



---

---

## Marap I 2013

periode:  
1 januari tot 30 april 2013

*"Ontwikkelen naar een stabiele en efficiënte uitvoeringsorganisatie door optimale samenwerking in de keten"*



## Inhoud

<b>1. Managementsamenvatting .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Samenvatting SMART actiepunten Bedrijfsplan 2013 .....</b>	<b>3</b>
<b>3. WOZ .....</b>	<b>5</b>
3.2. Resultaten in 2013 t/m 30 april 2013.....	5
<b>4. Heffing .....</b>	<b>5</b>
4.2. Resultaten in 2013 t/m 30 april 2013.....	5
<b>5. Invordering.....</b>	<b>7</b>
5.2. Resultaten in 2013 t/m 30 april 2013.....	7
<b>6. Bezwaarafhandeling.....</b>	<b>11</b>
6.2. WOZ-bezwaren .....	11
6.3. Heffingsbezwaren .....	13
<b>7. Beroepen.....</b>	<b>13</b>
<b>8. Bedrijfsvoering .....</b>	<b>14</b>
8.2. Financieel overzicht + lopende verplichtingen .....	14
8.3. Ziekteverzuim GBKZ .....	16
8.4. Vacatures .....	16
8.5. Telefonische bereikbaarheid GBKZ periode maart en april 2013.....	17
<b>9. Financiële verantwoording aanslagoplegging en kwijtschelding .....</b>	<b>18</b>

## **Inleiding**

Dit document is de eerste Marap 2013 van de Gemeentebelastingen Kennemerland Zuid en gaat over periode januari t/m april 2013.

### **1. Managementsamenvatting**

Voor u ligt de eerste Marap 2013 nieuwe stijl. We hebben de layout van deze Marap zodanig aangepast, dat de cijfers en de verklarende teksten van alle vier gemeenten bij elkaar staan en niet meer in een apart dashboard per gemeente. Dit moet de leesbaarheid verbeteren, maar ook de mogelijkheid om gemeenten met elkaar te vergelijken. Daarnaast is in hoofdstuk 2 is een overzicht gemaakt van alle SMART geformuleerde prestatie indicatoren vanuit Bedrijfsplan 2013, met daarbij in kleur aangegeven in hoeverre zij voldoen aan de hierin opgenomen norm. Zo is in één oogopslag te zien hoe een gemeente ervoor staat en wordt ook een betere aansluiting gemaakt op de in het Bedrijfsplan vermelde doelstellingen.

Eind maart ontvingen wij het goede nieuws dat de Waarderingskamer de WOZ administratie voor alle vier gemeenten als 'goed' heeft gekwalificeerd (was 'naar behoren'). Dit is een doelstelling die was opgenomen in het Bedrijfsplan 2013 en die nu dus is gerealiseerd.

Vanaf 1 maart tot half april zijn de bezwaren tegen de WOZ beschikkingen en de aanslagen gemeentelijke belastingen weer binnengekomen. Voor de bezwaren tegen de heffing is dit aantal nog nooit zo laag geweest, wat aangeeft dat de kwaliteit van deze bestanden steeds beter wordt.

Een apart verhaal is en blijft de WOZ beschikking, die ook landelijk nog steeds tot de nodige beroering en discussie leidt. Steeds meer gemeenten hebben moeite om de kwaliteit van de WOZ bestanden op orde te krijgen en ook de BAG-WOZ koppeling is een belangrijk aandachtspunt waaraan veel gemeenten niet kunnen voldoen. Zoals hiervoor aangegeven bewandelt GBKZ de omgekeerde weg, en zijn deze onderdelen bij GBKZ steeds beter op orde. Het aantal WOZ bezwaren is lager dan in voorgaande jaren, ondanks de opwaartse druk door een toename van het aantal 'no cure no pay' bureaus. Deze bureaus en hun werkwijze heeft de aandacht van zowel de VNG en de staatssecretaris, en er wordt nagedacht in hoeverre de hoogte van de kostenvergoeding in de toekomst wettelijk kan worden ingeperkt.

Ook is in 2013 gestart met een meer informele wijze van bezwaarafhandeling. Zo werd aan alle belastingplichtigen gevraagd om eerst telefonisch contact op te nemen alvorens een bezwaarschrift in te dienen. Hier hebben veel mensen gebruik van gemaakt, waarbij in een aantal gevallen een bezwaar is voorkomen, of de WOZ waarde ambtshalve is gecorrigeerd zonder dat een bezwaar is ingediend.

Op 15 mei is er een kick off bijeenkomst geweest voor alle betrokkenen bij het implementatietraject van de nieuwe software. Er is in de aanloop hier naartoe enige vertraging ontstaan vanwege problemen bij de aanbesteding. Deze zijn inmiddels opgelost zodat een tijdige oplevering van de nieuwe software eind dit jaar niet in gevaar zal komen.

Dit voorjaar is gestart met het per gemeente vaststellen van uniforme beleidsafspraken via een checklist. Hierin worden alle begrotingsafspraken gezamenlijk getoetst, zodat er een betere aansluiting is met de door de gemeenten gemaakte ramingen en de door GBKZ vastgestelde belastingcapaciteit. Deze wijze van aanpak is door alle gemeente als positief ervaren.

Rob van der Hoek  
Afdelingshoofd

## 2. Samenvatting SMART actiepunten Bedrijfsplan 2013

	Volgens de norm
	Nagenoeg volgens de norm
	Niet volgens de norm, zie tekstuele toelichting
	(nog) geen informatie op dit moment

Proces	Omschrijving	Norm/doel	Realisatie t/m april 2013			
			BL	HA	HE	ZA
WOZ	Verzending beschikkingen	98% per 28 februari	99,3%	94,5%	99,6%	99,7%
	Kwaliteitscriteria Waarderingskamer	Kwalificatie: goed	goed	goed	goed	goed
	Blokkeringen WOZ objecten	Norm/doel: 1 maart max. 3%, 1 mei max. 1%, 0% op 1 juni	0,52%	1,36%	0,20%	0,21%
Heffing	Verzending aanslagen Zie 4.2	Coform planning Bedrijfsplan 2013	t/m 30-4-2013	t/m 30-4-2013	t/m 30-4-2013	t/m 30-4-2013
	Aanslagbiljetten retour gekomen en vervangende gemaakt	≤1 % van totaal verzonden aanslagbiljetten	0,05%	0,15%	0,27%	0,49%
Invordering	Verzending aanmaningen Vervaldatum aanslagbiljet in 2013	100% binnen 2 maanden na vervaldatum, met uitzondering van geblokkeerde posten	100%	100%	100%	95%
	Verzending dwangbevelen Vervaldatum aanmaning in 2013	100% binnen 2 maanden na vervaldatum aanmaning, met uitzondering van geblokkeerde posten	100%	100%	100%	100%
	Oninbaar (inclusief dubieuze vorderingen)	BL 0,50% HA 0,81% HE 0,52% ZA 1,74%	0,50%	0,81%	0,52%	1,74%
	Kwijtschelding	Afhandeling binnen 4 maanden (90 % afgedaan voor 1-10-2013)	Rapportage in MARAP II			
Bezwaar-afhandeling	WOZ	80% binnen 5 maanden na dagtekening, 90% voor 1-10-2013 en 100% voor 1-12-2013	Rapportage in MARAP II			
	Heffing	70% binnen 3 maanden na dagtekening (uiterlijk 31-7-2013), 90% binnen 3 maanden daarna (uiterlijk 31-10-2013), 100% afgehandeld voor 31-12-2013	75%	72,4%	82,1%	69,4%
Bedrijfsvoering	Budgetten	Conform raming	Vrije ruimte na aftrek van verplichtingen en de nog geraamde uitgaven : € 57.493			

