



# Best practices bezwaarafhandeling 2023

**Datum** 20-4-2023

**Namen** Imre Beek  
Nard Elfers  
Ivo Lechner  
Marvin Mol  
Diana Rutrink



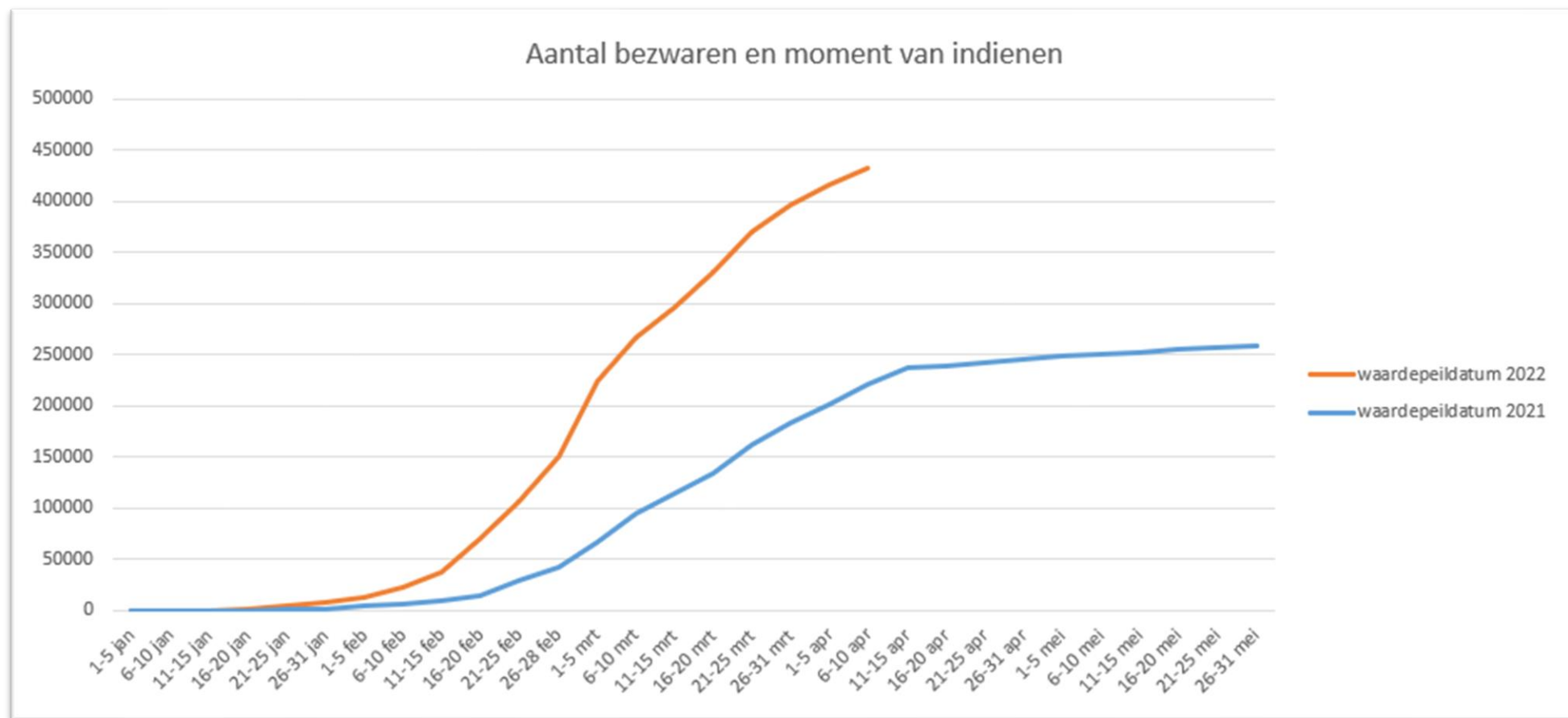
Vakbekwaamheid  WOZ

