

Evaluatie WOZ-bezwaren

Belastingjaar 2022



WOZ waarde

Taakveld Waardebepaling GBTwente
8-6-2023

Inhoud

Voorwoord	2
1. Uitdagingen	3
2. Proces	4
3. Bezwaren	6
4. Grieven	11
5. Conclusies	12
6. Aanbevelingen	13

Voorwoord

In december 2022 heeft u kennis kunnen nemen van de tussenevaluatie WOZ-bezwaarschriften 2022. De evaluatie die nu voor u ligt borduurt voort op de hiervoor genoemde tussenevaluatie en is gebaseerd op de actuele stand van zaken.

Ondanks de nodige uitdagingen zijn in 2022 mooie resultaten behaald bij de bezwaarafhandeling.

In deze evaluatie treft u in een overzicht de meest actuele aantallen aan. Ook zijn de uitdagingen en het proces genoemd. Tenslotte zal de stand van zaken terugkomen, evenals de aanbevelingen voor de bezwaarafhandeling voor belastingjaar 2023.

In 2022 zijn nog 5 gemeenten overgegaan van inhoud naar gebruiksoppervlakte. Deze overgang kan een voor de inwoner onverklaarbare waardewijziging tot gevolg hebben gehad. Wat mogelijk geleid heeft tot extra bezwaren.

Voor de leesbaarheid worden No-cure-no-pay-bureaus in deze evaluatie afgekort tot NCNP-bureaus en No-cure-no-pay-bezwaren tot NCNP-bezwaren.

1. Uitdagingen

Een aantal factoren welke reeds in 2021 (deels) zichtbaar waren, hebben in 2022 bijgedragen aan de stijging van het aantal WOZ-bezwaren. Hierna een opsomming van deze factoren:

- (nog steeds) laagdrempeligheid om bezwaar in te dienen
- de overgang van waardering op inhoud (m^3) naar gebruiksoppervlakte (m^2), voor de laatste gemeenten
- extreem stijgende woningmarkt
- reclame van NCNP-bureaus (flyers, blauwe mannetjes op tv etc.)
- dalend vertrouwen in de overheid (toeslagenaffaire, corona etc.)

Onze uitdaging lag vooral in het juist en tijdig afhandelen van alle WOZ-bezwaren. Waarbij er nog een aantal andere factoren van invloed waren op de uitdaging:

- inhuur: Vanwege de krapte op de arbeidsmarkt is het altijd de vraag óf er kandidaten beschikbaar zijn en welke kwaliteit zij kunnen leveren.
- kosten: Vanwege de krapte op de arbeidsmarkt is inhuur fors duurder geworden.
- woningmarkt: De extreme stijgingen in de woningmarkt, waarbij 'overbieden' het nieuwe normaal was, zorgt voor onbegrip bij inwoners. Daarbij is er bij inwoners nog vaak de overtuiging dat de WOZ-waarde NIET de marktwaarde vertegenwoordigd.

2. Proces

In dit hoofdstuk treft u een beknopte beschrijving van het proces aan en kijken we terug naar de klantreis die centraal heeft gestaan.

Voor belastingjaar 2022 is gekozen om het gehele bezwarenproces in te richten als klantreis. Hiervoor is een externe kracht aangesteld als klantreisregisseur en is wekelijks een kernteam samengekomen om het proces te monitoren en waar nodig te schakelen.

De uitgangspunten en daaruit volgende acties voor 2022 zijn reeds in de tussenevaluatie uitgewerkt en worden hier dan ook slechts beperkt benoemd.

2.1 Vanuit het proces

Zoals ook in 2021, waren in 2022 vier typen bezwaren te herkennen:

- Reguliere bezwaren: ingediend via post of e-mail;
- Internetbezwaren: ingediend via het digitaal loket;
- NCNP-bezwaren: ingediend via landelijke NCNP-bureaus;
- QR-bezwaren: ingediend via de QR-code op de aanslag.

In de tabellen in deze evaluatie worden veelal de reguliere en de internet bezwaren samengenomen onder de noemer 'reguliere bezwaren'.

2.2 Vanuit de inwoner (klantreis)

Telefonische bezwaren (TELF)

Zoals voorgaande jaren, is ook in 2022 gekozen om de inwoners de mogelijkheid te bieden een telefonische afspraak in te plannen met de taxateur om de WOZ-waarde te bespreken. Hierdoor is er sprake van persoonlijk contact en de mogelijkheid de waarde op dat moment ambtshalve te verlagen zonder dat het nodig is een formeel bezwaar in te dienen.

