

Advies en Faciliteiten

AF

Stadskantoor
Lübeckplein
Postbus 538
8000 AM Zwolle
Telefoon (038) 498 2383
www.zwolle.nl

Tevredenheidsonderzoek GBLT

Pilot Voormeldingen WOZ



Opdrachtgever	GBLT
Opdrachtnemer	gemeente Zwolle, Onderzoek & Informatie
Versie	1
Datum	19 mei 2017

Datum 19 mei 2017
Ons kenmerk Tevredenheidsonderzoek GBLT

Inhoud

	Samenvatting	3
1	Onderzoeksverantwoording	5
1.1	Inleiding	5
1.2	Doel onderzoek	5
1.3	Steekproef	5
1.4	Aanpak	6
1.5	Kanttekeningen	6
1.6	Rapportage	7
2	Samenstelling respondenten	8
2.1	Inleiding	8
2.2	Deelname pilot	8
2.3	Wijziging WOZ-waarde	9
2.4	Wijziging objectkenmerken	10
3	Beoordeling pilot	12
3.1	Algemene beoordeling deelname pilot	12
3.2	Beoordeling deelname pilot na voorstel nieuwe WOZ-waarde	13
3.3	Beoordeling deelname pilot na voorstel wijziging gegevens	13
3.4	Beoordeling deelname pilot naar bezwaarmakers / overige woningeigenaren	14
3.5	Beoordeling mogelijkheid gegevens en WOZ-waarde te controleren	15
3.6	Verbeterpunten pilot	16
3.7	Effect pilot op nieuwe WOZ-beschikking	16
3.8	Eindopmerkingen	17
	Bijlage	18

Samenvatting

GBLT heeft eind 2016/begin 2017 de pilot Voormeldingen Wet WOZ uitgevoerd onder een groep woningeigenaren, naar aanleiding van het initiatiefvoorstel 'Eerst delen, dan beschikken'. De doelstelling hiervan is de acceptatie van burgers voor de WOZ-beschikking te vergroten en het aantal bezwaren te verminderen. In opdracht van het College heeft GBLT een tevredenheidsonderzoek laten uitvoeren onder de betreffende woningeigenaren. Dit onderzoek is uitgevoerd in april 2017. Van de 442 aangeschreven woningeigenaren hebben er 158 aan het onderzoek meegewerkt.

Het tevredenheidsonderzoek heeft als doel: inzicht verkrijgen in A) de tevredenheid van woningeigenaren over de pilot en in B) mogelijke verbeterpunten. Hieronder gaan we kort in op de uitkomsten met betrekking hiertoe.

A) Tevredenheid van woningeigenaren

In het onderzoek is enerzijds ingegaan op de tevredenheid van woningeigenaren over hun deelname aan de pilot, dus hoe men de eigen deelname aan de pilot heeft ervaren. Anderzijds is ingegaan op de tevredenheid in het algemeen over de mogelijkheid om gegevens en WOZ-waarde te controleren, voordat zij de WOZ-beschikking ontvangen. Dit staat los van hoe de eigen deelname aan de pilot is verlopen.

De woningeigenaren die aan de pilot hebben meegewerkt door hun gegevens en WOZ-waarde te controleren (en eventueel een andere WOZ-waarde voor te stellen), hebben hun deelname aan de pilot uiteenlopend ervaren. De tevredenheid is afhankelijk van wat er is gebeurd met wijzigingen die woningeigenaren in de pilot hebben doorgegeven. Van de woningeigenaren bij wie de voorgestelde WOZ-waarde door GBLT is overgenomen of is verlaagd, is de grote meerderheid (zeer) tevreden. Onder woningeigenaren bij wie de WOZ-waarde ondanks een voorgestelde wijziging niet is veranderd of is verhoogd, geldt dat voor ongeveer een kwart. Een zelfde beeld is te zien wanneer het het wijzigen van objectkenmerken betreft. Woningeigenaren waarbij de wijzigingen (deels) zijn overgenomen, zijn duidelijk positiever over de pilot dan woningeigenaren bij wie wijzigingen niet zijn overgenomen door GBLT. Wanneer we de groep woningeigenaren die met de pilot hebben meegedaan als geheel beschouwen, is de helft van hen (zeer) positief over de deelname aan de pilot.

Ongeacht de eigen ervaring is het merendeel van de woningeigenaren over het algemeen (zeer) positief over het feit dat zij eerst de gelegenheid hebben om hun gegevens en WOZ-waarde te controleren en wijzigingen voor te stellen, voordat de WOZ-beschikking wordt opgesteld. De tevredenheid is groter naarmate GBLT meer heeft gedaan met voorgestelde wijzigingen, maar ook onder woningeigenaren waarbij wijzigingen en/of een voorgestelde WOZ-waarde niet zijn overgenomen, is de meerderheid positief.

Datum	19 mei 2017
Ons kenmerk	Tevredenheidsonderzoek GBLT

B) Verbeterpunten

De woningeigenaren hebben verbeterpunten kunnen aandragen naar aanleiding van de pilot. Hieruit is vooral naar voren gekomen dat de woningeigenaren behoefte hebben aan een heldere terugkoppeling wat er met voorgestelde wijzigingen is gedaan, met duidelijke argumentatie. Hiermee samenhangend adviseren zij GBLT meer klantgericht te werken en woningeigenaren meer te betrekken en serieus te nemen. Ook vindt men dat de communicatie beter en sneller kan.

1 Onderzoeksverantwoording

1.1 Inleiding

De gemeenteraad heeft op 6 juni 2016 het door D66 ingebrachte initiatiefvoorstel 'eerst delen dan beschikken' aangenomen. Hiermee beoogt men de acceptatie van burgers voor de WOZ-beschikking te vergroten en het aantal bezwaren te verminderen. In dat kader heeft GBLT eind 2016/ begin 2017 een pilot uitgevoerd onder een groep woningeigenaren in Zwolle.

De pilot houdt in dat deze woningeigenaren in november 2016 via een schriftelijk toegestuurd formulier in de gelegenheid zijn gesteld objectkenmerken van hun woning (zoals die in de WOZ-administratie staan) te controleren en eventueel een aanpassing voor te stellen. Ook is hen de gelegenheid geboden om aan te geven wat de WOZ-waarde van hun woning volgens hen zelf zou moeten zijn. Een projectgroep van GBLT heeft de ontvangen reacties vervolgens verwerkt, gecontroleerd en het resultaat hiervan teruggekoppeld naar de woningeigenaren.