# 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



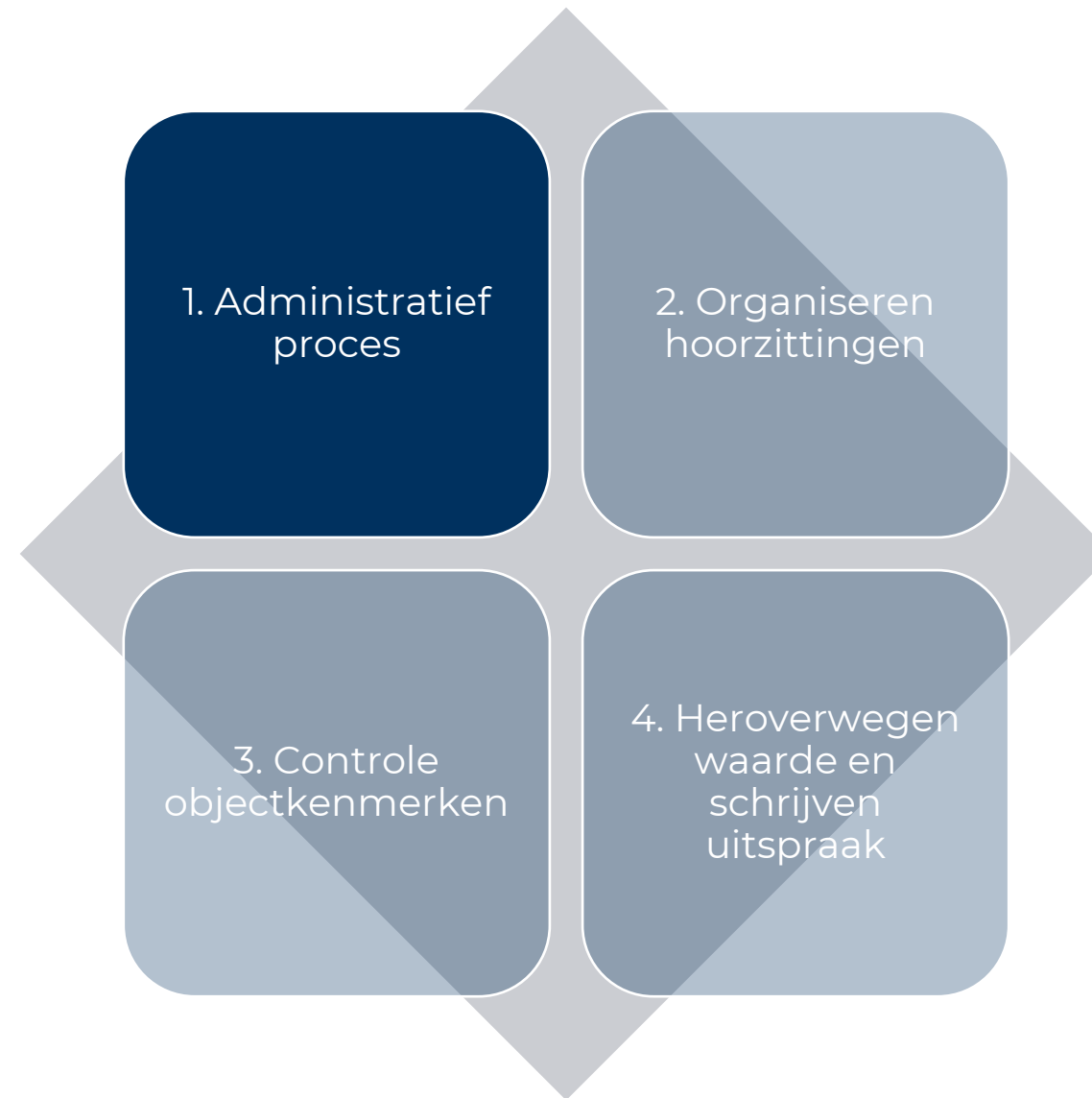
# Kernboodschappen

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



Belastingsamenwerking 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

