



Best practices bezwaarafhandeling 2023

Datum 20-4-2023

Namen Imre Beek
Nard Elfers
Ivo Lechner
Marvin Mol
Diana Rutrink



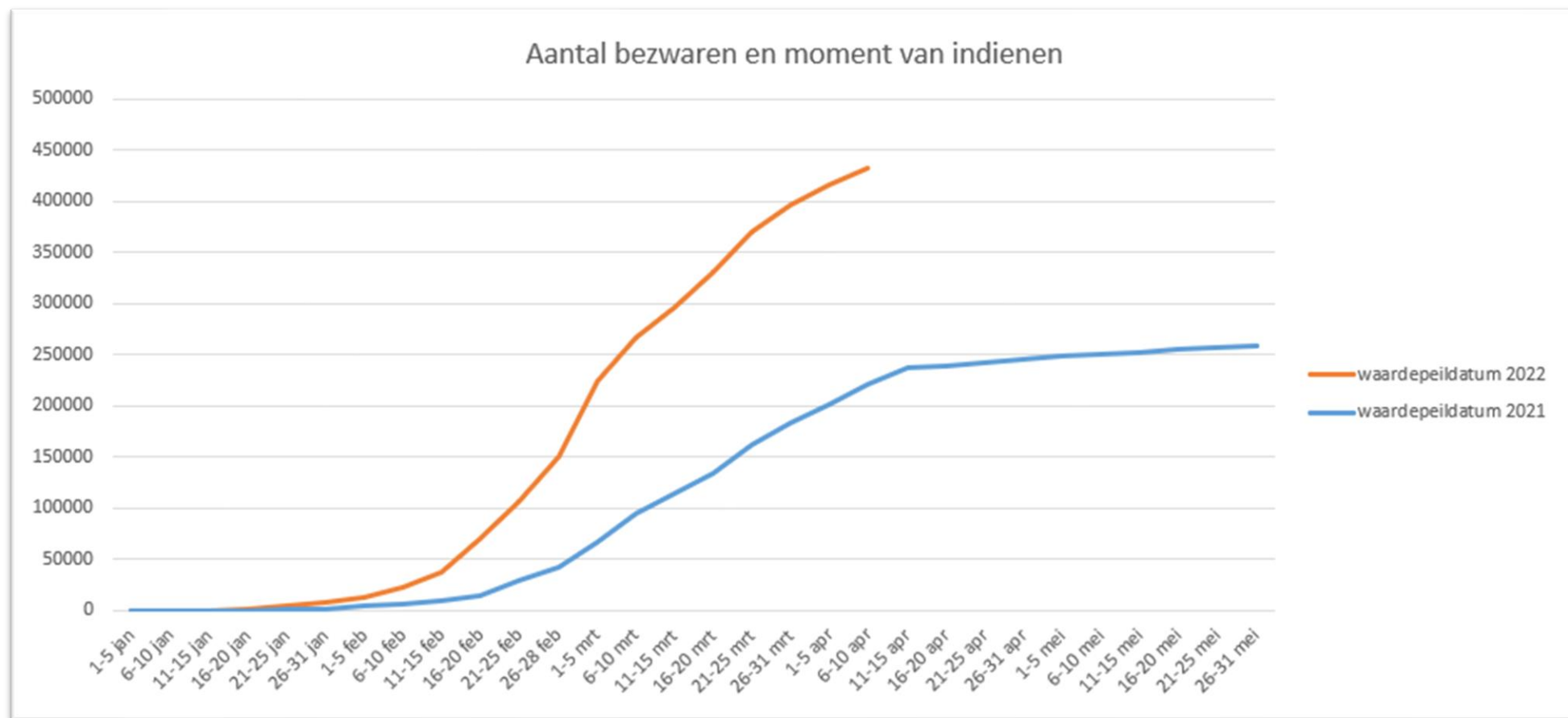
Vakbekwaamheid  WOZ

Programma

- Wat we zien in de LV WOZ
- Uitgangspunten Waarderingskamer
- Bespreking best practices
- Vragen



