



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!



Gemeente
Elburg

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

Bezwaaraafhandeling 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

The background of the slide is a repeating pattern of blue envelopes of various sizes and orientations, scattered across a light blue background. A semi-transparent teal horizontal band is positioned across the middle of the image, serving as a backdrop for the text.

Hoe heeft Sabewa Zeeland dit aangepakt?

Situatie eind 2022 en begin 2023

Meer WOZ
bezwaren
afhandelen

Geen werkplezier.
verloop in het
team bezwaren en
beroep

Krappe
arbeidsmarkt

Meer tijd voor
kwaliteit

Frustratie
medewerkers bij
hoeveelheid uitval
bij robot

Traditionele aanpak

'meer bezwaren = meer handjes'

STAP 1 . Inboeken



STAP 2. Ontgrievan



STAP 3 Taxatie advies



STAP 4 Horen



STAP 5 Uitspraak



Systeem
belasting 



Doorlooptijd 



Kosten 



Complexiteit 



Robotiseren per processtap

'Robbie de robot'

STAP 1 . Inboeken



STAP 2. Ontgrievan



STAP 3 Taxatie advies



STAP 4 Horen



STAP 5 Uitspraak



Systeem
belasting 



Doorlooptijd 



Kosten 

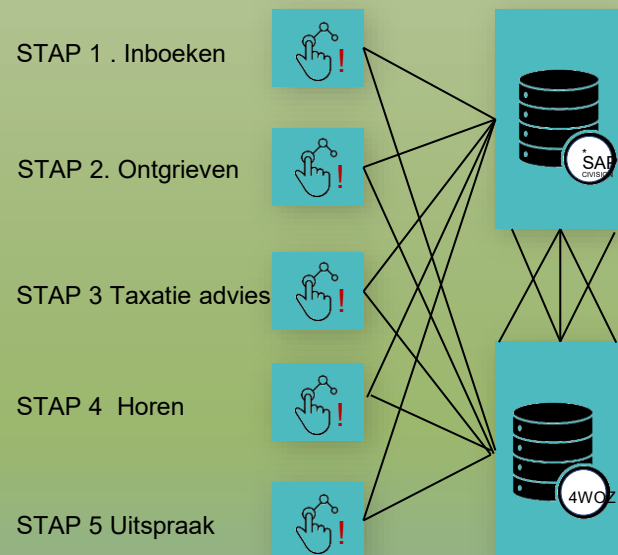


Complexiteit 



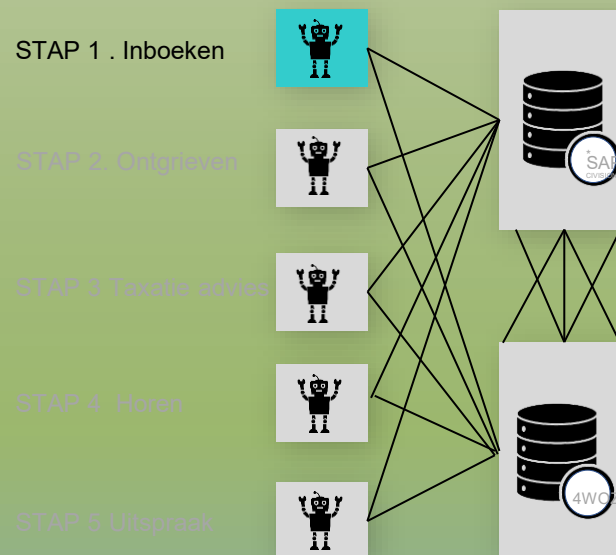
Traditionele aanpak

'meer bezwaren = meer handjes'



