



Formeel contact op informele wijze

17 oktober 2024

Programma







Gemeente
Elburg

Bezwaarafhandeling 2024

Aantal objecten in de gemeente Elburg

Woningen: 10.114

Niet-woningen: 1.225

Bezwaren

Aantal bezwaren woningen: 272 waarvan 148 no cure no pay

Aantal bezwaren niet-woningen : 44 waarvan 13, no cure no pay

Alle bezwaren volgens de planning voor 1 juni afgehandeld!



Bezwaarafhandeling 2024

De planning

- Na binnenkomst bezwaar:
 - Inboeken en controle op volledigheid
 - In de ontvangstbevestiging vraagt de gemeente om de ontbrekende stukken toe te sturen
 - Indien verzoek hierom worden de op de zaak betrekking hebbende stukken verzameld en worden deze toegestuurd.
 - Horen? Er wordt op zeer korte termijn een afspraak ingepland



Gemeente
Elburg

Bezwaarafhandeling 2024

De afhandeling:

- Hoorzitting op gemeentehuis of telefonisch
- Controle objectkenmerken door het team Basisregistraties
- Indien nodig worden er in pandige opnames gedaan
- Controle WOZ-waarde en opstellen advies door de taxateur
- Hierin wordt geen verschil gemaakt tussen particulier en NCNP
- Advies wordt klaargezet voor uitspraak
- Benodigde tijd van binnenkomst tot versturen van de uitspraak bedraagt circa 3 uur per bezwaar.



Gemeente
Elburg

Bezwaarafhandeling 2024

Hulpmiddelen/ innovaties

- Foto's
- Luchtfoto's
- Streetview
- Lokale kennis
- Eigen ontwikkelde software voor opstellen van het advies
- Verder op dit moment geen innovaties maar wel strak op de planning. Waarom?

De gemeente Elburg werkt met een klein maar zeer bevlogen team met veel parttimers



Gemeente
Elburg

Bezwaarafhandeling 2024

Heffingsambtenaar

Taxateur

Belastingen

Landmeter

Het team!

WOZ

GIS

BGT

BRP

BAG





Den Haag

Bezwaarafhandeling gemeente Den Haag

Input: Tom Suijskens, Gemeente Den Haag

Praktijkvoorbeeld

De kracht van op bezoek gaan

Planning en coördinatie

- Planning, geeft houvast. Maar: Kwaliteit is belangrijker dan tijd!
- Hoorzittingen: Nieuwe informatie of grieven zijn hier van belang;
- Bezoeken? Ja! Wat is het ideale en wat komt daarvan terecht?
- Kwaliteit en NCNP bezwaren. Verschil per bureau;
- Voorbeeld: uitspraak vergoeding woningwaarderapporten;
- Hoe lang doen jullie ongeveer over de afhandeling van een bezwaar?
- Innovaties en hulpmiddelen? Mooi maar blijf ook investeren in contact en kwaliteit.

Stelling & Tips

- Stelling: *“Als je de totstandkoming van de WOZ-waarde niet uit kan leggen, moet je het aanpassen!”*
- Tips:
 - Procedurele rechtvaardigheid;
 - Pareto-principe ook wel 80-20 regel;
 - 20% van de bezwaren kan 80% van de tijd innemen;
 - Creëer ambassadeurs;
 - Omgekeerde bewijslast.

3-5x zoveel WOZ bezwaren afhandelen en meer tijd voor kwalitatieve (her)waardering

Donderdag 17 oktober 2024



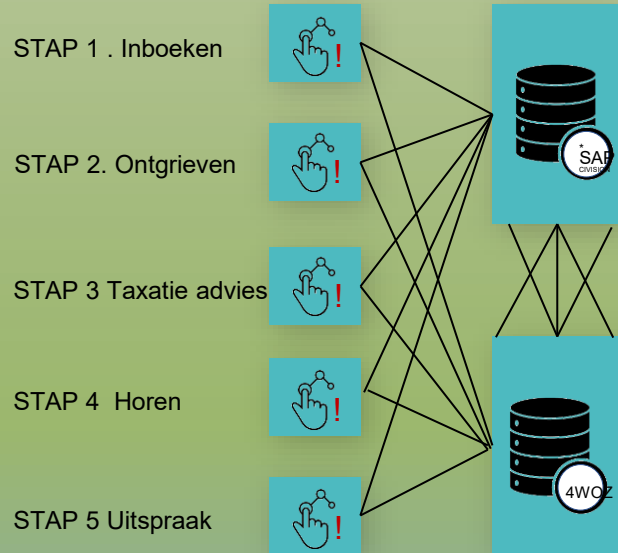
SABEWA
ZEELAND



Hoe heeft Sabewa Zeeland dit aangepakt?