WOZ-Belteam

In 2021 is met alle inwoners die via de QR-code bezwaar hebben ingediend, telefonisch contact opgenomen. Hier is niet in alle gevallen positief op gereageerd. Voor 2022 is besloten de keuze om contact op te nemen bij de inwoner neer te leggen. Daarom is een WOZ-belteam geformeerd zodat inwoners die belden ook goed te woord konden worden gestaan.

Inlichtingen

In 2022 zijn voor alle NCNP-bezwaren inlichtingenverzoeken verzonden met tot doel om een nadere onderbouwing/beargumentering van de bezwaren te ontvangen. Een nadere onderbouwing en/of meer informatie zorgt voor een inhoudelijk beter oordeel bij de bezwaarafhandeling. Het neveneffect hiervan is dat we hiermee de proceskostenvergoedingen zoveel mogelijk te beperken.

Afhandeling bezwaren (uitspraken): persoonlijk en begrijpelijk

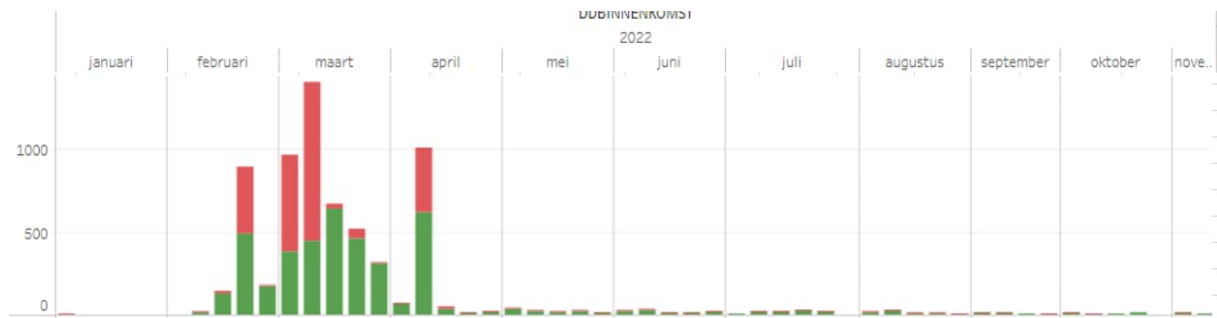
In 2022 is gekozen voor gebiedsgericht afhandelen van de WOZ-bezwaren, en vervolgens voor afhandeling per NCNP-bureau. Per gemeente zijn teams gemaakt van taxateurs en juridisch medewerkers, die dagelijks contact hadden om zo de lijntjes onderling kort te kunnen houden. Dit is goed bevallen, en wordt voor belastingjaar 2023 ook de werkwijze.

Inboeken

In totaal zijn er 11.856 bezwaren binnengekomen. In 2021 waren dit er 10.859, dit betreft een stijging van 9,18%.

Van de 11.856 bezwaren waren 2.746 stuks Internetbezwaren (via het Digitaal Loket), 2.085 stuks waren QR-bezwaren, 1.690 stuks waren reguliere bezwaren via post en e-mail en 5.334 stuks waren NCNP-bezwaren.

Afbeelding 1: moment van binnenkomst bezwaren



Rood: Buiten afgesproken termijn ingeboekt

Groen: Binnen afgesproken termijn ingeboekt

In de grafiek hierboven is het moment van binnenkomst van de bezwaren te zien. Vanaf de tweede week van februari is er sprake van serieuze aantallen, met een uitschieter in maart. De rode delen in de grafiek betreffen met name bezwaren van 'Eerlijke WOZ' (NCNP-bureau), die in april in totaliteit zijn ingeboekt (conform afspraak met 'Eerlijke WOZ'). Na halverwege april kwamen er nog wel bezwaren binnen, maar in aanzienlijk mindere mate.

3. Bezwaren

3.1 Per gemeente

In 2022 zijn 11.856 WOZ-bezwaren binnengekomen. Dit is wederom een stijging van het aantal bezwaren ten opzichte van het voorgaande belastingjaar. In 2021 zijn namelijk 10.859 bezwaren binnengekomen.