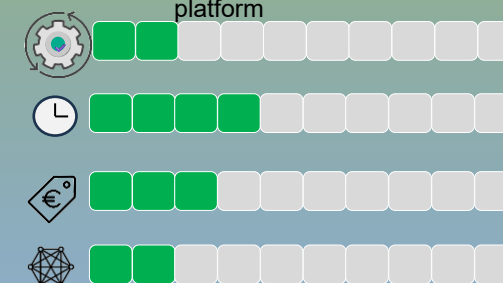
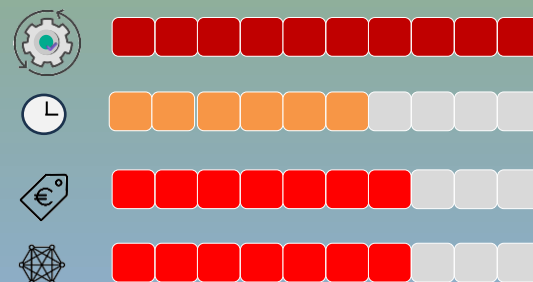
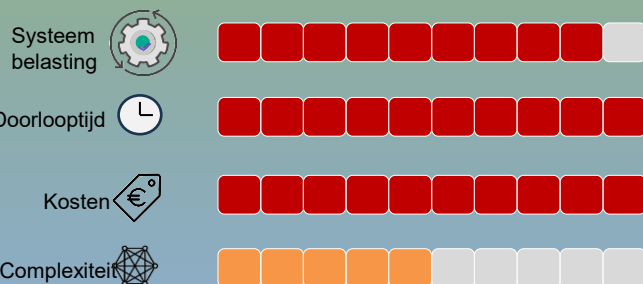
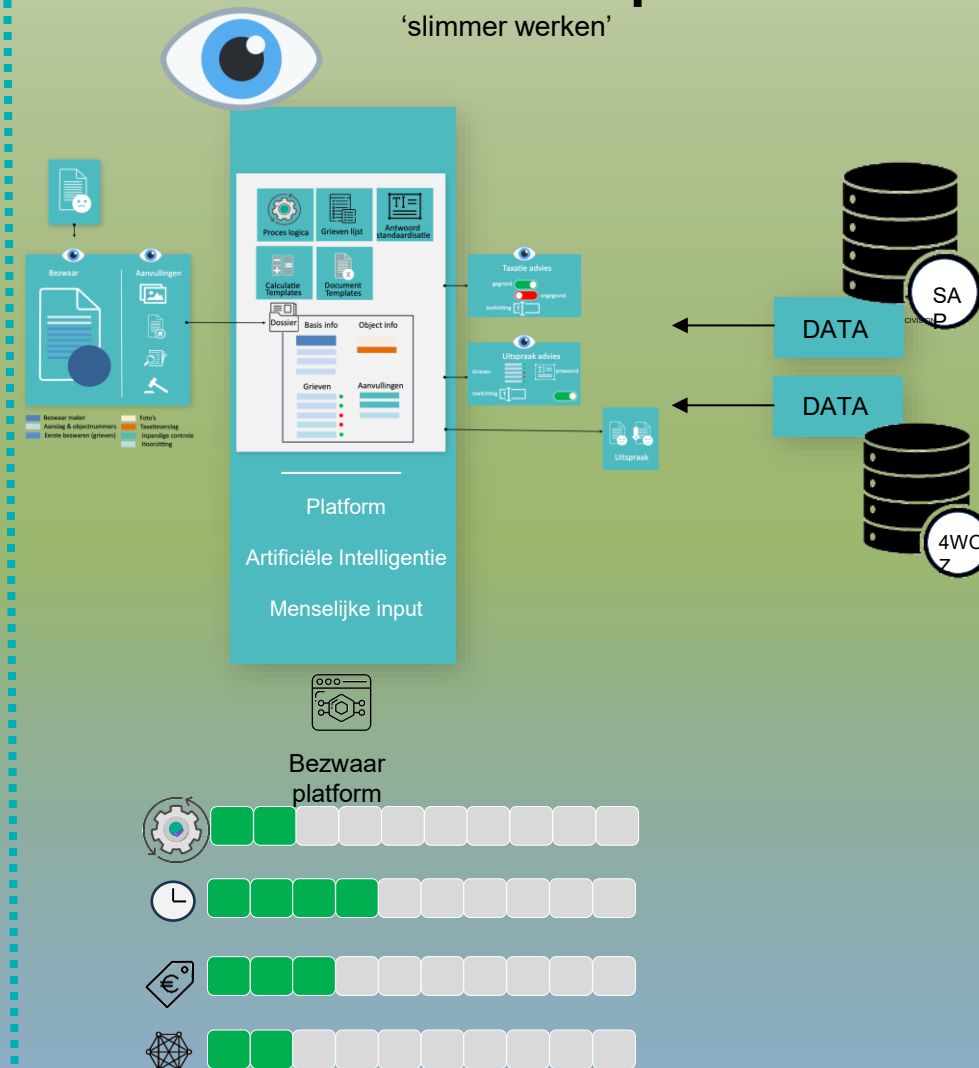
Robotiseren per processtap