GBLT heeft van het College de opdracht gekregen een tevredenheidsonderzoek uit te voeren onder de woningeigenaren in de pilot. De afdeling Onderzoek & Informatie van de gemeente Zwolle heeft de opdracht gekregen om dit onderzoek uit te voeren. De opzet van het onderzoek is in overleg met GBLT bepaald.

1.2 Doel onderzoek

Het onderzoek heeft als doel om inzicht te geven in de tevredenheid van de woningeigenaren over de pilot: hoe hebben zij de pilot ervaren en zijn er verbeterpunten? Onder woningeigenaren die niet aan de pilot hebben meegewerkt (maar daar wel voor waren benaderd) is nagegaan waarom zij het formulier van GBLT destijds niet hebben ingevuld en teruggestuurd.

1.3 Steekproef

De doelgroep bestaat uit alle woningeigenaren die in de pilot zijn betrokken. Het was de bedoeling dat 500 particuliere woningeigenaren in de pilot zouden worden betrokken. Abusievelijk zijn ook 41 woningcorporaties of andere verhuurorganisaties als eigenaar in de steekproef van GBLT opgenomen en aangeschreven ten behoeve van de pilot. Daarnaast zijn 16 woningeigenaren voor de pilot aangeschreven op een (aanzienlijk) verouderd adres, doordat een niet actueel bestand is gebruikt. Tenslotte heeft 1 persoon aangegeven niet meer te willen worden benaderd in het kader van de pilot.

Datum 19 mei 2017
Ons kenmerk Tevredenheidsonderzoek GBLT

Dit heeft erin geresulteerd dat niet 500 maar 442 woningeigenaren zijn benaderd voor deelname aan het tevredenheidsonderzoek. Deze groep is te verdelen in 175 bezwaarmakers¹ en 267 overige woningeigenaren.

1.4 Aanpak

De 442 woningeigenaren hebben namens GBLT een brief met vragenlijst ontvangen per post, waarin de aanleiding van het onderzoek is toegelicht en waarin hen is gevraagd op internet een vragenlijst in te vullen. De daartoe benodigde gegevens stonden in de brief vermeld. Door aan iedere woningeigenaar een unieke code toe te kennen, kon men de vragenlijst slecht 1 keer online invullen (eventueel verspreid over meerdere momenten). Woningeigenaren die de voorkeur gaven aan schriftelijke deelname, konden de bijgevoegde vragenlijst invullen en kosteloos retourneren. De woningeigenaren hebben bijna drie weken de tijd gehad om de vragenlijst in te vullen, van 12 tot en met 30 april 2017. Anderhalve week na aanvang hebben de woningeigenaren nog een herinneringsbrief ontvangen. De vragenlijst is opgesteld door Onderzoek & Informatie van de gemeente Zwolle, in overleg met GBLT.

Respons

Van de 442 aangeschreven woningeigenaren hebben er 158 meegewerkt aan het tevredenheidsonderzoek: 105 online en 53 schriftelijk. Dit komt neer op een totale respons van 36%.

1.5 Kanttekeningen

Bij het opstellen van de vragenlijst is ervan uitgegaan dat alle woningeigenaren eind februari een nieuwe WOZ-beschikking hebben ontvangen. Tijdens het onderzoek is gebleken dat dat niet het geval was; door een technische fout in het systeem van GBLT had een groot aantal deelnemers aan de pilot geen WOZ-beschikking ontvangen. Deze is eind april alsnog verstuurd, maar toen had men de vragenlijst al ingevuld.

Verder is in de vragenlijst gesuggereerd dat alle geregistreerde kenmerken betreffende het object op het pilotformulier konden worden gecontroleerd. GBLT heeft er echter bewust voor gekozen de waarden of waardering van een aantal kenmerken niet te tonen op het pilotformulier, omdat de gebruikte codes voor woningeigenaren niet helder zijn. De onderzoeker was hier bij het opstellen van de vragenlijst niet van op de hoogte. Van de betreffende kenmerken konden de respondenten op het pilotformulier wel aangeven wat de juiste eigenschappen volgens hen zelf zijn.

¹ Woningeigenaren die de afgelopen drie jaren twee of drie keer bezwaar hebben gemaakt tegen de WOZ-beschikking.

Datum 19 mei 2017
Ons kenmerk Tevredenheidsonderzoek GBLT

1.6 Rapportage

In deze rapportage gaan we uitsluitend in op de uitkomsten van dit tevredenheidsonderzoek. De werkelijke aantallen deelnemers aan de pilot en de acties en wijzigingen die uit de pilot voortkomen, zijn /worden door GBLT opgenomen in hun eigen tussen- en eindevaluatie. Wanneer we het in dit rapport hebben over een formulier, bedoelen we altijd het formulier dat door GBLT aan woningeigenaren is toegestuurd om kenmerken en de WOZ-waarde van hun woning te kunnen controleren of invullen. Hebben we het in dit rapport over de vragenlijst, dan doelen we op de vragenlijst die voor het tevredenheidsonderzoek is gebruikt.

De uitkomsten worden in dit rapport getoond in de vorm van grafieken en toegelicht. In sommige gevallen zijn geen percentages getoond, in verband met de kleine aantallen respondenten van de betreffende subgroepen.

In hoofdstuk 2 gaan we in op de samenstelling van de groep respondenten. De beoordeling van de pilot komt in hoofdstuk 3 aan de orde. Ook verbeterpunten en andere opmerkingen naar aanleiding van de pilot zijn uiteengezet in (de laatste paragrafen van) hoofdstuk 3.