Wat we zien in de LV WOZ





Uitgangspunten Waarderingskamer

Perspectief belanghebbenden staat voorop

Dat betekent:

- Belanghebbenden hebben recht op een zorgvuldige en tijdige afhandeling van de WOZ-bezwaarschriften
 - Dat geldt voor belanghebbenden die gebruik maken van informeel contact
 - Dat geldt voor belanghebbenden die zelf een formeel bezwaarschrift hebben ingediend
 - Dat geldt voor belanghebbenden die een gemachtigde (al-dan-niet op basis no-cure-no-pay) hebben ingeschakeld
- Belanghebbenden hebben ook recht op een kwalitatief goede WOZ-waarde begin 2024

Investerings in de WOZ noodzakelijk

- Investerings door de overheid in het WOZ-domein zijn noodzakelijk, wij denken met name aan:
 - Gegevensbeheer
 - Vakbekwaamheid van WOZ-medewerkers
 - ICT-vernieuwingen (met name gericht op burgergerichte communicatie)
 - Etc.
- De Waarderingskamer zal deze boodschap (blijven) uitdragen

En voor 2023?

- Ook zonder grote investeringen kan er dit jaar veel
 - Gebruik ervaringen en goede ideeën van anderen
 - Diverse tools zijn elders al in gebruik
 - Maak gebruik van feit dat veel bezwaren op elkaar lijken
- Gezamenlijk focus op kwaliteit en belangen van burgers
 - Met die focus blijft het werk aan de WOZ inspirerend
- Ondanks groter aantal bezwaren mogen we trots zijn
 - Vertrouwen in de WOZ-waarde blijft overeind
 - Voorlopige uitkomst vertrouwensmeting afgelopen twee maanden
 - Ondanks dalend vertrouwen in de overheid in het algemeen