**Toelichting op de afwijkingen:**

- Verzending beschikkingen en blokkeringen Haarlemmerliede: ca 100 objecten Suikersilo moeten nog beschikt worden in verband met lopende bezwaarprocedure van het vorig heffingsjaar. De objecten worden eind mei 2013 beschikt.
- Verzending aanmaningen Zandvoort:
  - 30 zijn later verzonden: 8 posten waren aangehouden.
  - 22 posten zijn te laat aangemaand. Dit betreft kohier 831 (PARK, vervaldatum 14-2-13) en 832 (LEGES vervaldatum 6-2-2013) zijn per abuis 26-4-2013 in de aanmaningenrun meegegaan in plaats van de run in maart.

### 3. WOZ

Het team WOZ verzorgt de jaarlijkse herwaardering en de bezwaarafhandeling van objecten in de WOZ-administratie met behulp van het waarderingssysteem 4WOZ. Het belangrijkste doel is ervoor te zorgen dat alle WOZ-objecten met de juiste afbakening, juiste objectkenmerken en met een juiste waarde op tijd van een beschikking worden voorzien.

#### 3.2. Resultaten in 2013 t/m 30 april 2013

Tabel 1: Aantal WOZ objecten

WOZ OBJECTEN (Bron: STUFCAP 2013V)	BL	HA	HE	ZA
Woningen	9.914	2.429	12.819	10.536
Niet-woningen	918	357	983	912
Totaal	10.832	2.786	13.802	11.448

Tabel 2: Aantal beschikkingen

AANTAL BESCHIKKINGEN	BL	HA	HE	ZA
Beschikkingen (Eigendom)	10.760	2.634	13.749	11.412
% Beschikt	99,34%	94,54%	99,62%	99,69%
Beschikkingen op verzoek	3	0	4	3

#### Toelichting:

Beschikkingen en blokkeringen Haarlemmerliede: ca 100 objecten Suikersilo moeten nog beschikt worden in verband met lopende bezwaarprocedure van het vorig heffingsjaar. De objecten worden eind mei 2013 beschikt.

### 4. Heffing

Het team heffing is verantwoordelijk voor het tijdig opleggen van alle aanslagen, het afhandelen van bezwaren tegen de heffing en het periodiek verwerken van ontheffingen en verminderingen.

#### 4.2. Resultaten in 2013 t/m 30 april 2013

Kohierplanning 2013. De groen gemarkeerde data tot en met 30-4-2013 zijn volgens planning opgelegd. Er zijn geen kohieren te laat opgelegd.

Tabel 3: Kohierplanning

BELASTINGSOORT:	CYCLUS:	GEMEENTE:	UITVOERENDE:	PLANNING:
Initieel kohier gecombinee belastingen 2013	Jaarlijks	Bloemendaal Haarlemmerliede Heemstede Zandvoort	Team Heffen en WOZ	28-02-2013
Marktgeld 2013	Kwartaal	Heemstede	JST	15-02-2013
Havengeld 2013	Kwartaal	Heemstede	JST	15-03-2013
Toeristenbelasting 2012 nachtverblijf (definitieve aanslag)	Jaarlijks	Bloemendaal Zandvoort Haarlemmerliede	HKN FSR HKN	31-03-2013 31-03-2013 31-03-2013
Toeristenbelasting 2013 nachtverblijf (voorlopige aanslag)	Jaarlijks	Bloemendaal Zandvoort Haarlemmerliede	HKN FSR HKN	30-05-2013 30-05-2013 30-05-2013
Toeristenbelasting 2013 Strandhuisjes aangifte	Jaarlijks	Zandvoort	FSR	30-09-2013
Toeristenbelasting 2013 Strandhuisjes aanslag	Jaarlijks	Zandvoort	FSR	30-10-2013
Toeristenbelasting 2013 Particulieren aangifte	Jaarlijks	Zandvoort	FSR	30-06-2013
Toeristenbelasting 2013 Particulieren aanslag	Jaarlijks	Zandvoort	FSR	30-09-2013
Forensenbelasting 2012,	Jaarlijks	Zandvoort	FSR	30-05-2013 (beiden)

Parkeervergunningen 2013	Jaarlijks	Heemstede	JST	31-01-2013
Reclamebelasting 2012	Jaarlijks	Haarlemmerliede	HKN	31-04-2013
Grafrechten 2013	Jaarlijks	Heemstede Zandvoort	JST FSR	31-05-2013 30-10-2013
Reinigingsrechten 2013	Jaarlijks	Zandvoort	MAS	30-04-2013
Precariobelasting 2013 Precariobelasting 2012 Precariobelasting 2012 Precariobelasting 2013	Jaarlijks	Bloemendaal (kabels) Heemstede Zandvoort Haarlemmerliede	HKN JST MAS HKN	31-01-2013 28-02-2013 30-04-2013 30-01-2013
Precariobelasting (object gebonden)	Jaarlijks	Bloemendaal	HKN	Te bepalen
Precariobelasting 2013 (subject gebonden)	Maandelijks	Bloemendaal Heemstede Zandvoort	GHT GHT MAS	Laatste dag van elke maand.
Parkeerbelasting 2013	Maandelijks	Bloemendaal Heemstede Zandvoort	JST JST JST	Laatste dag van elke maand.
(Bouw)leges 2013	Maandelijks	Bloemendaal Heemstede Zandvoort	FSR GHT FSR	Laatste dag van elke maand.