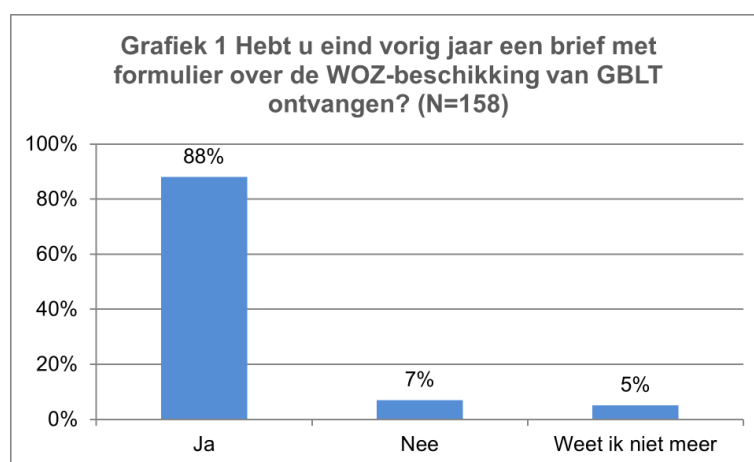
2 Samenstelling respondenten

2.1 Inleiding

Zoals in het eerste hoofdstuk is genoemd, willen we via het tevredenheidsonderzoek inzicht krijgen in de mening van woningeigenaren over de pilot. Alle woningeigenaren zijn voor dit onderzoek aangeschreven, dus ook de woningeigenaren die niet aan de pilot hebben deelgenomen (maar daar wel voor waren uitgenodigd). In dit hoofdstuk gaan we eerst in op de samenstelling van de respondenten die aan het onderzoek hebben meegewerkt.

2.2 Deelname pilot

In totaal hebben er 158 woningeigenaren meegedaan aan het tevredenheidsonderzoek. In hoeverre hebben deze woningeigenaren meegewerkt aan de pilot?



Van de woningeigenaren bevestigt 88% eind 2016 een brief met formulier van GBLT te hebben ontvangen. De overige 12% kan zich dat niet herinneren of ontkent dit.

Van de respondenten die zich de ontvangst van de brief en het formulier herinneren, heeft 86% het formulier ingevuld en teruggestuurd. De rest heeft dat niet gedaan, een enkeling weet het niet meer zeker.

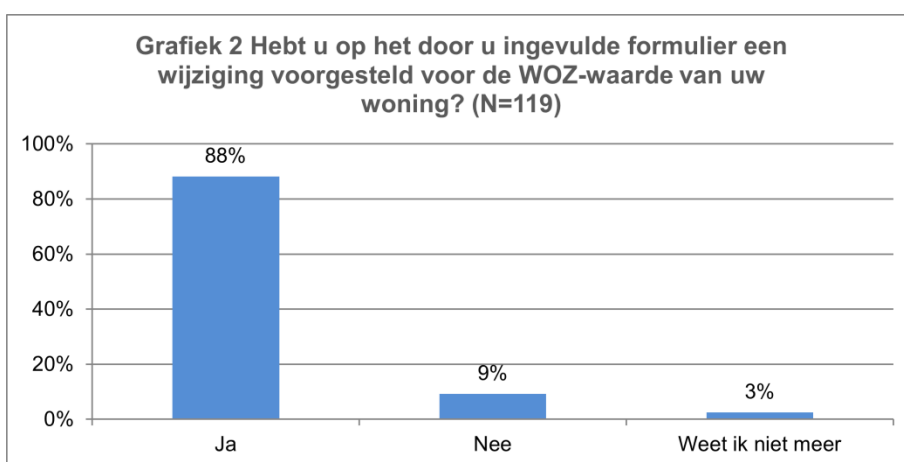
De 16 respondenten die niet hebben meegedaan aan de pilot, geven daarvoor de volgende redenen:

- Ik was het eens met de kenmerken en WOZ-waarde op het formulier. (5x)
- Ik vond het formulier te ingewikkeld / niet duidelijk. (4x)
- Ik had daar geen zin in. (3x)
- Ik heb slechte ervaringen (bij eerdere bezwaren bij GBLT). (3x)
- Ik had daar geen tijd voor. (2x)
- Vergeten. (1x)

2.3

Wijziging WOZ-waarde

De woningeigenaren hadden de mogelijkheid via het formulier een voorstel te doen voor de WOZ-waarde. Hoewel feitelijk al bekend is hoeveel woningeigenaren van deze mogelijkheid gebruik hebben gemaakt², hebben we hier in het onderzoek ook naar gevraagd. Eveneens hebben we gevraagd of de voorgestelde waarde door GBLT is overgenomen. Deze uitkomsten gebruiken we om te zien of dit invloed heeft op de beoordeling van de pilot, wat in hoofdstuk 3 aan de orde komt.



Van de respondenten heeft 88% een wijziging van de WOZ-waarde voorgesteld. Bij 16% van hen is de voorgestelde waarde door GBLT overgenomen. Bij 16% respectievelijk 20% is de waarde wel gewijzigd, maar deze is lager dan wel hoger dan voorgesteld. Een kwart zegt dat de waarde niet is gewijzigd naar aanleiding van de voorgestelde waarde.

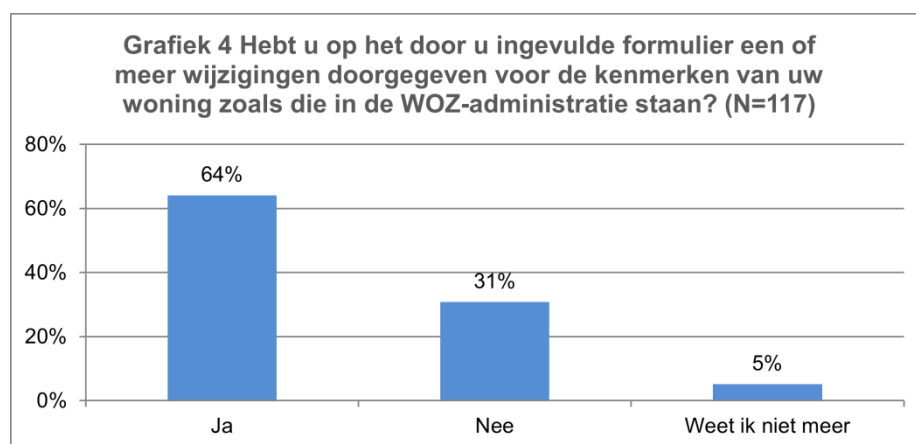
² Zie hiervoor het document 'Tussenevaluatie Voormeldingen pilot Zwolle 2016' van GBLT

2.4

Wijziging objectkenmerken

De woningeigenaren is gevraagd of zij op het pilotformulier een of meer wijzigingen hebben doorgegeven voor de kenmerken van hun woning. Uit enkele reacties van woningeigenaren op dit tevredenheidsonderzoek, is gebleken dat destijds niet alle (waarden van) objectkenmerken zoals die bij GBLT zijn geregistreerd op het pilotformulier zijn opgenomen. Daardoor was het voor woningeigenaren niet mogelijk alle kenmerken te controleren. (Zie hiertoe ook paragraaf 1.5.)