Onderstaande tabel maakt inzichtelijk hoeveel bezwaren per gemeente zijn binnengekomen, in 2021 en 2022.

Tabel 1: Totaal aantal binnengekomen WOZ-bezwaren in 2021 en 2022

gemeente	2021	2022	verschil	% verschil
Almelo	1.397	1.324	-73	-5%
Berkelland	1.091	1.127	36	3%
Borne	582	545	-37	-6%
Bronckhorst	679	1.722	1043	153%
Enschede	2.297	2.863	566	24%
Haaksbergen	615	769	154	25%
Hengelo	2.051	1.293	-758	-37%
Losser	693	576	-117	-17%
Oldenzaal	702	649	-53	-7%
Twenterand	752	988	236	31%
Totaal	10.859	11.856	997	9%

3.2 Per type

In 2021 was er sprake van vier typen bezwaren: regulier, internet, QR en NCNP. Dit is voor 2022 hetzelfde gebleven. De onderverdeling van de 11.856 binnengekomen bezwaren voor 2022 ten opzichte van 2021 per type en per gemeente, treft u hieronder aan.

Tabel 2: Onderverdeling WOZ-bezwaren per type en gemeente

gemeente	regulier		NCNP		QR		totaal	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Almelo	546	461	422	660	429	203	1.397	1.324
Berkelland	421	460	370	466	300	201	1.091	1.127
Borne	200	169	171	276	211	100	582	545
Bronckhorst	271	758	249	646	159	318	679	1.722
Enschede	794	1.045	763	1.325	740	493	2.297	2.863
Haaksbergen	245	346	203	298	167	125	615	769
Hengelo	846	409	513	662	692	222	2.051	1.293
Losser	353	206	139	249	201	120	693	576
Oldenzaal	269	208	206	320	227	121	702	649
Twenterand	321	374	200	432	231	182	752	988
Totaal	4.266	4.436	3.236	5.334	3.357	2.085	10.859	11.856

3.3 NCNP-bezwaren en proceskostenvergoeding

3.3.1 NCNP-bezwaren

Ook in 2022 is ervoor gekozen de drempel om bezwaar te maken, laag te houden. In 2022 is de QR-code (welke verwijst naar de webapplicatie met een deel voor-ingevulde informatie) op de aanslag zelf geplaatst, in plaats (zoals in 2021) van op een apart document. Ook is op verschillende platformen informatie gedeeld aan de hand van animatievideo's en een veelgestelde-vragen-pagina.

Zoals in de tabel onder 3.2 te zien is, is het aantal QR-bezwaren in 2022 ten opzichte van 2021 afgenomen met 37,89%. Ook is een toename van het aantal NCNP-bezwaren zichtbaar met 64,83% (t.o.v. absolute aantallen 2021).

3.3.2 NCNP bezwaarde objecten

Hieronder treft u het aantal objecten per gemeente aan, waartegen een bezwaarschrift is ingediend door een NCNP-bureau.

Tabel 3: Aantal bezwaarde objecten door NCNP-bureau

gemeente	2021	2022	%
Almelo	442	660	49%
Berkelland	370	466	26%
Borne	171	276	61%
Bronckhorst	249	645	159%
Enschede	763	1.325	74%
Haaksbergen	203	298	47%
Hengelo	513	662	29%
Losser	139	249	79%
Oldenzaal	206	320	55%
Twenterand	200	432	116%
Totaal	3.236	5.334	65%

Onder punt 3.3.6, tabel 5 wordt ingegaan op de verhouding afgehandeld, handhaven en toekennen.

3.3.3 Geboekte proceskosten

In onderstaande tabel is weergegeven dat de toegekende proceskosten* zijn gestegen van € 774.849,- naar € 1.244.399, -. Een toename van ruim 60%.

Onderstaande tabel geeft per gemeente inzicht in de toegekende proceskosten in 2021 en 2022.

