

Vragen vanuit de raad aan het college:

A. Schriftelijke vragen als bedoeld in artikel 36 Reglement van Orde (beantwoording binnen 30 dagen)

B. Schriftelijke vragen ter mondelinge beantwoording in de raads- of commissievergadering

C. Technische vragen over onderwerpen geagendeerd voor een commissie- en/of raadsvergadering

D. Overige technische vragen (vragen die geen betrekking hebben op een voorliggend raadsvoorstel of onderwerp op de commissieagenda; beantwoording binnen 30 dagen)

Categorie: A / B / C / D (doorhalen wat niet van toepassing is)

Onderwerp:

Naam en fractie: Berend Metz PvdA

Datum indienen: 20-9-2023

Afdeling:

Contactpersoon:

Inleiding/Aanleiding:

Dit jaar zijn er uitzonderlijk veel bezwaren tegen de WOZ-beschikking ingediend in Zevenaar en landelijk. Er lijkt sprake van een toenemende trend die o.a. veroorzaakt wordt door no-cure-no-pay bureaus (zo blijkt uit de raadsinformatiebrief – Nr. 2023-061). In een poging deze trend te keren nodigt de gemeente mensen nadrukkelijk uit om op informele wijze bezwaar te maken door contact op te nemen met de gemeente. Ook landelijk wordt er gekeken naar mogelijkheden om deze trend te keren. Zo heeft de staatssecretaris aangegeven dat hij wil onderzoeken of het informele traject verplicht gesteld kan worden voorafgaand aan een bezwaarprocedure.

De fractie van de PvdA heeft signalen ontvangen waaruit blijkt dat burgers het informele traject niet altijd als positief ervaren. Met name omdat de communicatie slecht/stroef verloopt en doordat vragen per mail alsnog als formeel bezwaar worden opgepakt. Waarbij wordt aangegeven dat de gemeente tot eind van het jaar heeft om deze af te handelen, zonder dat duidelijk is waarom dit gebeurt.

Vraag/Vragen:

1. Wat is de huidige opzet van het informele traject? Hoe kunnen mensen dit opstarten en hoe en binnen welke termijn krijgen zij antwoord?
Mensen kunnen in persoonlijk contact komen met gespecialiseerde taxateurs om de hoogte van de WOZ-waarde te bespreken. Dit kan op verschillende manieren worden opgestart. Denk aan een telefoontje, een contactformulier of een e-mail etcetera. De

servicenorm om een eerste contactmoment te hebben is in de piekdrukke na de aanslagoplegging 5 werkdagen.

2. Onder welke voorwaarde wordt een informeel traject alsnog omgezet naar een formeel bezwaar en hoe wordt daarover gecommuniceerd met de belanghebbende? Wordt er bijvoorbeeld een ontvangstbevestiging verzonden?

Daar zijn behoudens de gebruikelijke spelregels vanuit wetgeving geen voorwaarden voor. Mensen blijven de mogelijkheid houden om een formeel bezwaarschrift via de post toe te sturen. Daar verandert het informele traject niets aan. Iedere belastingplichtige die een bezwaarschrift indient, krijgt een ontvangstbevestiging.

3. Heeft er een evaluatie plaatsgevonden van het informele traject? Zo ja, wat is daar de uitkomst van? Zo nee, gaat dat alsnog gebeuren?

Er heeft na de bezwarenfase een data-analyse plaatsgevonden. In de bezwarenperiode van zes weken nadat de aanslag gemeentelijke belastingen is opgelegd, hebben wij ruim 1900 telefoontjes hierover ontvangen. Hiervan is 40% direct door het KCC afgehandeld. De rest is door de medewerkers van Belastingen afgehandeld door middel van een terugbelverzoek of een huisbezoek. Ruim 100 WOZ-waardes zijn ambtshalve verminderd en er zijn uiteindelijk ongeveer 1200 bezwaarschriften binnengekomen (al dan niet na informeel contact).

4. Is er of wordt er bij de evaluatie ook aan de burgers die een informeel traject hebben opgestart gevraagd hoe zij dit hebben ervaren? Zo nee, waarom niet en kan dit alsnog worden gedaan?

We hebben ons dit jaar beperkt tot de genoemde data-analyse. De ervaring bij onze taxateurs is dat persoonlijk contact met onze inwoners veel goodwill oplevert en dat individuele uitleg over de waardering erg nuttig is. We kunnen ons voorstellen dat we in de toekomst onze inwoners (bijvoorbeeld in de burgerpeiling) betrekken bij het verder vormgeven van het informele contact.