Desondanks heeft een grote groep respondenten de betreffende vraag in het onderzoek wel beantwoord, zonder opmerking dat dit niet klopt. Vermoedelijk komt dit mede doordat men van GBLT wel een reactie heeft ontvangen op de gegevens die men op het pilotformulier had ingevuld. Daarbij moet worden vermeld dat sommige respondenten hebben aangegeven geen reactie van GBLT op het ingevulde formulier te hebben ontvangen. Vanwege het feit dat de vraag door een groot deel van de respondenten gewoon is beantwoord, laten we de uitkomsten ervan wel zien. Ook bekijken we aan de hand van deze uitkomsten in hoofdstuk 3 of er verschillen bestaan in de beoordeling van de pilot tussen verschillende subgroepen.



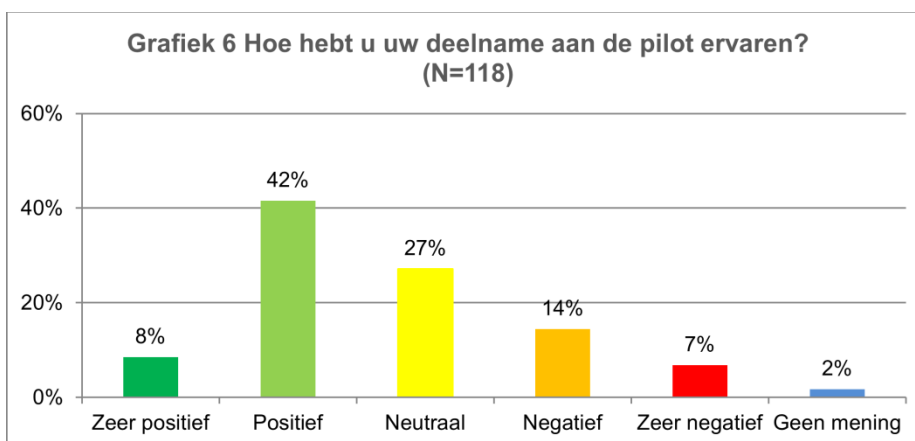
Datum	19 mei 2017
Ons kenmerk	Tevredenheidsonderzoek GBLT

Van de respondenten zegt bijna twee derde wijzigingen in de objectkenmerken te hebben doorgegeven. Van deze groep geeft 29% aan dat alle wijzigingen door GBLT zijn overgenomen, bij 31% is dat deels het geval. Een kwart weet niet of wijzigingen zijn overgenomen.

3 Beoordeling pilot

Onder de woningeigenaren is nagegaan hoe zij hun deelname aan de pilot hebben ervaren. In dit hoofdstuk behandelen we eerst de beoordeling van de groep respondenten als geheel, waarna we ingaan op verschillende subgroepen.

3.1 Algemene beoordeling deelname pilot



De beoordeling van de pilot bekijkend van de groep respondenten als geheel, zien we dat ongeveer de helft positief of zeer positief is over de pilot en ruim een kwart neutraal. Een op de vijf respondenten beoordeelt de pilot (zeer) negatief.

Redenen waarom respondenten positief oordelen over de pilot, zijn:

- Het biedt de mogelijkheid om de dialoog aan te gaan;
- Positief om betrokken te worden;
- Kans om eigen mening of visie te geven;
- Kans om mee te denken over de WOZ-waarde.

Onder de positieve respondenten zijn er echter ook die aangeven dat er geen dialoog is geweest of dat zij geen terugkoppeling hebben ontvangen.

Respondenten die de pilot als negatief ervaren, zeggen hierover:

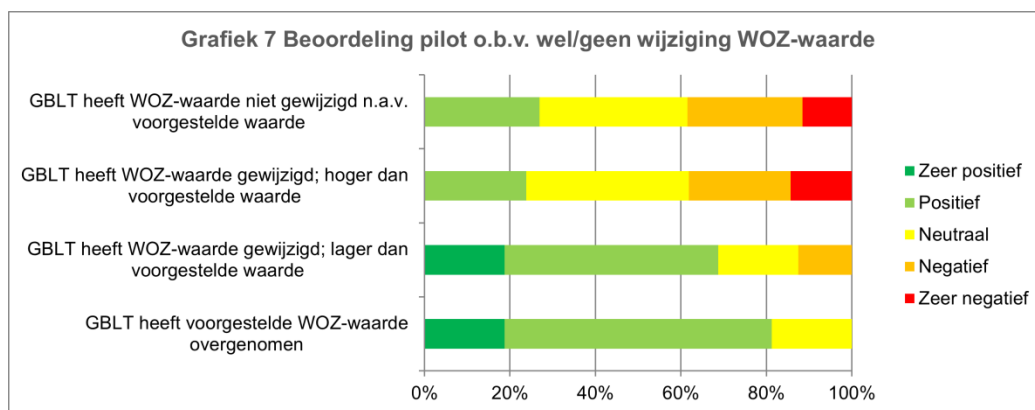
- Er wordt niets mee gedaan;
- Het heeft geen effect gehad;
- De WOZ-waarde niet naar wens gewijzigd;
- De WOZ-waarde is niet gewijzigd;
- Ik heb nog geen beschikking ontvangen;
- Ik heb geen terugkoppeling op het pilotformulier ontvangen.

De groep neutrale respondenten geeft met name de volgende redenen hiertoe:

- Ik twijfel wat er mee is gedaan;
- Ik twijfel of het effect heeft, er is weinig van te merken;
- Ik heb geen terugkoppeling ontvangen.

3.2 Beoordeling deelname pilot na voorstel nieuwe WOZ-waarde

Wanneer we de beoordeling van de pilot bekijken op basis van of men een andere WOZ-waarde heeft voorgesteld en wat hiermee is gedaan, zien we verschillen tussen verschillende groepen.