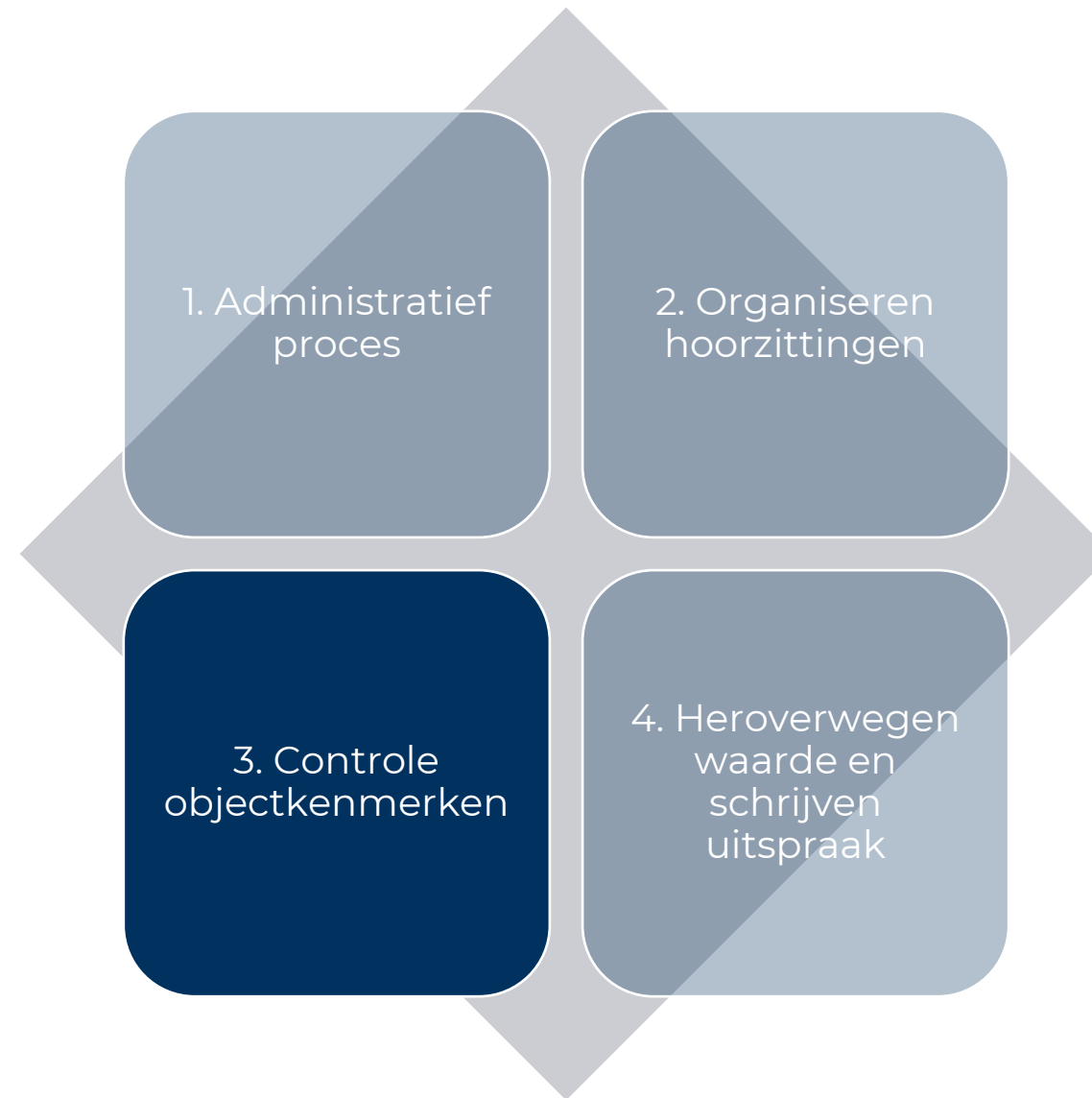
- Agenda heffingsambtenaar is leidend
- Geef in een vroeg stadium een datum door
  - Plan in een vroeg stadium al een datum in
  - Twee keer rappelleren betekent 'voldoende in de gelegenheid gesteld te worden gehoord'