**Tabel 4: Aantal verzonden biljetten in kalenderjaar per heffingsoort en belastingjaar (2011 – 2012 – 2013)**

	BL			HA			HE			ZA		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Combikohier	12.118	11.870	10.594	2.748	2.945	2.598	14.148	14.706	13.351	10.875	10.702	9.636
Forensenbelasting										768	719	
Grafrechten							256	237		1.384	1.373	62
Havengeld							73	73	18			
Leges	852	925	268				330	337	119	476	252	58
Marktgelden							133	127	30			
Parkeerbelastingen	785	1.024	156				4.210	3.427	1.072	4.517	3.585	1.394
Parkeervergunningen							580	665	653			
Precario	27	2	2		2	1	190	188	171	269	296	220
Reclamebelasting				48	41	42						
Reinigingsrecht										11	13	9
Tijdelijke Parkeervergunningen							8	33				
Toeristenbelasting	7	19	9	5	8	4				166	294	86
<b>Eindtotaal</b>	<b>13.789</b>	<b>13.840</b>	<b>11.029</b>	<b>2.801</b>	<b>2.996</b>	<b>2.645</b>	<b>19.928</b>	<b>19.793</b>	<b>15.414</b>	<b>18.466</b>	<b>17.234</b>	<b>11.465</b>
Biljetten retour en vervangend gemaakt	93	159	6	24	30	4	202	171	42	182	223	56

**Toelichting:**

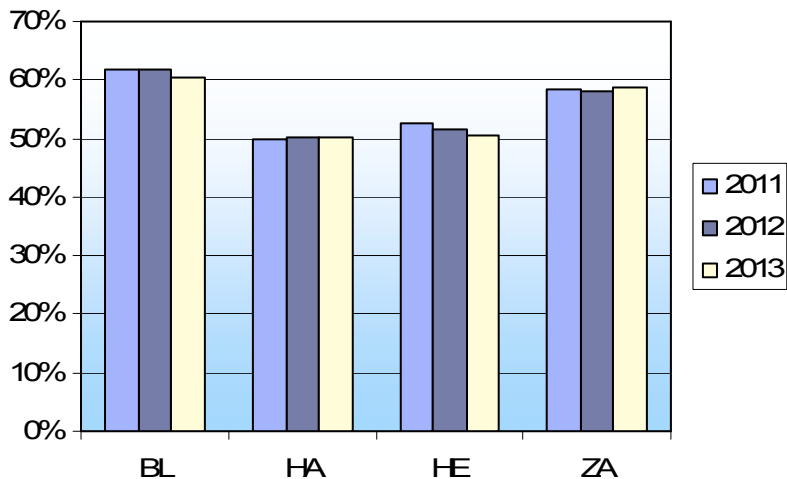
De maandelijkse verminderingen worden na de aanslagoplegging van eind februari 2013 gedraaid. Vanwege de drukte in de telefoonafhandeling is de eerste verminderingrun van half maart verplaatst naar half april, en zal de tweede verminderingrun half mei worden gedraaid. Vervolgens is het streven dat maandelijks te doen (behoudens bijvoorbeeld periodes van vakantie).

## 5. Invordering

Het team Invordering zorgt voor effectieve inning van alle openstaande belastingschulden. Het accent ligt hierbij op de automatische incasso. De dwanginvordering na de aanmaning is uitbesteed aan een externe deurwaarder.

### 5.2. Resultaten in 2013 t/m 30 april 2013

Grafiek 1: % Automatische incasso combikohier



Tabel 5: Verzending aanmaningen en dwangbevelen

DWANGINVORDERING	BL	HA	HE	ZA
Aanmaningen vervaldatum in 2013	96	22	335	614
Verzonden binnen 2 maanden	96	22	335	584
% verzonden binnen 2 maanden	100%	100%	100%	95%
Aanmaningen oude heffingsjaren	119	65	140	303
Verzonden binnen 2 maanden	16	26	84	142
Totaal aantal aanmaningen 2013	215	87	559	917
Dwangbevelen vervaldatum 2013	69	27	117	308
Verzonden binnen 2 maanden	69	27	117	308
% verzonden binnen 2 maanden	100%	100%	100%	100%
Dwangbevelen oude heffingsjaren	98	27	85	283
Verzonden binnen 2 maanden	0	0	0	0
Totaal aantal dwangbevelen 2013	167	54	202	591

#### Toelichting:

Er is onderscheid gemaakt tussen aanmaningen en dwangbevelen voor posten uit oude heffingsjaren. De verzending deze aanmaningen en dwangbevelen voldoet niet aan de norm van de verzending binnen 2 maanden na vervaldatum aanslagbiljet/aanmaning. Dit heeft te maken met technische problemen met de koppeling met bevolkingsgegevens en de automatische verminderingen in het verleden. Vanaf 2013 moet de verzending voldoen aan de norm. Alleen posten die zijn aangehouden vanwege betalingsregelingen en kwijtscheldingsaanvragen gaan later dan twee maanden mee met de dwanginvordering.



Verzending aanmaningen Zandvoort:

- 30 zijn later verzonden: 8 posten waren aangehouden.
- 22 posten zijn te laat aangemaakt. Dit betreft kohier 831 (PARK, vervaldatum 14-2-13) en 832 (LEGES vervaldatum 6-2-2013) zijn per abuis 26-4-2013 in de aanmaningenrun meegegaan in plaats van de run in maart.

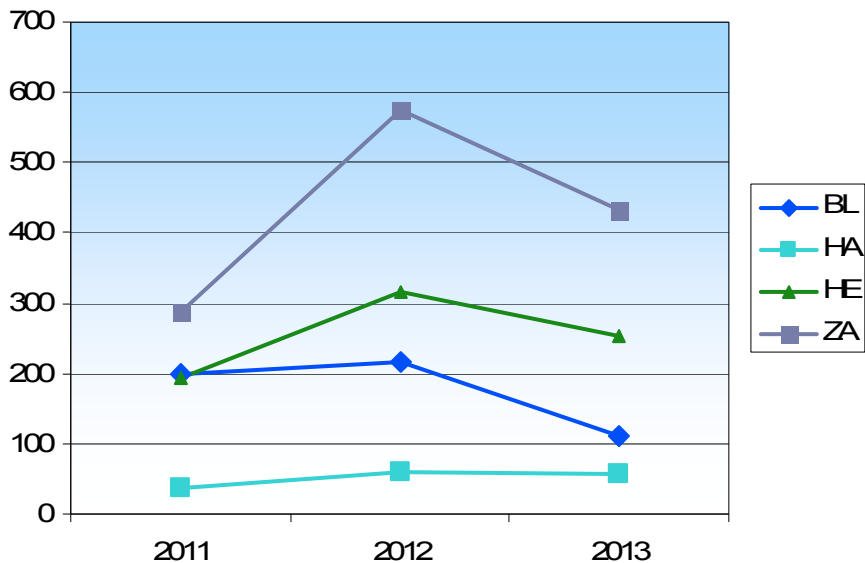
**Tabel 6: Aantal kwijtscheldingen**

KWIJTSCHELDINGEN AANTAL	BL	HA	HE	ZA	TOTAAL
Kwijtscheldingsaanvragen	110	36	194	288	628
Kwijtscheldingsaanvragen afgedaan	4	1	4	7	16
Toegewezen	4	0	4	6	14
Deels toegewezen	0	0	0	0	0
Afgewezen	0	1	0	1	2
Automatische kwijtscheldingen	68	26	93	254	441

**Tabel 7: Kwijtscheldingsaanvragen vorige jaren**

KWIJTSCHELDINGSAAN- VRAGEN OUDE JAREN	BL	HA	HE	ZA
2011 handmatig	199	56	253	432
2011 automatisch	82	28	147	247
2012 handmatig	216	61	316	576
2012 automatisch	87	22	103	171

**Grafiek 2: Verloop aantal kwijtscheldingsaanvragen 2011 - 2013**



**Toelichting:**

De kwijtscheldingsaanvragen 2013 op 30-4-2013 nog niet allemaal binnen. In de volgende Marap is er meer zicht op de definitieve aantallen kwijtscheldingsaanvragen.