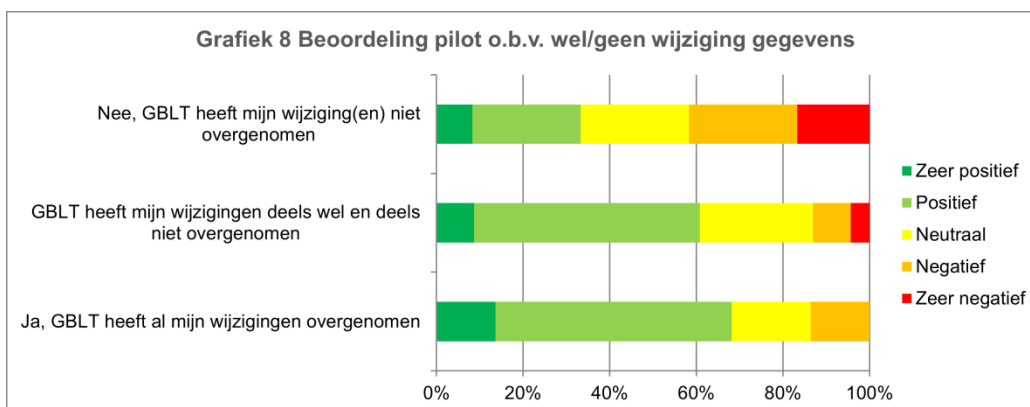
De meerderheid van de woningeigenaren bij wie de door hen voorgestelde WOZ-waarde is overgenomen of bij wie de waarde is verlaagd, is (zeer) positief over de pilot. Onder hen bij wie de WOZ-waarde hoger is dan voorgesteld of niet is gewijzigd, zijn er bijna twee of de vijf (zeer) negatief. De uitkomst van de voorgestelde wijziging is duidelijk van invloed op het oordeel over deelname aan de pilot.

3.3 Beoordeling deelname pilot na voorstel wijziging gegevens

We bekijken de beoordeling ook aan de hand van doorgegeven wijzigingen in objectgegevens en de reactie hierop van GBLT. Ook hier zien we een verschil in de beoordeling van de deelname aan de pilot.

Datum
Ons kenmerk

19 mei 2017
Tevredenheidsonderzoek GBLT

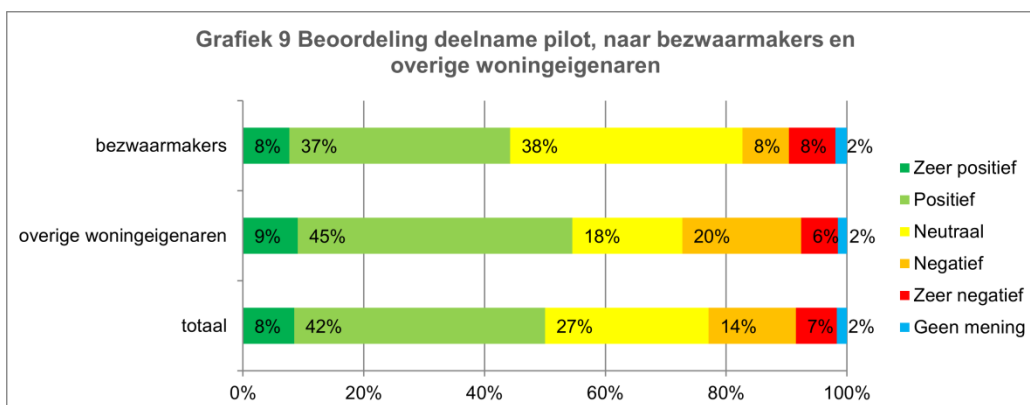


Van de woningeigenaren bij wie objectkenmerken (naar aanleiding van het ingevulde pilotformulier) deels of allen zijn gewijzigd, is rond twee derde (zeer) positief over de deelname aan de pilot. Onder woningeigenaren waarbij wijzigingen niet zijn doorgevoerd, geldt dit voor een derde. Ruim twee vijfde van hen is (zeer) negatief.

Uit het voorgaande kunnen we opmaken dat de mening over deelname aan de pilot wordt beïnvloed door de uitkomsten van de pilot: wanneer voorgestelde wijzigingen van de WOZ-waarde en/of gegevens met betrekking tot de woning zijn overgenomen, zijn woningeigenaren beduidend positiever dan wanneer wijzigingen niet zijn overgenomen.

3.4 Beoordeling deelname pilot naar bezwaarmakers / overige woningeigenaren

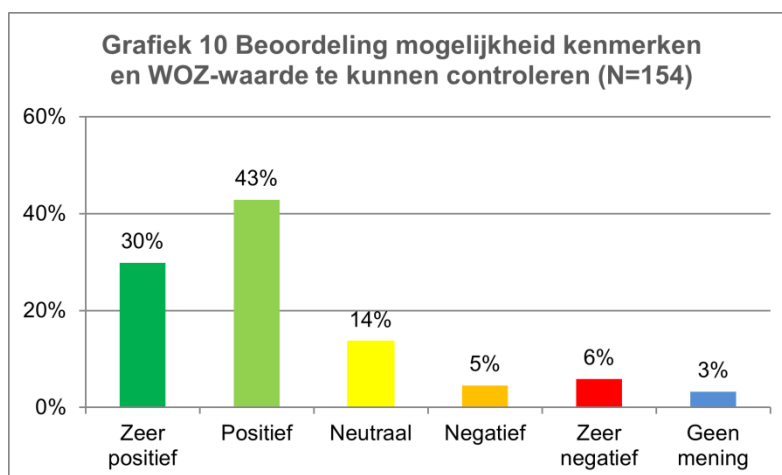
In de pilot zijn bewust zowel bezwaarmakers van de WOZ-beschikking als overige woningeigenaren betrokken. Doordat in de vragenlijst is gevraagd hoe vaak woningeigenaren in 2014, 2015 en 2016 bezwaar hebben gemaakt tegen de WOZ-beschikking, is het mogelijk onderscheid te maken tussen deze twee groepen.



Voor zowel de bezwaarmakers als de overige woningeigenaren geldt dat rond de helft positief is over hun deelname aan de pilot en rond een kwart niet. Bezwaarmakers lijken iets minder positief gestemd dan overige woningeigenaren.