**) Naast de proceskostenvergoeding is ook de vergoeding voor griffierechten bij de gemeente in rekening gebracht. De vergoeding voor griffierechten is niet in deze cijfers en bijbehorende tabel opgenomen.*

Tabel 3.1: Toegekende proceskosten

gemeente	2022	2021	%
Almelo	€ 171.622	€ 98.562	74%
Berkelland	€ 103.984	€ 88.340	17%
Borne	€ 44.778	€ 30.466	47%
Bronckhorst	€ 190.394	€ 60.919	212%
Enschede	€ 290.828	€ 203.721	42%
Haaksbergen	€ 83.934	€ 42.225	98%
Hengelo	€ 140.245	€ 116.404	20%
Losser	€ 50.232	€ 34.592	45%
Oldenzaal	€ 71.529	€ 49.240	45%
Twenterand	€ 96.851	€ 50.380	92%
Totaal	€ 1.244.399	€ 774.849	60%

3.3.4 Bezwarenverloop voorgaande jaren

In onderstaande tabel ziet u het verloop van het totaal aantal bezwaren en de NCNP-bezwaren van de afgelopen jaren.

Tabel 3.2: Bezwarenverloop voorgaande jaren

WOZ-Bezwaren	totaal	NCNP	%NCNP
2019	5.768	1.710	29%
2020	7.317	3.301	45%
2021	10.859	3.236	30%
2022	11.856	5.334	45%

3.3.5 Woningen/Niet-woningen

Onderstaand treft u een tabel aan met daarin het aantal WOZ-bezwaren per gemeente, verdeeld over woningen en niet-woningen in 2021 en 2022. Van de 11.856 ontvangen bezwaren in 2022 hebben 11.111 betrekking op woningen en 744 op niet-woningen.

Tabel 4: Onderverdeling bezwaren woning/niet-woning

gemeente	niet-woning 2021	woning 2021	totaal 2021	niet-woning 2022	woning 2022	totaal 2022
Almelo	122	1.275	1.397	121	1.203	1.324
Berkelland	96	995	1.091	77	1.050	1.127
Borne	39	543	582	26	519	545
Bronckhorst	61	618	679	81	1.641	1.722
Enschede	204	2.093	2.297	157	2.706	2.863
Haaksbergen	46	569	615	36	733	769
Hengelo	123	1.928	2.051	113	1.180	1.293
Losser	32	661	693	30	545	576
Oldenzaal	38	664	702	42	607	649
Twenterand	53	699	752	61	927	988
Totaal	814	10.045	10.859	744	11.111	11.856

3.3.6 Stand van zaken afhandeling bezwaren

Voor 2022 was de verwachting dat, net als in 2021, het aantal NCNP-bezwaren verminderd zou worden door het gebruik van de QR-code op de aanslag. Echter is het aantal NCNP-bezwaren toegenomen, mede door grootschalige marketingacties op televisie, radio en andere media.

Hieronder ziet u de stand van zaken, verdeeld over de reguliere en QR-bezwaren in tabel 5 en de NCNP-bezwaren in tabel 5.1. Peildatum: 24 februari 2023.

In beide tabellen is te zien dat het percentage gehandhaafde bezwaren (zaken) is afgenomen. Hiervoor is niet één doorslaggevende reden te noemen, het betreft een opeenstapeling van een aantal factoren met minimale toename die samen de totale toename verklaren. Waaronder: Nog 5 gemeenten overgang van inhoud naar gebruiksoppervlakte, explosief gestegen woningmarkt, in bezwaar meer nadruk op secundaire kenmerken welke wij niet hadden kunnen weten etc.

Tabel 5: Reguliere en QR-bezwaren (zaken)

gemeente	in bezwaar	openstaand	handhaven	wijzigen	%handhaven 2022	%handhaven 2021
Almelo	664	20	350	294	54%	53%
Berkelland	661	23	270	368	42%	49%
Borne	269	4	151	114	57%	66%
Bronckhorst	1.076	41	391	644	37%	45%
Enschede	1.538	57	685	796	46%	60%
Haaksbergen	471	16	180	275	39%	56%
Hengelo	631	22	374	235	61%	49%
Losser	326	7	173	146	54%	43%
Oldenzaal	329	4	175	150	53%	45%
Twenterand	556	24	224	308	42%	53%
Totaal	6.521	218	2.973	3.330	47%	52%

Tabel 5.1: Bezwaren gemachtigden (inclusief landelijk NCNP-partijen)

gemeente	bezwaar	openstaand	handhaven	wijzigen	%handhaven 2022	%handhaven 2021
Almelo	660	9	376	275	57%	64%
Berkelland	466	8	262	196	56%	58%
Borne	276	3	181	92	66%	72%
Bronckhorst	646	7	274	365	42%	59%
Enschede	1.325	10	748	567	56%	69%
Haaksbergen	298	2	157	139	53%	67%
Hengelo	662	8	426	228	64%	63%
Losser	249	2	150	97	60%	56%
Oldenzaal	320	6	180	134	56%	65%
Twenterand	432	7	227	198	53%	60%
Totaal	5.334	62	2.981	2.291	56%	64%

In 2022 betrof het aantal openstaande bezwaren van 2021 rond dit moment (maart 2023) 181 stuks, waar het aantal in 2023 voor de bezwaren van 2022, 280 stuks betreft.