**Tabel 8: Openstaande posten (bedrag) per jaar per 30-4-2013**

**BLOEMENDAAL**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
JAAR	OPGELEGD	OPEN 30-4-2013	AANTAL	DUBIEUS	VOORSTEL ONINBAAR	DUBIEUS+ VOORST ONINBAAR 5+6	INBAAR 3-7	NIET VERVALLEN < 30 DAGEN	AUT. INCASSO	VERVALLEN 8-9-10	%11/2
Opgelegd in 2007	10.279.826	21.227	43	0	21.227	21.227	0			0	0,00%
Opgelegd in 2008	10.230.434	16.355	72	1.080	1.916	2.996	13.359			13.359	0,13%
Opgelegd in 2009	9.099.751	15.080	63	2.568	1.798	4.366	10.714			10.714	0,12%
Opgelegd in 2010	11.306.509	139.858	129	68.771	7.323	76.094	63.764			63.764	0,56%
Opgelegd in 2011	12.719.263	117.692	203	24.077	7.685	31.762	85.930			85.930	0,68%
Opgelegd in 2012	13.080.995	212.650	459	75.442	10.961	86.403	126.247			126.247	0,97%
Opgelegd in 2013	11.421.456	6.116.544	8.056	0	0	0	6.116.544	29.877	4.550.000	1.536.667	13,45%
<b>Totaal</b>	<b>78.138.234</b>	<b>6.639.406</b>	<b>9.025</b>	<b>171.938</b>	<b>50.910</b>	<b>222.848</b>	<b>6.416.558</b>	<b>29.877</b>	<b>4.550.000</b>	<b>1.836.681</b>	

**HAARLEMMERLIEDE**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
JAAR	OPGELEGD	OPEN	AANTAL	DUBIEUS	VOORSTEL ONINBAAR	DUBIEUS+ VOORST ONINBAAR 5+6	INBAAR 3-7	NIET VERVALLEN < 30 DAGEN	AUT. INCASSO	VERVALLEN 8-9-10	%11/2
Opgelegd in 2008	1.910.967	2.263	6	754	932	1.686	577			577	0,03%
Opgelegd in 2009	2.537.773	6.825	13	3.860	2.538	6.398	427			427	0,02%
Opgelegd in 2010	2.568.235	32.149	35	4.035	5.817	9.852	22.297			22.297	0,87%
Opgelegd in 2011	2.460.922	22.463	45	8.622	2.451	11.073	11.390			11.390	0,46%
Opgelegd in 2012	2.504.505	132.065	122	5.087	5.064	10.151	121.914			121.914	4,87%
Opgelegd in 2013	2.572.973	1.203.649	1756	0	0	0	1.203.649	11.733	1.029.000	162.916	6,33%
<b>Totaal</b>	<b>14.555.375</b>	<b>1.399.415</b>	<b>1.977</b>	<b>22.358</b>	<b>16.802</b>	<b>39.160</b>	<b>1.360.255</b>	<b>11.733</b>	<b>1.029.000</b>	<b>319.522</b>	

## HEEMSTEDEN

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
JAAR	OPGELEGD	OPEN	AANTAL	DUBIEUS	VOORSTEL ONINBAAR	DUBIEUS+ VOORST ONINBAAR 5+6	INBAAR 3-7	NIET VERVALLEN < 30 DAGEN	AUT. INCASSO	VERVALLEN 8-9-10	%11/2
Opgelegd in 2007	9.855.966	28.370	70	0	28.370	28.370	-15			-15	0,00%
Opgelegd in 2008	10.073.691	26.095	98	7.712	8.932	16.644	9.451			9.451	0,09%
Opgelegd in 2009	10.405.293	33.865	128	7.193	11.825	19.018	14.847			14.847	0,14%
Opgelegd in 2010	10.406.189	55.287	176	29.340	12.746	42.086	13.201			13.201	0,13%
Opgelegd in 2011	10.615.120	66.748	329	19.683	17.351	37.034	29.714			29.714	0,28%
Opgelegd in 2012	11.209.438	163.975	648	19.255	24.431	43.686	120.289			120.289	1,07%
Opgelegd in 2013	10.826.203	5.378.837	9.317	0	0	0	5.378.837	58.229	3.265.000	2.055.608	18,99%
<b>Totaal</b>	<b>73.391.900</b>	<b>5.753.176</b>	<b>10.766</b>	<b>83.183</b>	<b>103.670</b>	<b>186.853</b>	<b>5.566.323</b>	<b>58.229</b>	<b>3.265.000</b>	<b>2.243.094</b>	

## ZANDVOORT

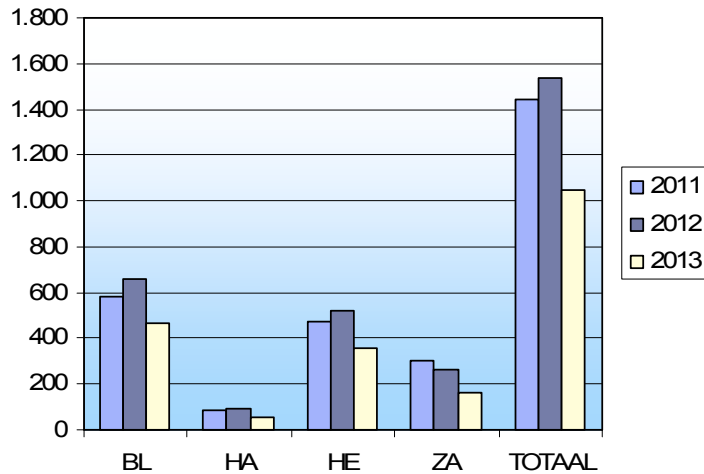
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
JAAR	OPGELEGD	OPEN	AANTAL	DUBIEUS	VOORSTEL ONINBAAR	DUBIEUS+ VOORST ONINBAAR 5+6	INBAAR 3-7	NIET VERVALLEN < 30 DAGEN	AUT. INCASSO	VERVALLEN 8-9-2010	%11/2
Opgelegd in 2007	6.871.299	62.945	229	7966	23.394	31.360	31585			31585	0,46%
Opgelegd in 2008	10.651.600	208.303	449	9.839	58.540	68.379	139.924			139.924	1,31%
Opgelegd in 2009	9.564.504	167.624	559	55.231	79.548	134.779	32.845			32.845	0,34%
Opgelegd in 2010	9.099.820	258.947	690	72.486	94.976	167.462	91.485			91.485	1,01%
Opgelegd in 2011	10.271.755	307.186	772	128.524	65.104	193.628	113.558			113.558	1,11%
Opgelegd in 2012	9.954.658	492.338	1293	72.888	53.203	126.091	366.247			366.247	3,68%
Opgelegd in 2013	7.631.348	4.678.080	8.219	0	0	0	4.678.080	358.926	2.500.000	1.819.154	23,84%
<b>Totaal</b>	<b>64.044.984</b>	<b>6.175.423</b>	<b>12.211</b>	<b>346.934</b>	<b>374.765</b>	<b>721.699</b>	<b>5.453.724</b>	<b>358.926</b>	<b>2.500.000</b>	<b>2.594.798</b>	