# 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

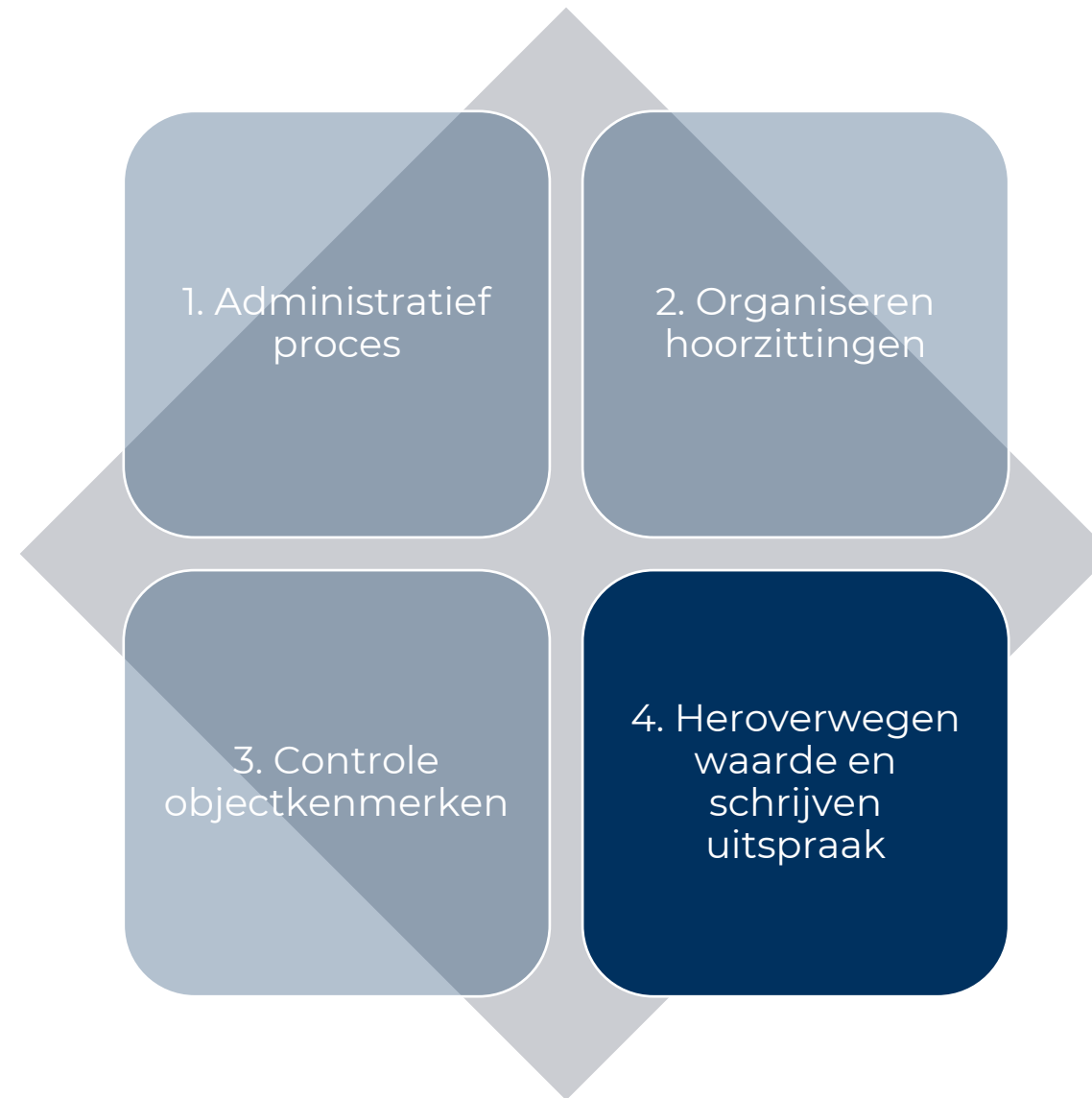
# Informatiebeschikking in het kort

- 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](mailto:i.beek@huizen.nl)
- Nard Elfers: [nelfers@bs-ob.nl](mailto:nelfers@bs-ob.nl)
- Ivo Lechner: [ivo.lechner@waarderingskamer.nl](mailto:ivo.lechner@waarderingskamer.nl)
- Marvin Mol: [marvin.mol@bwbrabant.nl](mailto:marvin.mol@bwbrabant.nl)
- Diana Rutgrink: [diana.rutgrink@waarderingskamer.nl](mailto:diana.rutgrink@waarderingskamer.nl)

# Heeft u vragen of opmerkingen?

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

[Link](#) naar alle webinars