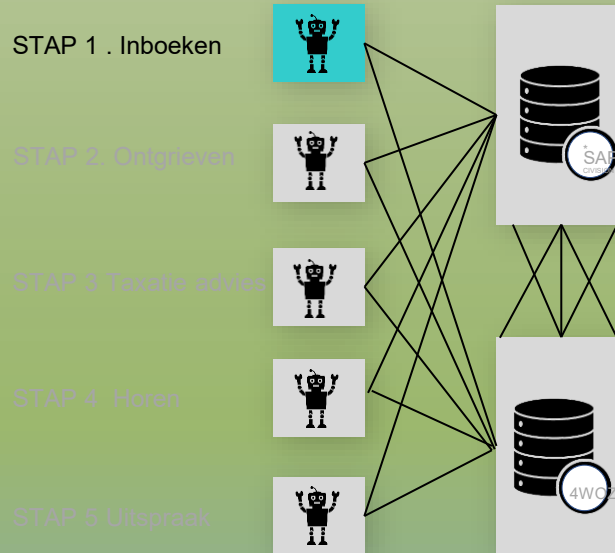
Traditionele aanpak

'meer bezwaren = meer handjes'



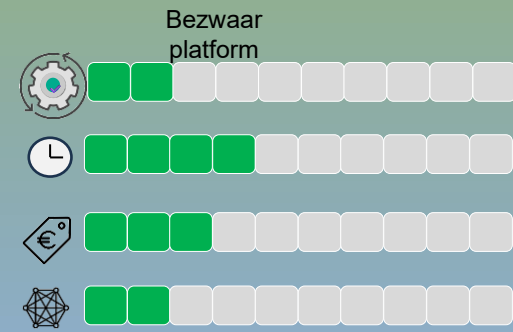
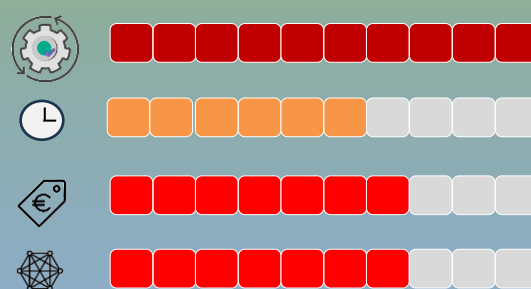
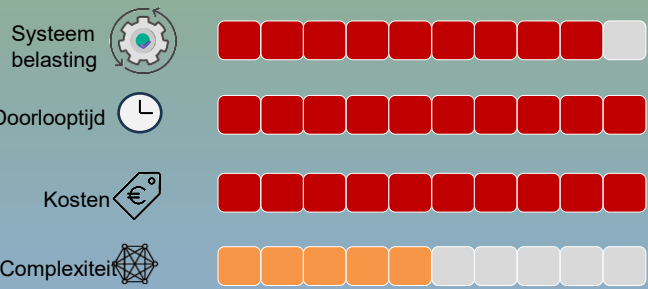
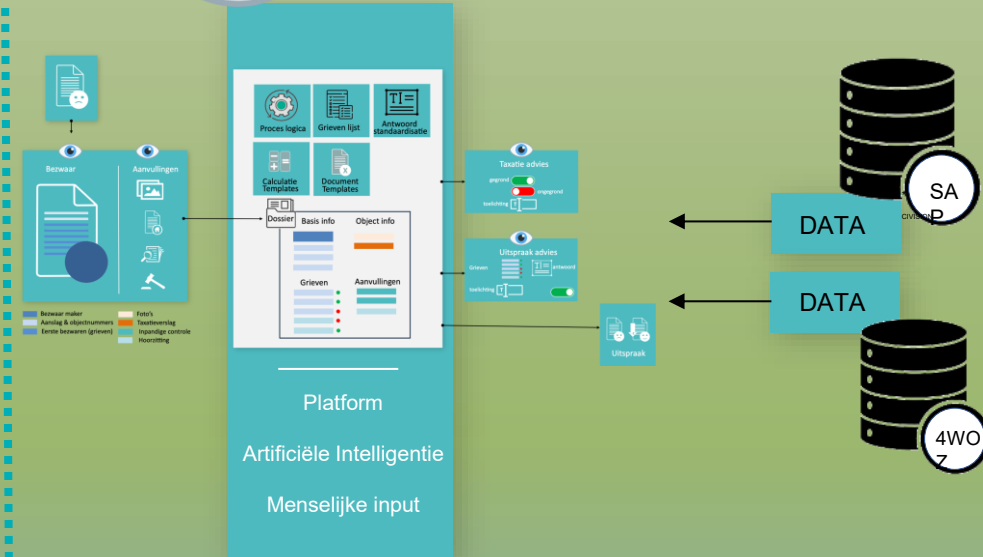
Robotiseren per processtap

'Robbie de robot'



Platform aanpak

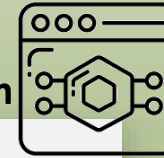
'slimmer werken'




WOZ
bezwaar




Bezwaar platform







Proces
logica




Grievens lijst



Antwoord
standaardisatie



Calculatie
Templates



Document
Templates

Bezwaar



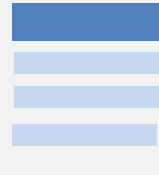
Aanvullinge



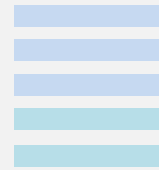





Basis info Object info



Grievens



Aanvullingen



Taxatie advies

gegrond ongegrond

toelichting

Uitspraak advies

Grievens antwoord

toelichting

Uitspraak



- Bezwaar maker
- Aanslag & objectnummer
- Eerste bezwaarmaker (grievens)
- Foto's
- Taxatieverslag
- Inpandige controle
- Hoorzitting

Bedankt voor uw aandacht!



**SABEWA
ZEELAND**