## 6. Bezwaarafhandeling

### 6.2. WOZ-bezwaren

De verwachting was dat het aantal WOZ-bezwaarschriften in 2013 weer zal uitkomen rond de 1.400 bezwaren. Deze verwachting is gebaseerd op het feit dat de WOZ-waarde wordt ingehaald door de voortdurende sterke marktdaling naar aanleiding van de financiële crisis. De actuele verkoopwaarde zal naar verwachting niet bijdragen tot minder bezwaren.

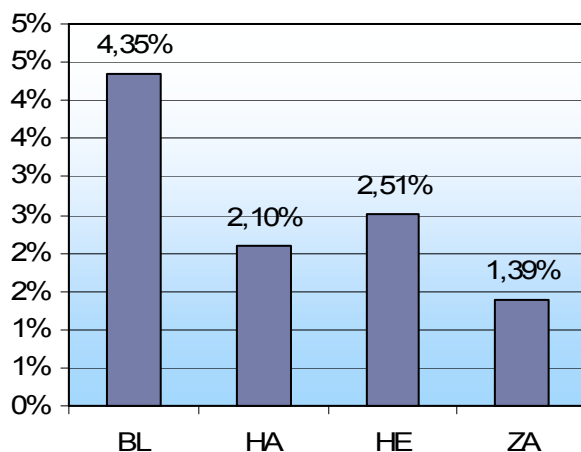
**Grafiek 3: Aantallen WOZ bezwaren 2011-2013**



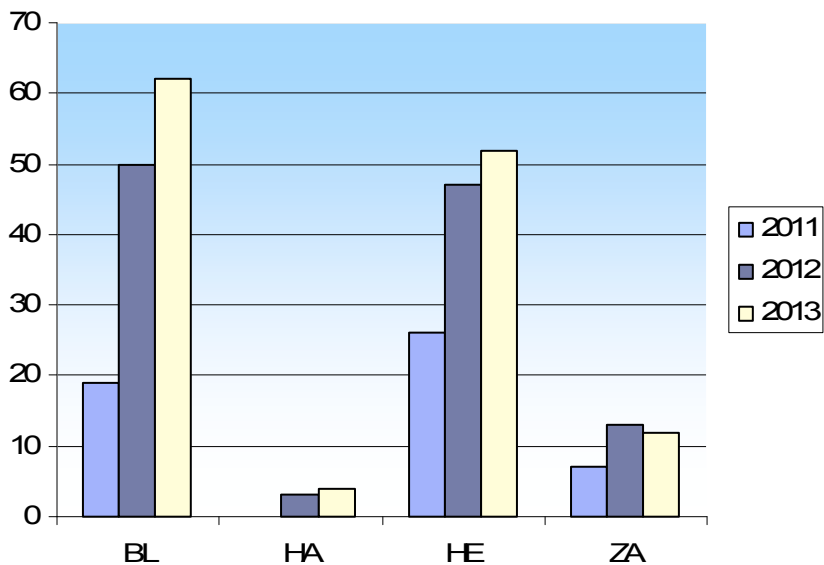
**Tabel 9: Aantal WOZ bezwaren 2011-2013**

	2011	2012	2013
BL	581	662	463
HA	86	94	57
HE	475	519	359
ZA	300	263	166
TOTAAL	1.442	1.538	1.045

**Grafiek 4: % WOZ bezwaren ten opzichte van de beschikkingen**



**Grafiek 5: Bezwaren vanuit WOZ Bureau's 2013**



**Tabel 10: WOZ bezwaren ambtshalve afgehandeld**

GEMEENTE	AANTAL
BL	32
HA	0
HE	40
ZA	14
<b>Totaal</b>	<b>72</b>

**Tabel 11: Vergoedingen aan proceskosten**

PROCESKOSTEN	BEDRAG 2012	AANTAL	BEDRAG 2013	aantal
Bloemendaal	12.516	57	10.615	51
Haarlemmerliede	646	6	436	2
Heemstede	13.448	51	6.420	25
Zandvoort	2.949	22	4.111	16
<b>Totaal</b>	<b>29.559</b>	<b>136</b>	<b>21.582</b>	<b>94</b>

**Tabel 12: Aantallen aanvragen voor hoorzittingen**

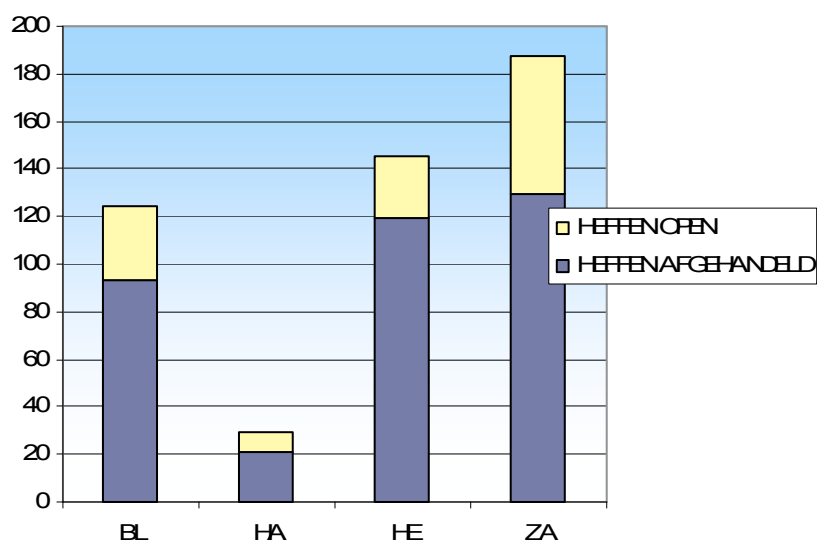
HOORZITTINGEN 2013	AANTAL
Bloemendaal	89
Haarlemmerliede	10
Heemstede	66
Zandvoort	33
<b>Totaal</b>	<b>198</b>

**Toelichting:**

De aantallen binnengekomen WOZ bezwaren (tabel 9) zijn nog niet volledig geregistreerd in GouwIT. Er zullen daardoor nog ca 200 WOZ bezwaren bijkomen, maar dan nog blijft het aantal ruim onder het aantal bezwaren in 2012. Wel opvallend is een sterke stijging van het aantal ingediende bezwaren door zogenaamde WOZ bureaus (grafiek 5), maar dat is een landelijke tendens.

