gemeente Bronckhorst

SCHRIFTELIJKE VRAGEN (artikel 40 Reglement van Orde)	
Indiener:	CDA (E. Verheij)
Onderwerp:	GBTwente: WOZ-waarderingen en gemeentelijke regie

Inleiding

Tijdens de politieke tafel van 29 oktober 2026 sprak een inwoner in over zijn ervaringen met de vaststelling van WOZ-waarden door GBTwente. Daarbij werd onder meer aangegeven dat in meerdere jaren sprake was van zeer grote verschillen tussen de oorspronkelijk vastgestelde WOZ-waarde en de uiteindelijk na bezwaar vastgestelde waarde.

De inspraak roept bij onze fractie vragen op. Allereerst leven er zorgen over de wijze waarop deze inwoner zijn contact met GBTwente en de gemeente heeft ervaren, waarbij aandacht, begrip en empathie volgens de inspreker ontbraken. Daarnaast willen wij graag inzicht krijgen in de vraag of hier sprake is van een uitzonderlijk en betreurenswaardig geval, of dat vergelijkbare situaties vaker voorkomen. Tot slot willen wij beter begrijpen welke kwaliteitscontroles GBTwente hanteert om onjuiste of opvallende WOZ-waarderingen tijdig te signaleren en op welke wijze de gemeente Bronckhorst als opdrachtgever binnen de gemeenschappelijke regeling stuurt op kwaliteit, dienstverlening en inwonersgericht werken.

Daarbij achten wij het van belang dat inwoners vertrouwen kunnen hebben in een zorgvuldige, transparante en begrijpelijke overheid, zeker wanneer het gaat om besluiten die directe financiële gevolgen hebben

Het college wordt verzocht de volgende vragen te beantwoorden:

Menselijke maat en dienstverlening

1. Hoe beoordeelt het college de door de inspreker geschetste ervaringen met de bereikbaarheid, bejegening en communicatie vanuit GBTwente, en past dit volgens het college binnen de dienstverlening die inwoners van Bronckhorst mogen verwachten?

2. Op welke wijze monitoren GBTwente en de gemeente de klanttevredenheid, klachten en signalen van inwoners over de dienstverlening rond WOZ-beschikkingen en bezwaren?

Incident of structureel beeld

3. Beschouwt het college de tijdens de inspraak geschetste situatie als een uitzonderlijk geval, of zijn vergelijkbare situaties waarbij WOZ-waarden na bezwaar aanzienlijk worden verlaagd de afgelopen jaren vaker voorgekomen?

4. Kan het college over de afgelopen vijf jaar inzicht geven in het aantal WOZ-bezwaren, het aantal geheel of gedeeltelijk gegrond verklaarde bezwaren en het aantal gevallen waarbij een WOZ-waarde na bezwaar met meer dan €100.000 is verlaagd?

Kwaliteit van WOZ-taxaties

5. Welke kwaliteitscontroles voert GBTwente vooraf uit om te voorkomen dat beschikkingen worden verzonden met onjuiste objectgegevens of opvallende afwijkingen in de waardebepaling?

6. Beschikt GBTwente over signaleringsmechanismen voor objecten waarbij de WOZ-waarde ten opzichte van voorgaande jaren uitzonderlijk sterk stijgt of afwijkt van vergelijkbare objecten, en hoe functioneren deze controles in de praktijk?

7. In hoeverre geven de huidige kwaliteitsborging en controlemechanismen binnen GBTwente het college vertrouwen dat inwoners kunnen rekenen op een zorgvuldige WOZ-waardering, en waarop is dat vertrouwen gebaseerd?

Sturing door de gemeente

8. Op welke wijze stuurt en controleert de gemeente Bronckhorst als deelnemer in de gemeenschappelijke regeling GBTwente op de kwaliteit van de WOZ-vaststellingen, de dienstverlening aan inwoners en de afhandeling van bezwaren?

9. Op basis van welke objectieve informatie heeft het college voorafgaand aan de verlenging van de samenwerking met GBTwente beoordeeld of de kwaliteit van de dienstverlening, de behandeling van bezwaren en de betrouwbaarheid van WOZ-vaststellingen op het gewenste niveau lagen?

Datum:	06-11-2026