Bespreking best practices



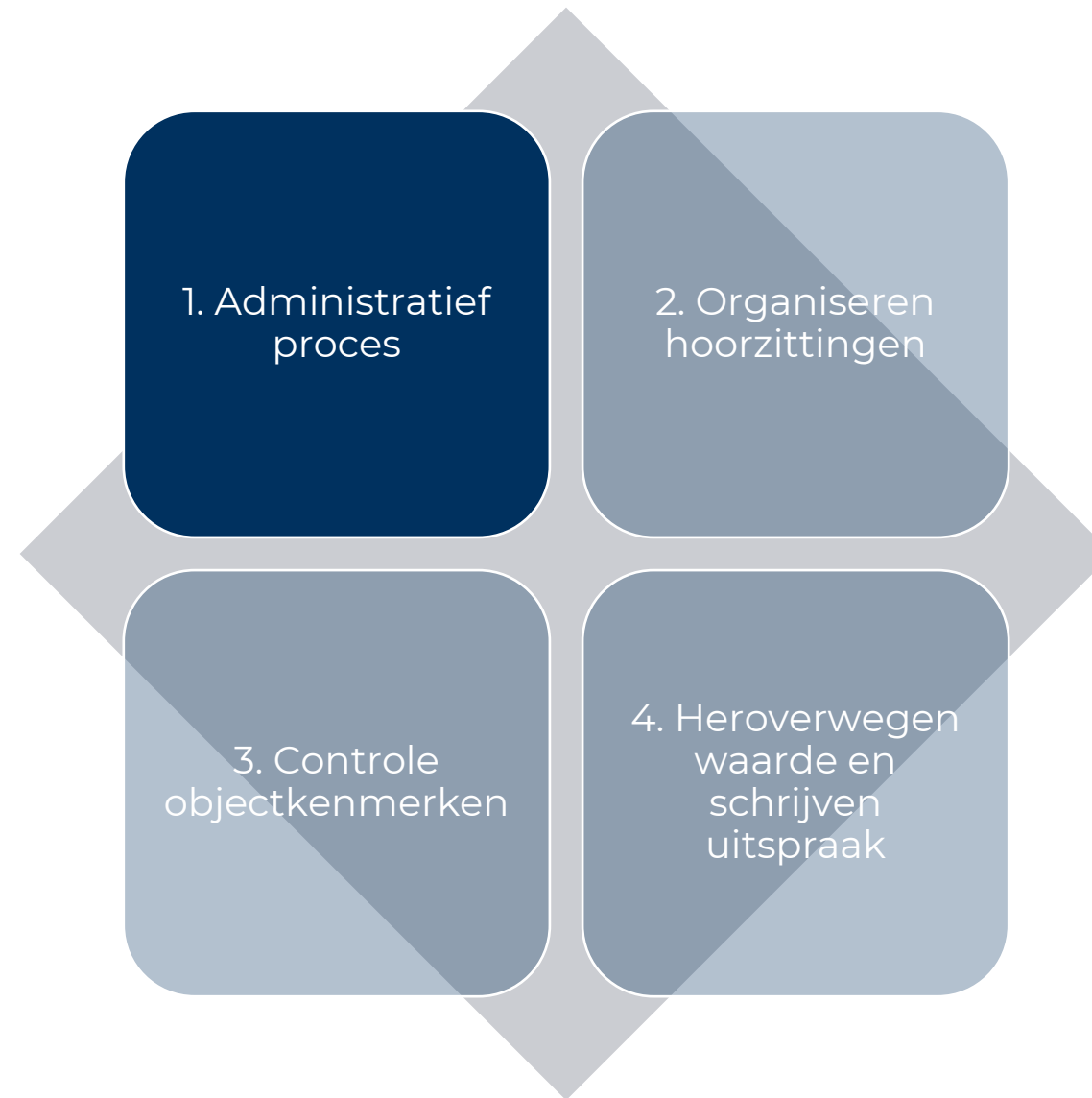
Kernboodschappen

1. Hou zelf de regie bij alle onderdelen van de bezwarenafhandeling
2. Richt het werkproces efficiënt in en maak daarbij zoveel mogelijk gebruik van hulpmiddelen

Dat betekent:

- Handhaaf de door jou aangegeven termijnen
 - Termijnen voor:
 - Verzuimherstel
 - Controle/aanleveren gegevens (objectkenmerken)
 - Afspraak voor hoorzitting
 - Indien termijnen worden overschreden:
 - Rappel sturen
 - Geen reactie, dan beslissing heffingsambtenaar
 - Leg overschrijding en rappelling vast
- Werk met een realistische planning
 - Denk ook aan de benodigde capaciteit
 - Denk ook aan de andere WOZ-activiteiten
 - Huur tijdig externe medewerkers in
 - Gebruik de planning ook om budget te krijgen
 - Zorg voor adequate stuurinformatie
- Maak gebruik van geautomatiseerde hulpmiddelen





1. Administratief proces

- A. Boek de bezwaarschriften snel in en beoordeel het bezwaar direct op verzuimen
- B. Ontgrief de ingekomen bezwaren direct
- C. Beschouw de ontvangstbevestiging als communicatiemoment
- D. Beschikbaar stellen van de op de zaak betrekking hebbende stukken
- E. Leg gegeven termijnen en eventuele overschrijdingen vast
- F. Zorg dat bezwaren eenvoudig te clusteren zijn

A. Boek de bezwaarschriften snel in en beoordeel het bezwaar direct op verzuimen

- Efficiënt omdat het bezwaarschrift toch wordt “gelezen”
- Direct inzicht in de werkvoorraad
- Bij verzuim(en) direct om aanvulling vragen (zie ontvangstbevestiging)
- Digitale bezwaarschriften eenvoudiger in te boeken
- Kennis over WOZ en formele eisen bij inboekers van belang

🔧 Robot voor inboeken en ontvangstbevestiging

🏆 Belastingssamenwerking West-Brabant

B. Ontgrief de ingekomen bezwaren direct

- Inzicht in grieven helpt bij clusteren
- Deze ronde nog meer “standaard grieven”
 - Bezwaar tegen hoge waardeestijging
 - Bezwaar tegen niet meenemen dalende woningmarkt
 - Grieven uit invulschermen van no-cure-no-pay-bureaus
- Standaard grieven vragen om standaard formulering in uitspraak
 - Onderling delen formuleringen