3.5 Beoordeling mogelijkheid gegevens en WOZ-waarde te controleren

De woningeigenaren hebben aangegeven hoe zij in het algemeen tegenover de mogelijkheid staan om kenmerken van hun woning die in de WOZ-administratie staan en de WOZ-waarde te kunnen controleren en eventuele wijzigingen te kunnen voorstellen, nog voordat zij de WOZ-beschikking krijgen.

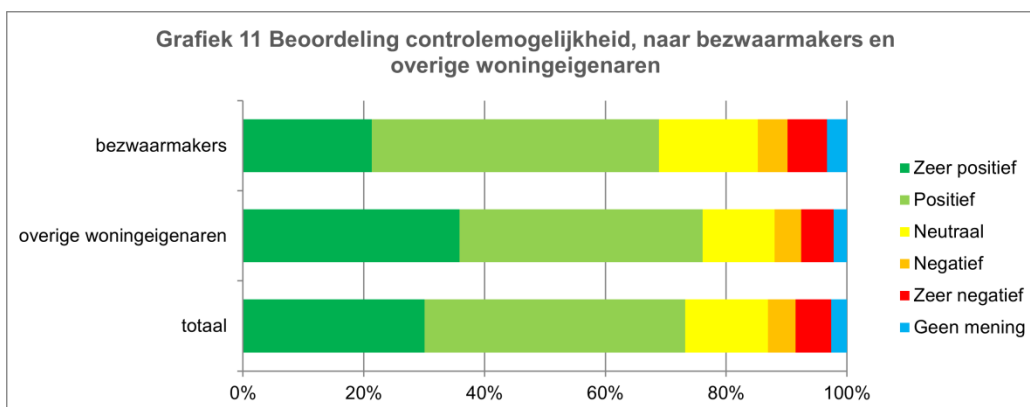


Bijna drie kwart van de respondenten beoordeelt dit (zeer) positief. Desondanks heeft een tiende een (zeer) negatief oordeel over deze mogelijkheid. De woningeigenaren die de mogelijkheid negatief beoordelen, zijn voornamelijk eigenaren die aan de pilot hebben meegewerkt maar waarbij de door hen voorgestelde wijzigingen in de WOZ-waarde of woningkenmerken niet of niet geheel zijn overgenomen door GBLT.

Woningeigenaren die neutraal of (zeer) negatief tegenover de controlemogelijkheid zijn, zeggen als reden hiervan voornamelijk dat het volgens hen toch geen effect heeft of dat zij betwijfelen of het effect zal hebben (vaak op basis van eerdere ervaringen).

De positieve woningeigenaren lichten hun oordeel vooral toe met de volgende punten:

- Het is prettig om inzicht in de gegevens te hebben;
- Aanpassingen aan woning kunnen worden verwerkt;
- Beter vooraf verbeteren dan achter bezwaar indienen;
- Goed om betrokken te worden;
- Het draagt bij aan een reële waardebepaling van de woning.



De mogelijkheid om de objectgegevens en WOZ-waarde vooraf te kunnen controleren wordt zowel door bezwaarmakers als door overige woningeigenaren vooral positief beoordeeld.

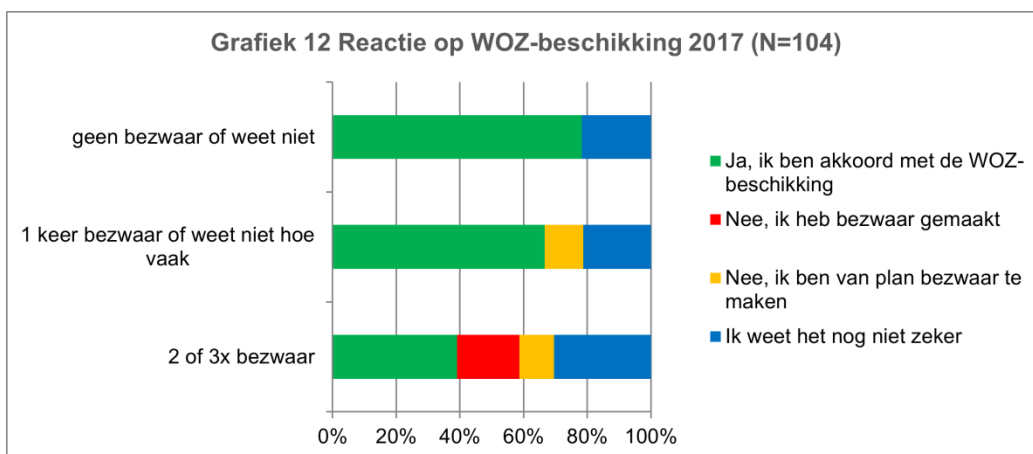
3.6 Verbeterpunten pilot

De woningeigenaren is gevraagd naar verbeterpunten naar aanleiding van de pilot. De gegeven antwoorden zijn in dit rapport allen weergegeven in de bijlage. In hoofdlijnen hebben de respondenten vooral de volgende punten genoemd:

- Zorg voor een duidelijke terugkoppeling, met heldere argumentatie waarom wijzigingen wel of niet worden overgenomen;
- Werk meer klantgericht: meer informeren, meer luisteren, meer overleggen;
- Zorg ervoor dat iedereen een terugkoppeling op het ingestuurde formulier ontvangt;
- Neem de klant serieus;
- Verbeter de communicatie: sneller en helderder.

3.7 Effect pilot op nieuwe WOZ-beschikking

Wordt het aantal bezwaren op de WOZ-beschikking verlaagd, wanneer woningeigenaren vooraf in de gelegenheid worden gesteld hun mening of visie te geven op de objectkenmerken en WOZ-waarde? Op deze vraag is geen eenduidig antwoord te geven op basis van de pilot. De werkelijke cijfers van GBLT zullen meer uitsluitsel moeten geven over het effect van de pilot. De uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek geven een indicatie van het effect. De respondenten is gevraagd wat hun reactie is op de nieuwe WOZ-beschikking van 2017. Grafiek 12 laat de antwoorden zien, waarbij we onderscheid maken naar soort woningeigenaar (wel of niet bezwaar makend in de afgelopen jaren).