### 6.3. Heffingsbezwaren

Grafiek 6: Aantal heffingsbezwaren



Tabel 13: Heffingsbezwaren

	BL	HA	HE	ZA
HEFFEN AFGEHANDELD	93	21	119	129
HEFFEN OPEN	31	8	26	58
TOTAAL	124	29	145	186
% AFGEHANDELD	75,0%	72,4%	82,1%	69,4%

#### Toelichting:

Het aantal heffingsbezwaren is een stuk lager dan in voorgaande jaren. Een groot deel hiervan is inmiddels al afgehandeld conform de doelstelling in het Bedrijfsplan 2013.

### 7. Beroepen

Tabel 14: Aantal beroepen

JAAR INGEDIEND	BESLISSING	BL	HA	HE	ZA	TOTAAL PER JAAR
2011	Geen uitspraak	20	0	9	9	
	Gegronnd	22	2	16	11	
	Ongegrond	12	2	6	4	
	Anders	33	9	33	21	
<b>Totaal 2011</b>		<b>87</b>	<b>13</b>	<b>64</b>	<b>45</b>	<b>209</b>
2012	Geen uitspraak	28	1	9	3	
	Gegronnd	13	0	6	1	
	Ongegrond	13	1	8	11	
	Anders	26	1	8	6	
<b>Totaal 2012</b>		<b>80</b>	<b>3</b>	<b>31</b>	<b>21</b>	<b>135</b>
2013	Geen uitspraak	21	2	14	8	
	Gegronnd	0			1	
	Ongegrond	2			1	
	Anders	1		4	2	
<b>Totaal 2013</b>		<b>24</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>56</b>

## 8. Bedrijfsvoering

### 8.2. Financieel overzicht + lopende verplichtingen

Tabel 15: Stand van de budgetten

GROOTBOEKNR	OMSCHRIJVING	BEGROOT	WERKELIJK	RAMING	VRIJE RUIJTE	TOELICHTING
<b>Beïnvloedbare kosten</b>						
	<b>Inhuur personeel</b>	<b>100.000</b>				
5422230	Inhuur ext. pers. Belastingen		3.080			
	Extra inzet poortwachter			10.000		Verzending WOZ uitspraken
	Heffing			10.500		Bezwaarafhandeling
	Invordering			3.500		Uitbesteding kwijtschelding PB Overheden
5422231	Inhuur ext. pers. WOZ					
	bezwaarafhandeling woningen			13.125		350 bezwaren/objecten woningen
	bezwaarafhandeling niet woningen			8.250		150 bezwaren/objecten niet woningen
	herwaardering 2014 niet woningen			7.500		fixed price
	extra inzet informele afhandeling			10.000		telefonische hoorzittingen
	kadastraal onderzoek			5.500		kadastrale volledigheid
		<b>100.000</b>	<b>3.080</b>	<b>68.375</b>	<b>28.545</b>	
	<b>Overige kosten</b>	<b>47.375</b>	102			
5422232	Proces-/griffiekst.Belastingen		135			
5422233	Proces-/griffiekst. WOZ		21.447			
5422251	Overige kosten					
5422252	Kosten heffingen		311	11.000		Controle hondenbelasting
5422254	Kosten WOZ		40			
5422247	Abonnementen WOZ		1.012			
	Taakstelling ombuiging	-752				
		<b>46.623</b>	<b>23.046</b>	<b>11.000</b>	<b>12.577</b>	

	<b>Automatisering</b>	<b>183.725</b>				
5422248	GOUWIT		51.238			
	Module			700		Koppeling kwijtschelding Inlichtingenbureau
5422250	Automatisering overig		531			
	4WOZ			62.980		4VALUE
	PinkRocade			21.000		CIVISION+CGM
				25.000		Inhuur applicatiebeheer
	Taakstelling ombuiging	-5905				
		<b>177.820</b>	<b>51.769</b>	<b>109.680</b>	<b>16.371</b>	
<b>Niet beïnvloedbare kosten</b>						
5422280	Kapitaallasten	75.600	204	75.396		
5422290	Aandeel overhead	514.893		514.893		
		<b>590.493</b>	<b>204</b>	<b>590.289</b>	<b>0</b>	
5422210	Personeelslasten volgens byl.1	1.049.754	77.890	971.864		
		<b>1.049.754</b>	<b>77.890</b>	<b>971.864</b>	<b>0</b>	
	Totaal	<b>1.964.690</b>	<b>155.989</b>	<b>1.751.208</b>	<b>57.493</b>	



**Tabel 16: Stand van de invorderingskosten**

	<b>OPBRENGST INVORDERINGSKOSTEN</b>	<b>KOSTEN DEURWAARDER</b>	<b>RESULTAAT OP INVORDERINGS KOSTEN</b>
<b>BL</b>	8.301	1.415	6.886
<b>HA</b>	2.033	374	1.659
<b>HE</b>	6.994	1.805	5.189
<b>ZA</b>	28.996	5.080	23.916
<b>TOTAAL</b>	<b>46.324</b>	<b>8.673</b>	<b>37.651</b>

### **8.3. Ziekteverzuim GBKZ**

Het ziekteverzuim in de eerste periode in 2013 tot 30 april was gemiddeld 3,25%. Het streefpercentage van de gemeente Bloemendaal is maximaal 5%.

### **8.4. Vacatures**

Er was in deze periode 1 vacature voor een Fiscaal Juridisch medewerker die inmiddels per 1 april is ingevuld, zodat GBKZ formatief weer volledig op sterkte is.

## 8.5. Telefonische bereikbaarheid GBKZ periode maart en april 2013

**Tabel 17: Telefonische bereikbaarheid**

Servicelevel 15 seconds

Organisatie items           Afd 6. Belastingen  
 Datum periode             1-3-2013 - 1-4-2013  
 Gespreksrichting         Inkomend  
 Dagelijkse periode       8:30 - 17:15

Bedrijfsonderdeel	Totaal aantal gesprekken	Beantwoorde gesprekken				Afgebroken gesprekken		Wachttijd		Servicelevel		
		Aantal	Gemiddelde gespr. duur	Totale gespr. duur	% beantwoord	Aantal	Gemiddelde wachttijd	Gemiddeld	Max. wachttijd	Aantal beantw. binnen service level	% beantwoord binnen servicelevel	% beantwoord vorige periode
Belastingen	2390	2370	00:04:42	7.19:32:20	99%	20	00:01:41	00:00:01	00:14:52	2351	98%	93%
Geo-informatie	38	38	00:02:28	01:33:55	100%	0	00:00:00	00:00:01	00:00:13	38	100%	98%
Afdelingshoofd Belastingen	63	60	00:03:06	03:16:04	95%	3	00:00:34	00:00:02	00:00:56	59	94%	95%
<i>Totaal</i>	<i>2491</i>	<i>2468</i>	<i>00:10:16</i>	<i>8.00:22:19</i>	<i>99%</i>	<i>23</i>	<i>00:01:32</i>	<i>00:00:01</i>	<i>00:14:52</i>	<i>2448</i>	<i>98%</i>	<i>94%</i>