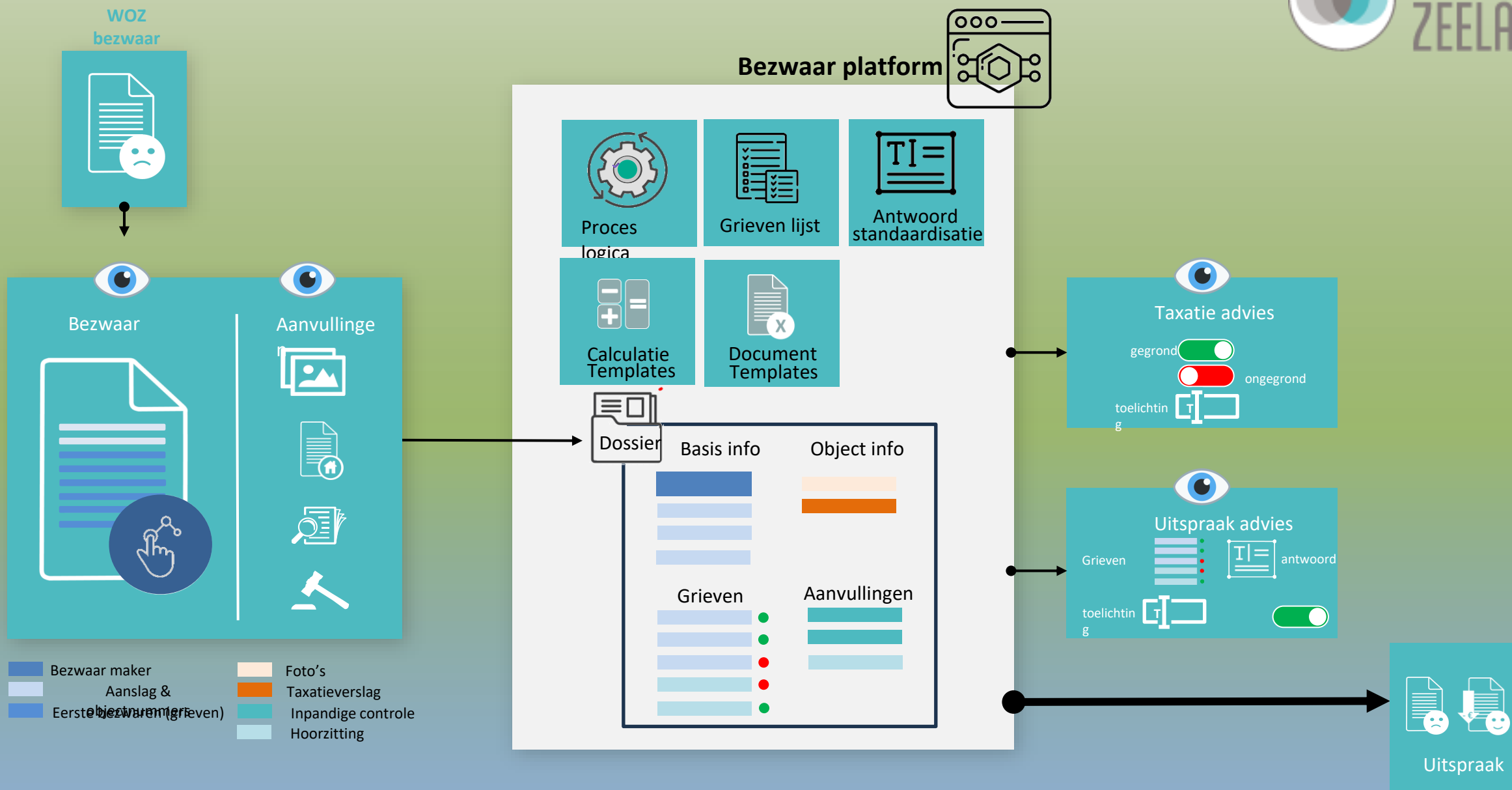
'Robbie de robot'



