waarde van vorig jaar op de aanslag terug zou willen zien, zodat direct dit verschil te zien is.

De WOZ-waarde was gestegen, terwijl de huizenmarkt gedaald was.

De WOZ-waarde verbaast mij enigszins omdat de huizenprijzen steeds verder dalen. Vorig jaar bezwaar ingediend maar geen verandering gekregen!

ik zou graag zien dat de vorige WOZ waarde er bij staat zodat je kan zien of deze verhoogd c.q. verlaagd is.



Algemene opmerkingen (2)

Waardebepaling apart

Ik had het netjes gevonden als eerst de WOZ-waarde kenbaar gemaakt zou worden, bijvoorbeeld begin januari verstuurd (via mail) waarin ook aangekondigd dat er een aanslag gaat komen voor de gemeentebelastingen op basis van de WOZ-waarde en dat ik bijvoorbeeld 3 weken de tijd heb om bezwaar te maken.

Ik zou de aanslag graag eerder in het jaar ontvangen omdat ik de WOZ-waarde nodig heb om de aangifte inkomstenbelasting te doen. Wanneer ik IB terug verwacht wil ik tijdig mijn aangifte doen, niet pas in maart.

Ik zou de nieuwe WOZ-waarde van de woning graag op een ander apart formulier ontvangen in verband met de aangifte belasting.

Proces bezwaar maken

Bezwaar maken heeft geen zin. Dit is de afgelopen jaren gebleken. Onze bezwaarschriften werden standaard verworpen.

De afhandeling van bezwaren slaat helemaal nergens op. Vorig jaar heb ik bezwaar aangetekend en dit is zeer zeker niet tot tevredenheid afgehandeld. Er is gewoon een standaard bericht van 3 A4'tjes gestuurd waarin in 3 regels specifiek op mijn bezwaar is ingegaan.

Vorig jaar bezwaar gemaakt en gelijk gekregen, afgelopen jaar weer bezwaar moeten maken omdat niet was uitgegaan van het juiste bedrag. Slordig en storend omdat het altijd weer veel tijd kost!



Bijlage: profiel respondenten



Profiel respondenten

Weging

ADV heeft de resultaten met weegfactoren gecorrigeerd. Geslacht en leeftijdscategorie zijn hierin meegenomen. De verhoudingen hieronder zijn zowel ongewogen als gewogen weergegeven.

Geslacht		
	Ongewogen	Gewogen
Man	58%	49%
Vrouw	42%	51%
Totaal	100%	100%
n	549	549

Leeftijdscategorie		
	Ongewogen	Gewogen
18-44 jaar	31%	48%
45-54 jaar	30%	25%
55-64 jaar	23%	15%
65 jaar en ouder	16%	12%
Totaal	100%	100%
n	549	549