Organisatie items           Afd 6. Belastingen  
 Datum periode             1-4-2013 - 1-5-2013  
 Gespreksrichting         Inkomend  
 Dagelijkse periode       8:30 - 17:15

Bedrijfsonderdeel	Totaal aantal gesprekken	Beantwoorde gesprekken				Afgebroken gesprekken		Wachttijd		Servicelevel		
		Aantal	Gemiddelde gespr. duur	Totale gespr. duur	% beantwoord	Aantal	Gemiddelde wachttijd	Gemiddeld	Max. wachttijd	Aantal beantw. binnen service level	% beantwoord binnen servicelevel	% beantwoord vorige periode
Belastingen	1362	1330	00:04:33	4.07:29:54	98%	32	00:00:45	00:00:02	00:03:23	1305	96%	93%
Geo-informatie	57	54	00:03:02	02:52:54	95%	3	00:00:33	00:00:03	00:00:50	53	93%	98%
Afdelingshoofd Belastingen	30	23	00:02:29	01:14:48	77%	7	00:00:24	00:00:06	00:00:37	23	77%	95%
<i>Totaal</i>	<i>1449</i>	<i>1407</i>	<i>00:10:04</i>	<i>4.11:37:36</i>	<i>97%</i>	<i>42</i>	<i>00:00:40</i>	<i>00:00:02</i>	<i>00:03:23</i>	<i>1381</i>	<i>95%</i>	<i>94%</i>

## 9. Financiële verantwoording aanslagoplegging en kwijtschelding

**Tabel 18: Financiële verantwoording aanslagoplegging**

Kolom 'nog op te leggen' zijn de opbrengsten die in de aanslagkohieren van 31 mei 2013 worden opgelegd. Gedurende het jaar worden nog de resterende kohieren opgelegd. Zie kohierplanning in tabel 3.

BLOEMENDAAL	Opbrengst 2013	Vermindering 2013	Netto opbrengst 2013	Raming 2013 (incl. VJN)	Verschil Netto-Raming	Nog op te leggen	% opbrengst incl. nog op te leggen t.o.v. raming	% verminderd	Netto oude heffingsjaren
<b>Combikohier</b>									
Afvalstoffenheffing	2.273.461	-16.783	2.256.678	2.273.042	-16.364	26.958	100,47%	0,74%	-5.939
Hondenbelasting	133.186	-3.190	129.995	120.404	9.591	1.278	109,03%	2,40%	-1.869
OZB eig niet-woning	807.449	-300	807.149	799.945	7.204	35.127	105,29%	0,04%	-25.249
OZB eig woning	5.372.745	-2.463	5.370.282	5.374.987	-4.705	31.170	100,49%	0,05%	-9.470
OZB gebruik niet-woning	532.594	-3.167	529.427	570.629	-41.202	15.197	95,44%	0,59%	-18.582
Riool eig niet-woning	73.828	-32	73.796			3.268			-3.758
Riool eig woning	828.572	-381	828.191			4.752			-1.425
Riool gebruik niet-woning	176.578	-2.615	173.963			11.797			-839
Riool gebruik woning	1.171.024	-13.007	1.158.017			11.349			-2.085
<b>Totaal Riool</b>	<b>2.250.001</b>	<b>-16.035</b>	<b>2.233.966</b>	<b>2.291.340</b>	<b>-57.374</b>	<b>31.166</b>	<b>98,86%</b>	<b>0,71%</b>	<b>-8.108</b>
RZB woning en niet-woning	900		900	862	38		104,45%		0
<b>Totaal Combikohier</b>	<b>11.370.337</b>	<b>-41.938</b>	<b>11.328.398</b>	<b>11.431.209</b>	<b>-102.812</b>	<b>140.896</b>	<b>100,33%</b>		<b>-69.218</b>
<b>Overig kohier</b>									
Toeristenbelasting	0	0	0	551.898	551.898	534.321	96,82%		-13.036
Leges	178.003	-121	177.882						23.192
Parkeren boete	257	-4	254	50.000					1
Parkeren naheffing	8.355	-165	8.190	930.000					54
Precario	702.500	0	702.500	702.727					-719.250
Precario nota's	6.569	0	6.569						
<b>Totaal overig kohier</b>	<b>895.684</b>	<b>-289</b>	<b>895.395</b>	<b>2.234.625</b>		<b>534.321</b>			<b>-709.038</b>

HAARLEMMERLIEDE	Opbrengst 2013	Vermindering 2013	Netto	Raming 2013 (incl. VJN) nog in te vullen	Verschil Netto-Raming	Nog op te leggen	% opbrengst incl. nog op te leggen t.o.v. raming	% verminderd	Netto oude heffingsjaren
Combikohier									
Afvalstoffenheffing	709.612	-4.594	705.018	680.000	25.018	7.422	104,77%	0,65%	-1.934
Hondenbelasting	28.837	-870	27.967	26.130	1.837	241	107,95%	3,02%	-309
OZB eig niet-woning	171.643	-4.220	167.423					2,46%	-9.185
OZB eig woning	710.971		710.971					0,00%	-869
<b>Totaal OZB eigenaren</b>	<b>882.614</b>	<b>-4.220</b>	<b>878.394</b>	<b>1.030.000</b>	<b>-151.606</b>	<b>39.043</b>	<b>89,07%</b>	<b>0,48%</b>	<b>-10.054</b>
OZB gebruik niet-woning	116.441	-5.191	111.250	170.000	-58.750	27.193	81,44%	4,46%	-20.719
Riool eig niet-woning	25.472		25.472					0,00%	-191
Riool eig woning	454.914	-199	454.715					0,04%	-382
Riool gebruik niet woning	32.020	-64	31.956					0,20%	-247
Riool gebruik woning	192.710	-1.261	191.449					0,65%	-540
<b>Totaal Riool</b>	<b>705116</b>	<b>-1524</b>	<b>703592</b>	<b>675000</b>	<b>28592</b>	<b>5995</b>	<b>1,0512</b>	<b>0,0022</b>	<b>-1360</b>
RZB eigendom woning	17.388		17.388	17.000	388		102,28%	0,00%	0
<b>Totaal Combikohier</b>	<b>2.460.007</b>	<b>-16.398</b>	<b>2.443.609</b>	<b>2.598.130</b>	<b>-154.521</b>	<b>79.894</b>	<b>97,13%</b>		<b>-34.375</b>
<b>Overig kohier</b>									
Toeristenbelasting			0	30.000	-30.000	30.831	102,77%		6.978
Precario	156.901		156.901	157.400	-499		99,68%		0
Reclamebelasting			0	9.000	-9.000	9.000	100,00%		10.550
<b>Totaal overig kohier</b>	<b>156.901</b>	<b>0</b>	<b>156.901</b>	<b>196.400</b>	<b>-39.499</b>	<b>39.831</b>	<b>100,17%</b>		<b>17.528</b>