Van de respondenten die aan de pilot hebben deelgenomen en die de afgelopen drie jaren geen bezwaar hebben ingediend, is niemand zeker van plan in 2017 bezwaar in te dien of heeft dat al gedaan. Ruim een vijfde van deze groep twijfelt nog. Van de bezwaarmakers zegt 39% geen bezwaar te zullen maken en ruim een kwart is hierover in twijfel. Eveneens ruim een kwart zal wel bezwaar maken of heeft dat reeds gedaan. Van de eigenaren die de afgelopen jaren 1 keer bezwaar hebben gemaakt, zegt ruim een tiende bezwaar te zullen gaan maken. Twee derde van hen zegt geen bezwaar te zullen maken, een vijfde twijfelt nog.

Op basis van deze uitkomsten bestaat de indruk dat de pilot een gunstige invloed heeft op de mate waarin men bezwaar maakt tegen de WOZ-beschikking. Het is echter niet bekend of het besluit om geen bezwaar te maken een gevolg is van de pilot.

3.8 Eindopmerkingen

De woningeigenaren hebben aan het eind van de vragenlijst de gelegenheid gekregen nog opmerkingen toe te voegen; 54 woningeigenaren hebben hier gebruik van gemaakt. De opmerking die hier het meest terugkomt, is dat de beschikking van 2017 nog niet is ontvangen. Ook wordt meerdere keren genoemd, dat men graag een betere (of meer serieuze) afwerking c.q. meer gemotiveerde terugkoppeling wil op het ingestuurde pilotformulier en dat het wel eens lastig is om met (de juiste personen bij) GBLT in contact te komen. Verder zijn opmerkingen gemaakt waarin woningeigenaren vragen stellen bij de (totstandkoming van de) waardes van woningen, ook in vergelijking met andere woningen. Tot slot geven een aantal woningeigenaren aan dat zij de pilot een goed initiatief vinden.

Bijlage

VERBETERPUNTEN (deelnemers pilot)

- Aangeven wat er is gebeurd met de aangegeven verbeterpunten en afwijkingen op voorgestelde WOZ-waarde.
- Als de retourformulieren vragen oproepen, dient men contact op te nemen met de inzender!
- Als er zoveel verschil in waarde is lijkt mij het verstandig dat er iemand naar de woning gaat kijken. Als het verschil groter dan € 20.000 is.
- Beter letten op vergelijkbare huizen
- Beter uitleggen waarom hogere WOZ-waarde: "getoetst aan de marktgegevens" is echt geen uitleg!
- Brief gaf andere info dan formulier. Op formulier ontbrak de optie: ik doe niet mee. Terwijl je verplicht gesteld wordt om het terug te sturen en deelname vrijblijvend was/is.
- De taxateur van GBLT heeft een hogere WOZ-waarde vastgesteld (slechts iets lager dan mijn eigen raming). Er werd bij vermeld dat het om een conceptwaarde ging, die tot eind februari 2017 nog zou kunnen worden gewijzigd. Ik heb vervolgens geen (!) Woz-beschikking de en de daarop gebaseerde aanslag ontvangen, maar via de website (!) www.watisdewozwaarde.nl moeten vernemen dat voor 2017 dezelfde WOZ-waarde zal worden gehanteerd als in 2016. Een slordige en onbegrijpelijke gang van zaken, waarover ik onlangs een brief heb geschreven aan GBLT, daarbij aangevend dat ik hier niet mee akkoord zal gaan.
- Doe alle informatie 100% digitaal. Zo nodig telefonisch overleg.
- Een andere taxateur.
- Een verander voorstel terug koppelen of dit een zinvol wijzigingsvoorstel is.
- eenvoudiger en overzichtelijker presenteren/communiceren
- Er is mijns inziens volstrekt ontoereikend gehandeld naar de aangegeven onderbouwing van het door mij aangeven bedrag als waarde van dit woonhuis. Daarnaast is de basis waarop door de taxateur van de gemeente de vastgestelde waarde wordt gebaseerd, volstrekt niet marktconform. Of de makelaarswereld werkzaam op de Zwolse markt moet er gemiddeld zo'n 30.000 naast zitten. Hoe dan ook, deze pilot behelst een hoop gedoe voor nul effect. Dus gauw mee stoppen is mijn advies aan u allen. Het heeft er alle schijn van dat op deze manier een schijnwerkelijkheid van inspraak en invloed wordt gecreëerd. Zonde, want een ieder heeft recht op een juiste waardebepaling van hun woonhuis.
- Er werd NIET gecommuniceerd en werden direct beslissingen genomen EN vastgesteld. Als ik alles had geweten had ik niet meegewerkt.
- Geef in de terugkoppeling duidelijker weer wat de reden van het niet overnemen van de voorgestelde WOZ is, anders gaan mensen alsnog bezwaar aantekenen
- Geen half antwoord geven! en beloftes nakomen.
- Graag een terugkoppeling wat hier nu mee gedaan is
- heldere vraagstelling zo dat geen twijfel over de vraag kan ontstaan