🔧 Robot voor herkenning standaard teksten

C. Beschouw de ontvangstbevestiging als communicatiemoment

- Combineer de ontvangstbevestiging met:
 - een verzoek om duidelijkheid omtrent de machtiging
 - een verzoek om aanvulling van grieven
 - een uitnodiging voor de hoorzitting
 - een uitnodiging voor de controle van de objectkenmerken
 - het verstrekken van de op de zaak betrekking hebbende stukken
- Formulering om juiste verwachtingen te wekken
 - Onderscheid tussen brief aan belanghebbende (begrijpelijkheid) en aan gemachtigde (formeler)

Robot voor genereren ontvangstbevestiging

- Meteen hoorzitting in agenda plaatsen

Belastingssamenwerking Oost-Brabant

D. Beschikbaar stellen van de op de zaak betrekking hebbende stukken direct

- Gemoderniseerd taxatieverslag woningen
 - Verantwoordingsdocument
 - In ieder geval:
 - Secundaire objectkenmerken
 - Grondstaffels
 - Taxatiematrix (zoals in beroepsprocedures)
- ✂ Excel samenstellen van aanvullingen op taxatieverslag
- 🏆 Gemeente De Fryske Marren

Best practice: uitnodiging hoorzitting gemeente De Fryske Marren

Beste mevrouw, meneer,

U bent uitgenodigd voor een hoorzitting op 5 april 2023. Deze zitting vindt telefonisch plaats en start om 9:00 uur. In deze mail vraag ik uw aandacht voor het volgende.

Taxatiematrix

U heeft per object een gedetailleerde (taxatie)matrix ontvangen met daarin de relevante (waarde)gegevens. Op 30 januari 2023 heeft u het verantwoordingsdocument per mail ontvangen met daarin de grondstaffels en een uitleg over de wijze van taxeren. Het document kunt u ook op onze website vinden.



E. Leg gegeven termijnen en eventuele overschrijdingen vast

- Per bezwaar in dossier vastleggen
 - Ook in “agenda” vastleggen, zodat op tijd rappelleringsverstuurd worden
 - Van belang in eventuele vervolprocedure (ook immateriële schade vergoeding)
 - Na rappel en verstrijken tweede termijn: zaak afhandelen
- ✂ Koppelen dossiers aan agenda
- Per dag zien welke dossiers rappel moeten krijgen
 - Per dag zien welke dossiers afgehandeld kunnen worden

F. Zorg dat bezwaren eenvoudig te clusteren zijn

- Voorbeelden van clusters bezwaren die efficiënt gezamenlijk afgehandeld kunnen worden:
 - Bezwaren met alleen grief over hoge waardeestijging
 - Bezwaren met als grief dat de daling van woningprijzen niet is meegenomen
 - Bezwaren van een bepaalde gemachtigde in een bepaalde buurt
 - Bezwaren van soortgelijke woningen in een bepaalde buurt
- Deze kenmerken dus zodanig vastleggen dat er op geselecteerd kan worden

✂ Registratie bezwaardossiers met “clusterkenmerken”

- Type woning
- Buurt
- Grieven
- Gemachtigde
- Etc.



2. Organiseren hoorzittingen

- G. Plan de hoorzittingen zo snel mogelijk in
- H. Neem de regie bij het inplannen van hoorzittingen
- I. Ook bij schriftelijk horen is het van belang om regie te voeren
- J. Vraag in de hoorzitting expliciet om in te stemmen met de gebruikte objectkenmerken

G. Plan de hoorzittingen zo snel mogelijk in

- Hoorzittingen arbeidsintensief onderdeel WOZ-proces
 - Plan voor het verzenden van de beschikkingen al hoorzittingsdagen in met gemachtigden
 - Plan hoorzitting ook al wanneer dossier nog niet compleet is
 - Niet alle verzuimen hersteld
 - Verzoek om objectkenmerken nog niet beantwoord
 - Plan zodanig dat kort na hoorzitting de uitspraak volgt
- ✂ Beoordeel per (cluster van) dossier(s) wie het beste kan horen

