GEMEENTERAAD ARNHEM

Motie

Datum raadsvergadering:	14 juni 2023
Nummer motie:	**23M38**
Zaaknummer:	160470
Status	INGETROKKEN
Onderwerp:	Perspectiefnota 2024-2027 & Turap 1 2023

Titel:
WOZ klantvriendelijk

Aan de gemeenteraad
Door ons voorstel aan te nemen wordt het college gevraagd de gehele gang van zaken rondom de WOZ aanslag en bezwaren klantvriendelijker te maken.

Omdat we weten dat:
- Er veel mensen zijn voor wie officiele stukken moeilijk leesbaar zijn:
- Het soms moeilijk is om een medewerker aan de lijn te krijgen;
- Nog steeds voor velen de persoonlijke online belastingomgeving complex is;

Omdat we vinden dat:
- De drempel om officiele stukken te lezen, eigen informatie in te zien en de gemeente te benaderen lager moet zijn, mede om het minder aantrekkelijk te maken dat mensen zich wenden tot laagdrempelige servicegerichte bureaus om bezwaar te maken;
- Deze procedures verdienmodellen zijn voor deze bureaus en voor de gemeente kostbaar zijn;
- Er gemeenten zijn die gebruik maken van infografics, terugbelmogelijkheden of de inhuur van een bureau om laagdrempelige service te verlenen.

Daarom vraagt de gemeenteraad aan het college om:
- Het gehele communicatieproces van WOZ aanslag tot en met afhandeling bezwaar onder de loep te nemen en daarbij te kijken naar succesvolle voorbeelden van andere gemeenten;
- De telefonische bereikbaarheid te optimaliseren, bijvoorbeeld door terug te laten bellen na het inspreken van voicemail of aanvragen via een mail.

Indiener:
Lea Manders – Arnhem Centraal

GEMEENTE Arnhem