Datum

19 mei 2017

Ons kenmerk

Tevredenheidsonderzoek GBLT

- Het formulier zou wat duidelijker mogen zijn en met meer ruimte voor eventuele aanpassingen en/of opmerkingen.- er zit nu veel tijd tussen de opgave en daadwerkelijke vaststelling, dat zou korter mogen en m.i. kunnen zijn- het is handig hier één contact
- Het heeft wel lang geduurd voordat je antwoord terug kreeg. Ook was het antwoord niet duidelijk wat nu de uiteindelijke waarde zou gaan worden. Hierdoor bleef het lang onduidelijk totdat net vorige week pas de WOZ beschikking heb ontvangen. Heeft dit onderzoek voor de vertraging gezorgd? Jammer dat ik nu de GBLT termijnen in twee delen moet betalen en de termijnen minder zijn geworden...(8 ipv 10 waardoor het maandbedrag hoger is)
- Het is veel beter om rechtstreeks met elkaar te communiceren. Dit voorkomt misverstanden en een hele hoop ergernis.
- Ik heb geen duidelijke berichtgeving van de uitslag gekregen. Ontdekt in de aanslagen 2017.
- ik heb op het formulier aangegeven dat ik de proef niet zie zitten omdat ik de proef alleen zinvol vind als ook van de referentieobjecten de onderhoudsstaat zou worden meegenomen. Dit was volgens mijn interpretatie niet het geval, dus had de proef voor mij geen toegevoegde waarde. Daarnaast heb ik al vaker aangegeven bij GBLT dat ik het noodzakelijk vind dat niet alleen de referentieobjecten worden benoemd maar ook een gedetailleerde kenmerkenlijst en als belangrijkste een financiële waardering/vergelijking van deze waardebepalende kenmerken versus de kenmerken van mijn eigen woning. Zonder deze vergelijking blijft de waardebepaling een grote black box waarbij ik onmogelijk een transparante en objectieve beoordeling van mijn woning kan ontdekken en dus ook niet zelf een goede inschatting kan maken of het proces van waardebepaling goed en zorgvuldig is verlopen. Helaas heb ik tot op heden geen reactie gehad van GBLT.
- ik verwacht wel resultaten terug te zien! nu lijkt er niets mee gedaan!
- Ik weet dus niet meer in hoeverre het WOZ bedrag is aangepast nav wat ik heb doorgegeven. Dat zou ik makkelijker moeten terugvinden, digitaal oid.
- In juli 2016 uitspraak bezwaarschrift ontvangen. Waarde door taxateur vastgesteld op € XXX.XXX-; ik heb op vragenformulier van okt.2016 aangegeven dat wij geen reden zagen waarom de waarde verhoogd zou moeten worden. Met uw brief van 24-12-2016 is taxateur (na zijn bezoek) van mening dat de waarde € XXX.XXX bedraagt (-2.000), dit is echter een conceptwaarde. Waarom? Verder weten wij niet wat in de WOZ-administratie staat dus hoe konden wij dan wijzigingen doorgeven? Snappen hier niets van. Tot nu toe hebben we geen nieuwe beschikking ontvangen!
- Kom met inhoud in plaats van dezelfde argumenten. zie mijn brief.
- luister naar bewoner. taxatie is geen natte vingerwerk. kijk naar vergelijkbare huizen.
- Meer een luisterend oor bij de burger neerleggen.
- Meer informatie beschikbaar stellen betreffende woningen van hetzelfde kaliber en haar WOZ waarden.
- Meer informeren.
- Meer overleg. Beter luisteren. Overigens heb ik in februari geen WOZ-beschikking gekregen. Ik heb deze pas 25/4 ontvangen. Meedoen aan de pilot lijkt tot vertraging te leiden.
- Meer referentiegegevens

Datum

19 mei 2017

Ons kenmerk

Tevredenheidsonderzoek GBLT

- Mijn vorige WOZ waarde was XXX.XXX en de nieuwe XXX.XXX (+60.000), bezwaar maken via het meedoen heeft niets opgeleverd. Elk jaar is dit hetzelfde. Ik bel eerst zonder succes en maak dan bezwaar via een bureau en dan wordt het elk jaar weer teruggebracht met ongeveer 60.000. Wij hebben een vrijstaand huis waarvan er geen gelijke is hier in de buurt. Een woning kan in deze markt met licht oplopende prijzen (en vorige jaren dalende prijzen) niet zoveel in waarde stijgen in een jaar. Als dit als argument door mijzelf wordt ingebracht wordt er gezegd dat het niet relevant is. Wat blijkt wel relevant is dat er drie niet te vergelijken woningen ingebracht worden en er daarmee wordt vergeleken. Ik weet helaas niet waar deze arrogantie en gebrek aan gezond verstand vandaan komen maar zou ervoor pleiten mensen met verstand deze zaken te laten behandelen. Nu maak ik dus ieder jaar gebruik van een advocaat van zo'n bureau die elk jaar dus wel het bedrag weer naar beneden krijgt maar die wel betaald moet worden door de gemeente. Lekker handig van jullie om het zo aan te pakken. De mensen die dan niet op zo'n manier bezwaar maken betalen dan gewoon veel te veel. Dat minus de kosten voor de mensen die wel bewaar maken zal wel positief uitpakken voor de gemeente, ik kan nl. geen enkele andere reden verzinnen. Voor een uniek huis zou je ook kunnen stellen dat het bedrag van vorig jaar, vermeerderd met het percentage van de gemiddelde stijging van de huizenprijzen in deze regio, een goed uitgangspunt zou zijn. Maar nee we doen het compleet anders en komen op een krankzinnige stijging uit per jaar. ...
- Neem de burger serieus.
- Overal een taxateur inzetten om alle eigenschappen concreet in beeld te brengen.
- Steekproefsgewijs ook op bezoek gaan bij invullers voor bevestiging van hun beleving.
- Taxateurs moeten realiteitsbesef krijgen.
- Tijdige terugkoppeling over wijzigingen in de WOZ-waarde nog steeds niets ontvangen en dus ook geen aanslag WOZ 2017 !!!!!
- Transparanter zijn naar de burger toe.
- Vergelijk de woningen per straat en niet met heel andere woningen in een ander deel van de stad of wijk
- Wees eerlijk en oprecht, dit is willekeur en op mijn bezwaren wordt er steeds gezegd dat ik veel grond oppervlakte heb, die had ik in de 'slechte' periode ook
- Wees klant gericht, zo populair zijn jullie niet
- Wijzigingen worden zonder argumentatie wel of niet overgenomen
- Woz waarde en onderbouwing. Nu weet ik nog niet waarop mijn belasting aanslag is gebaseerd. Hoe kun je dan ooit bezwaar maken?
- Zojuist hiervoor de verbeteractie benoemd. Pak de vergelijking met andere huizen in de buurt aan en voorkom veel onbegrip en ongenoegen en veel werk.
- Zorg dat mensen weten wat er geregistreerd staat.- Zorg voor een goede terugkoppeling.- Er is voor de bewoners geen enkele reden om aan te geven dat de woning luxer/duurder is, omdat een hoge WOZ-waarde alleen maar meer kosten tot zich mee brengt.

Datum 19 mei 2017
Ons kenmerk Tevredenheidsonderzoek GBLT

VERBETERPUNTEN (niet-deelnemers pilot)

- Brief en eigendom woning alleen aan de heer (dhr) echter: mevrouw is ook eigenaar en aanspreekbaar. Dit gaat bij overheden altijd fout. Schiet in verkeerde keelgat. Boos!
- Ik vond het jammer/vervelend dat er bij WOZ alleen gekeken wordt naar verkoopprijzen van huizen in de buurt en niet naar een taxatierapport (dat ik net had laten opmaken) van mijn eigen woning.
- Wijze van meting.