H. Neem de regie bij het inplannen van hoorzittingen

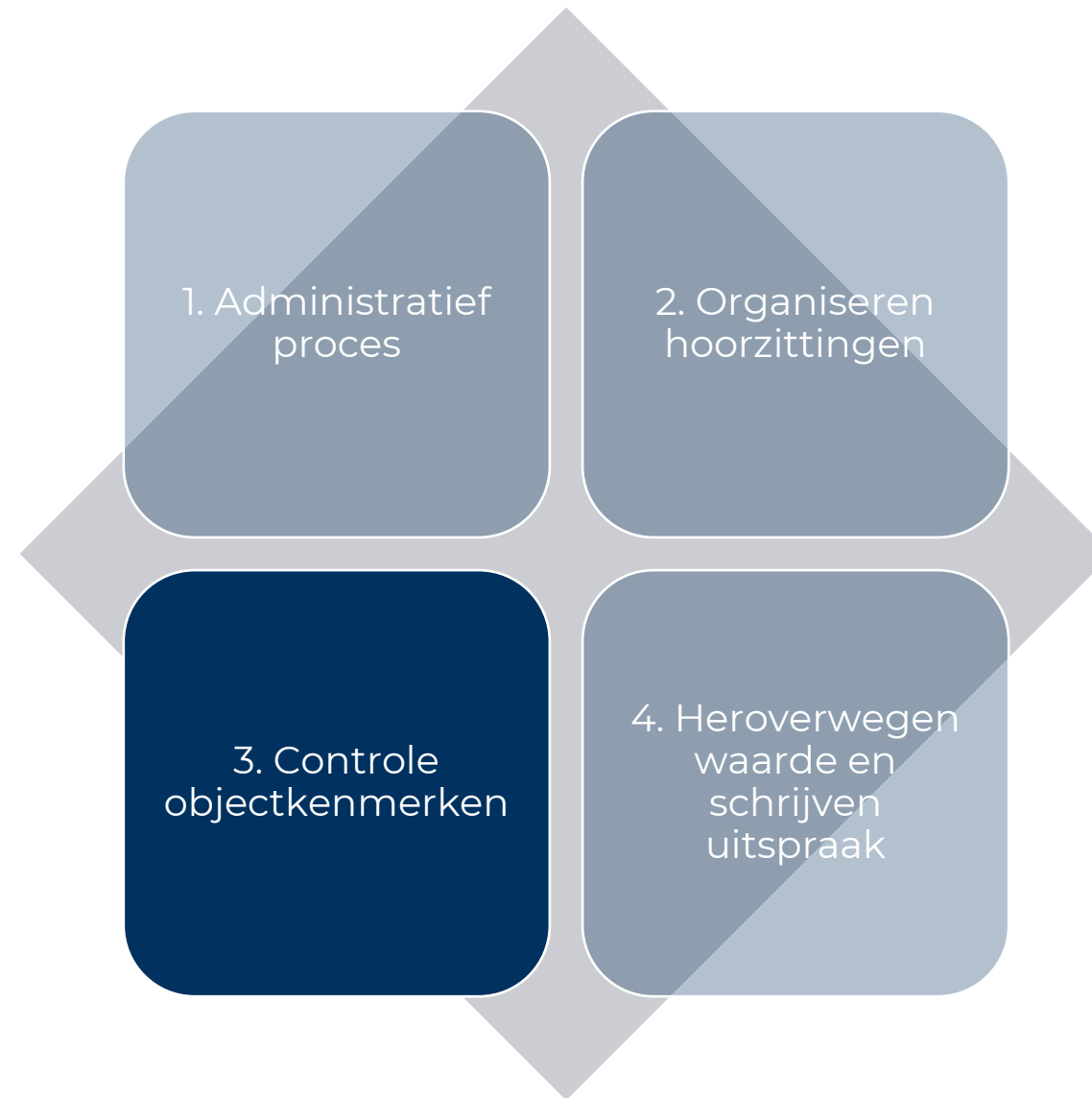
- Agenda heffingsambtenaar is leidend
- Geef in een vroeg stadium een datum door
 - Plan in een vroeg stadium al een datum in
 - Twee keer rappelleren betekent 'voldoende in de gelegenheid gesteld te worden gehoord'