HEEMSTEDE	Opbrengst 2013	Vermindering 2013	Netto opbrengst 2013	Raming 2013 (incl. VJN)	Verschil Netto-Raming	Nog op te leggen	% opbrengst incl. nog op te leggen t.o.v. raming	% verminderd	Netto oude heffingsjaren
<b>Combikohier</b>									
Afvalstoffenheffing	2.627.782	-21.543	2.606.239	2.598.225	8.014	26.264	101,32%	0,82%	6.732
Hondenbelasting	117.040	-2.428	114.611	115.698	-1.087	1.007	99,93%	2,07%	-293
OZB eig niet-woning	715.026	-4.987	710.039	734.000	-23.961	20.270	99,50%	0,70%	2.301
OZB eig woning	4.431.863	-1.602	4.430.261	4.417.000	13.261	1.454	100,33%	0,04%	-2.399
OZB gebruik niet-woning	472.849	-4.292	468.558	493.000	-24.442	17.902	98,67%	0,91%	-3.138
Riool eig niet-woning	124.350	0	124.350	129.317	-4.967	4.080	99,31%	0,00%	1.332
Riool eig woning	2.089.122	-355	2.088.767	2.088.235	532	1.064	100,08%	0,02%	980
RZB eig niet-woning	172	-38	134	178	-44		75,19%	22,33%	0
RZB eig woning	4.965	0	4.965	4.170	795		119,06%	0,00%	-408
RZB gebruik niet-woning	138	-31	107	148	-41		72,54%	22,33%	0
<b>Totaal combikohier</b>	<b>10.583.308</b>	<b>-35.276</b>	<b>10.548.032</b>	<b>10.579.971</b>	<b>-31.939</b>	<b>72.041</b>	<b>100,38%</b>		<b>5.107</b>
<b>Overig kohier</b>									
Bouwleges	66.193	-1.992	64.201	160.000	-95.799			3,01%	-14.792
Grafrechten	0	0	0	13.000	-13.000				-121
Havengeld	941	0	941	2.329	-1.388			0,00%	0
Marktgeld	8.519	0	8.519	42.511	-33.992			0,00%	0
Parkeerbelasting	49.915	-339	49.576	208.000	-158.424			0,68%	332
Precario	0	0	0	170.161	-170.161				145.259
Parkeervergunningen	31.789	-370	31.419	30.000	1.419			1,16%	-25
<b>Totaal overig kohier</b>	<b>157.357</b>	<b>-2.701</b>	<b>154.656</b>	<b>626.001</b>	<b>-471.345</b>				<b>130.653</b>

ZANDVOORT	Opbrengst 2013	Vermindering 2013	Netto opbrengst 2013	Raming 2013 (incl. VJN) nog te ontvangen	Verschil Netto-Raming	Nog op te leggen	% opbrengst incl. nog op te leggen	% verminderd	Netto oude heffingsjaren
<b>Combikohier</b>									
Afvalstoffenheffing	1.953.781	-13.823	1.939.959	2.053.940	-113.981	23.872	95,61%	0,71%	-5.758
Hondenbelasting	88.750	-1.749	87.001	92.710	-5.709	687	94,58%	1,97%	-645
OZB eig niet woning	600.807	-300	600.507			1.230		0,05%	-4.900
OZB eig woning	2.246.660	-237	2.246.423			194		0,01%	-1.652
<b>Totaal OZB eigenaren</b>	<b>2.847.467</b>	<b>-537</b>	<b>2.846.931</b>	<b>2.624.600</b>	<b>222.331</b>	<b>1.424</b>	<b>108,53%</b>	<b>0,06%</b>	<b>-6.552</b>
OZB gebruik niet woning	316.432	-2.502	313.930	318.060	-4.130	2.895	99,61%	0,79%	-6.613
Riool gebruik niet woning	340.363	-3.947	336.416	368.100	-31.684	5.096	92,78%	1,16%	-10.316
Riool gebruik woning	1.743.817	-12.293	1.731.524	1.715.760	15.764	22.927	102,26%	0,70%	-6.652
<b>Totaal combikohier</b>	<b>7.290.610</b>	<b>-34.850</b>	<b>7.255.760</b>	<b>7.173.170</b>	<b>82.590</b>	<b>56.901</b>	<b>101,94%</b>		<b>-43.088</b>
<b>Overig kohier</b>									
Forensenbelasting			0	444.900					-986
Grafrechten onderhoud			0						-198
Grafrechten	24.334		24.334						39.488
<b>Totaal grafrechten</b>				<b>160.400</b>					
Leges	8.259		8.259						62.154
Parkeren	2.873	-24	2.849						176
Parkeren buitenlanders	5.718		5.718						4.866
Parkeren naheffing	72.080	-604	71.476						4.160
Precario									151.067
Precario subjectgebonden									91.687
<b>Totaal Precario</b>				<b>272.970</b>					
Reinigingsrecht	36.568		36.568	44.280					0
Toeristenbelasting				2.082.230					27.824
<b>Totaal overig kohier</b>	<b>149.832</b>	<b>-628</b>	<b>149.204</b>	<b>3.004.780</b>	<b>0</b>	<b>0</b>			<b>380.239</b>

Tabel 19: Financiële verantwoording kwijtschelding

BLOEMENDAAL	Automatisch 2013	2010	2011	2012	Eindtotaal
AFV	13.042	190	204	1.292	14.728
HOND	267			87	354
OZBEW	411				411
OZBGN	91				91
RIOGN	240				240
RIOGW	7.728			498	8.225
RZBEW	30				30
<b>Totaal</b>	<b>21.809</b>	<b>190</b>	<b>204</b>	<b>1.877</b>	<b>24.079</b>

HAARLEMMERLIEDE	Automatisch 2013	2010	2011	2012	Eindtotaal
AFV	7969	275	171,41	-174	8.241
HOND	156				156
RIOGW	2210	76	47,25	-42	2.291
<b>Totaal</b>	<b>10335</b>	<b>351</b>	<b>219</b>	<b>-216</b>	<b>10.689</b>

HEFFINGCODE	Automatisch 2013	2008	2009	2010	2011	2012	Eindtotaal
AFV	19.795	245	421	442	1.005	932	22.839
HOND	343						343
<b>Totaal</b>	<b>20.138</b>	<b>245</b>	<b>421</b>	<b>442</b>	<b>1.005</b>	<b>932</b>	<b>23.182</b>

ZANDVOORT	Automatisch 2013	2008	2009	2010	2011	2012	Eindtotaal
AFV	52.589	247	232	507	1.004	3.098	57.678
HOND	1.984						1.984
OZBEW	914						914
OZBGN	83					55	138
RIOGN						199	199
RIOGW	52.103	167	157	344	836	2.799	56.406
<b>Totaal</b>	<b>107.672</b>	<b>414</b>	<b>389</b>	<b>851</b>	<b>1.840</b>	<b>6.151</b>	<b>117.318</b>