Platform aanpak

'slimmer werken'





Robotiseren per processtap

'Robbie de robot'

STAP 1 . Inboeken



STAP 2. Origineel



STAP 3 Taxatie advies



STAP 4 Horen



STAP 5 Uitspraak



Systeem belasting



Doorlooptijd



Kosten

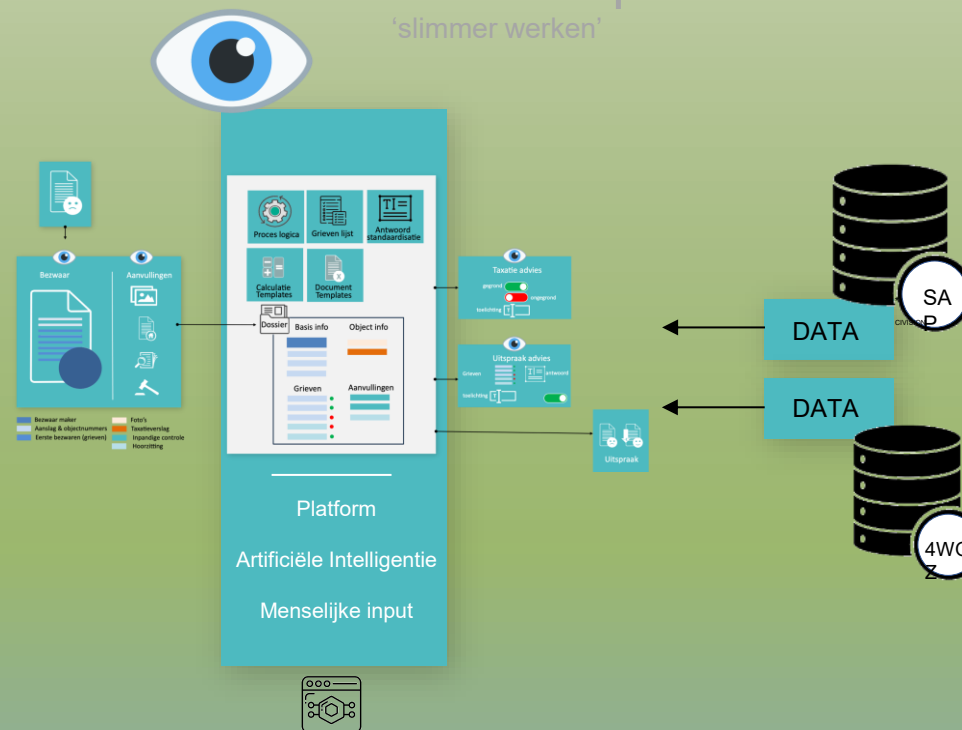


Complexiteit



Platform aanpak

'slimmer werken'



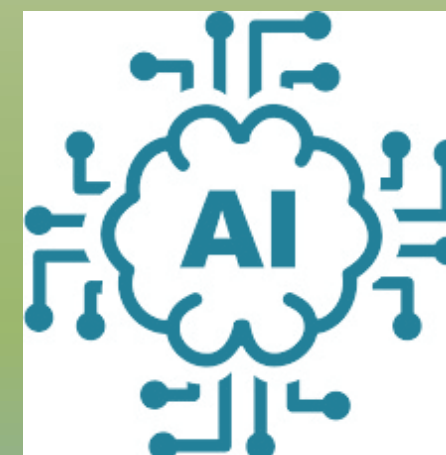
Bezwaar platform



Inzet AI

'slimmer werken+'

Procesversnelling vergelijkbaar met flexibele **zelflerende** robotisering.



- Inzet blijft afhankelijk van bestaande backend.
- Geen menselijke beoordeling en/of controle
- Statistische bewerking is onbruikbaar in een bezwaarprocedure waar beoordeling van een uniek object gevraagd wordt.



Bedankt voor uw aandacht!



SABEWA
ZEELAND