I. Ook bij schriftelijk horen is het van belang om regie te voeren

- Schriftelijk horen is de praktijk
 - Was verklaarbaar omwille van efficiency
 - Schuurt met wettelijke betekenis “horen” volgens Awb
 - Heeft niet de voorkeur van de Waarderingskamer
- Ook bij schriftelijk horen zijn termijnen van belang
- Maak afspraken, kom ze zelf na en houd ook anderen daar aan

J. Vraag in de hoorzitting expliciet om in te stemmen met de gebruikte objectkenmerken

- Belangrijk als hoorzitting bijdraagt aan helder maken waar het geschil over gaat
 - Concreet maken over welk objectkenmerk men verschil van inzicht heeft
 - Wanneer men instemt met de gebruikte objectkenmerken (primair en secundair) blijven deze verder buiten het geschil
 - Leg instemming (of concretisering waar geschil ligt) vast in verslag van hoorzitting
- ✂ Taxatieverslag plus op de zaak betrekking hebbende stukken beschikbaar tijdens hoorzitting (ook als deze al tevoren zijn toegestuurd)



3. Controle objectkenmerken

- K. Controleer de objectkenmerken als daar aanleiding toe is
- L. Betrek belanghebbenden bij het controleren van de objectkenmerken
- M. Maak gebruik van de informatiebeschikking

K. Controleer de objectkenmerken als daar aanleiding toe is

- Heb vertrouwen in je objectkenmerken
 - Resultaten beoordelingsprotocol / verantwoordingsdocument
 - Wanneer was laatste controle van object (objectkenmerken)
- Als er concrete grieven zijn over één of meer kenmerken moeten die onderzocht worden
 - Sluit grief aan op gebruikte KOUDV-factoren
 - Nadere informatie opvragen (foto?)
 - Inpandige opname wenselijk?
- Bij twijfel: controle, inclusief domino

✂ Foto-App

✂ Inpandige opname als contactmoment (gesprek aan gaan)

L. Betrek belanghebbenden bij het controleren van de objectkenmerken

- Controleren alleen als nodig (gerede twijfel)
 - Grieven sluiten niet aan op gebruikte KOUDV-factoren
 - Laatste controle kenmerken is langer geleden (bijvoorbeeld langer dan 3 jaar)
 - Betreft type objecten met veel onderlinge verschillen
- Vormen van controle
 - Inlichtingenformulier
 - Foto-App
 - Opname ter plaatse
 - Direct contact met belanghebbende
- Leg ontvangen gegevens (of het niet ontvangen van gegevens) vast

M. Maak gebruik van de informatiebeschikking

- Van belang als niet verstrekken van informatie een onderwerp wordt in de procedure
- Vooral van belang in al geformaliseerde procedures

 Gemeente Huizen

Informatiebeschikking in een hectisch jaar

Imre Beek WOZ-coördinator gemeente Huizen

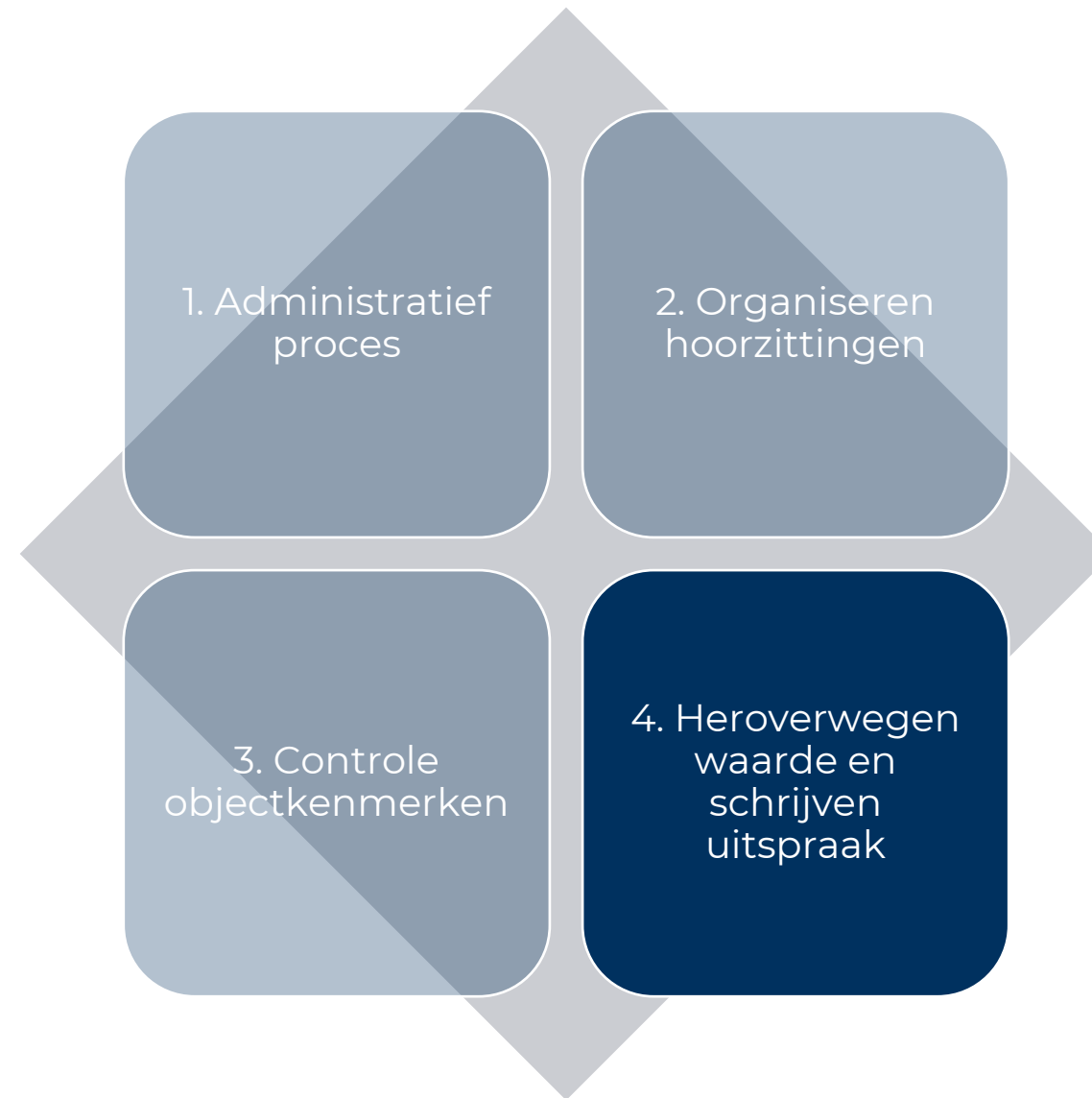
Informatiebeschikking in het kort

- Doel is het (alsnog) vergaren van informatie
- Bij niet verstrekken informatie omkering en verzwaring bewijslast
- Minder kans op proceskosten in beroepsfase
- Alsnog informatie: gevolgen informatiebeschikking vervallen
- Informatiebeschikking moet definitief zijn voor uitspraak bezwaar (minimaal 6 weken wachten)
- Bij wie informatie opvragen?

Hoe dit jaar gebruiken

- Past het in het proces?
- Informatie opvragen? Dan ligt informatiebeschikking voor de hand
- Bulkverzendingen
- Geen kopie naar belanghebbende

Vragen?



4. Heroverwegen waarde en schrijven uitspraak

- N. Handel de bezwaarschriften in een slimme volgorde af
- O. Bepaal wie nodig is om zorgvuldig uitspraak te kunnen doen
- P. Maak gebruik van één of meerdere controlemodel(len)
- Q. Maak onderscheid tussen risicovolle minder-risicovolle bezwaarschriften
- R. Gebruik tools om standaard formuleringen te gebruiken in de uitspraken
- S. Bel en doe verkort uitspraak

N. Handel de bezwaarschriften in een slimme volgorde af

- Maak waar mogelijk clusters van bezwaren die vergelijkbare afhandeling hebben en veel overeenkomst hebben in inhoud van de uitspraak
 - Consistentie in conclusies over onderlinge waardeverhoudingen
 - Consistentie in formulering van onderbouwing uitspraak
 - Efficiency bij zowel beoordeling als uitspraak
 - Minder risico op onderlinge verschillen die bij de volgende herwaardering “hersteld moeten worden”
- Tijd nemen voor een plan verdient zich in hele proces terug

O. Bepaal wie nodig is om zorgvuldig uitspraak te kunnen doen

- Schaarse capaciteit efficiënt inzetten
- Voor medewerkers is het niet motiverend als ze betrokken zijn bij afhandeling bezwaar, zonder dat dit echt van betekenis is
 - Gegevensbeheer alleen betrekken als er twijfel is over objectkenmerken
 - Taxateur alleen betrekken als er twijfel is over de juistheid van de waarde (onderlinge waardeverhoudingen) of de onderbouwing van de taxatie
- Standaard grieven (zoals waardeverhoging) administratief afdoen als er geen reden is voor twijfel over juistheid waarde

P. Maak gebruik van één of meerdere controlemodel(len)

- Controlemodel (of extra controlemodel) kan helpen om te beoordelen of er daadwerkelijk sprake is van “gerede twijfel” over de juistheid van de waarde
- Als controlemodel WOZ-waarde bevestigt, is inzet van taxateur mogelijk niet nodig en kan WOZ-bezwaar administratief worden afgehandeld

Q. Maak onderscheid tussen risicovolle en minder-risicovolle bezwaarschriften

- Maak een beslisboom welke bezwaren risicovol zijn en daarom diepgaande analyse moet krijgen
- Mogelijke elementen in beslisboom:
 - Bezwaarschriften voorgaande jaren (en mate van honorering)
 - Recente controle objectkenmerken
 - Verschil WOZ-waarde en controlemodel
 - Homogeniteit van het type objecten (en beschikbaarheid marktgegevens voor dat type)
 - Al tijdens informeel contact beoordeeld? Dan bezwaar als het goed is ook snel af te handelen

R. Gebruik tools om standaard formuleringen te gebruiken in de uitspraken

- Tools kunnen van zeer diverse niveaus van functionaliteit zijn
 - Standaard teksten in Word
 - Samenvoegsysteem met Excel
 - Robots voor opstellen uitspraken
- Uitspraak altijd nalezen voor verzenden
 - Maar nalezen is minder werk dan schrijven



Belastingssamenwerking West-Brabant



Film 3: Bezwaar afhandelen BWB

S. Bel en doe verkort uitspraak

- Vergeet de (particuliere) belanghebbende niet
 - Zeker als zij geprobeerd hebben informeel uit te komen
 - Bel!

Tot slot

- Heb waardering voor uw medewerkers!
 - Er staat uw medewerkers een grote klus te wachten
 - Spreek waardering uit voor de door hen bereikte mijlpalen en vier successen



Vragen

Heeft u vragen aan de sprekers van vandaag?

- Imre Beek: i.beek@huizen.nl
- Nard Elfers: nelfers@bs-ob.nl
- Ivo Lechner: ivo.lechner@waarderingskamer.nl
- Marvin Mol: marvin.mol@bwbrabant.nl
- Diana Rutgrink: diana.rutgrink@waarderingskamer.nl

Heeft u vragen of opmerkingen?

- Mail ons op: info@waarderingskamer.nl
- Volgende webinar: 25 mei 2023
- Onderwerp: “Werken met taxatiemodellen woningen”

[Link](#) naar alle webinars