Tabel 5.2: Stand van zaken openstaande bezwaren per gemeente

gemeente	2022	2021
Almelo	29	8
Berkelland	31	2
Borne	7	1
Bronckhorst	48	6
Enschede	67	15
Haaksbergen	18	0
Hengelo	30	3
Losser	9	6
Oldenzaal	10	1
Twenterand	31	139
Totaal	280	181

De reden voor een openstaand bezwaar (buiten de termijn) kan zijn: aanhouden i.v.m. ontbrekende stukken (bijvoorbeeld een schaderapport van de kanaalwoningen in Twenterand), object in verbouw, wachten op bouwtekeningen etc.

3.3.7 Gemiddelde doorlooptijd bezwaren

De doorlooptijd van de bezwaren betrof in 2021 gemiddeld 118 dagen, waar dit in 2022 gemiddeld 171 dagen was. Voor een specificatie van de doorlooptijd, zie onderstaande tabel.

Tabel 6: Doorlooptijd bezwaren in dagen

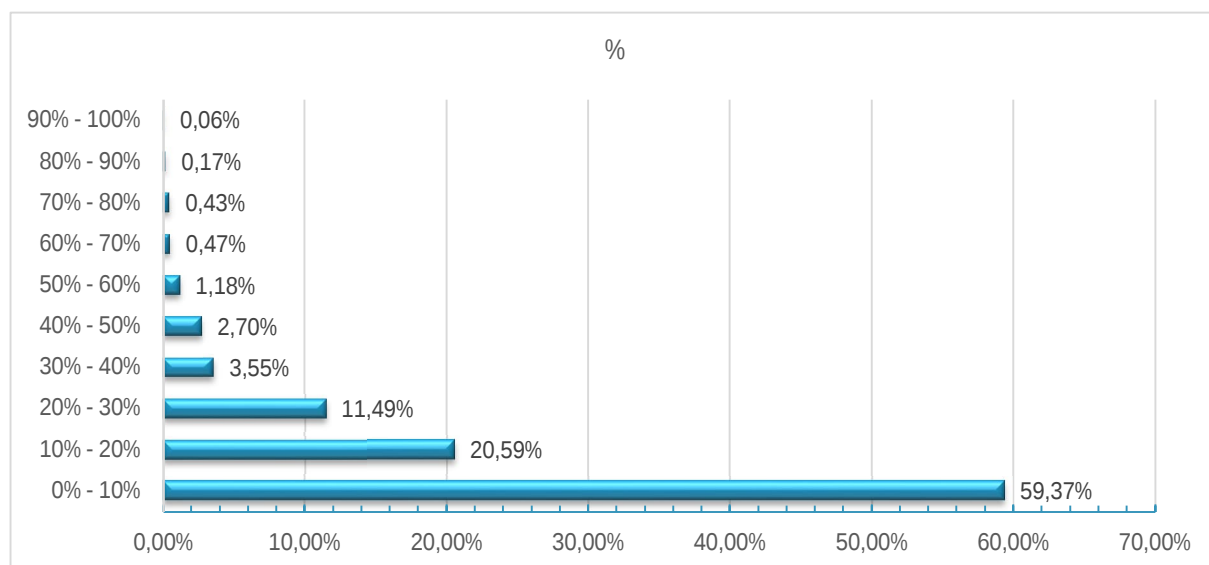
maand binnen gekomen	regulier 2021	NCNP 2021	Totaal 2021	regulier 2022*	NCNP 2022*	Totaal 2022*
januari	59	9	57	21	0	21
februari	93	193	110	125	261	172
maart	101	175	129	112	241	184
april	100	160	118	113	229	171
mei	74	152	81	95	201	108
juni	65	141	94	83	173	97
juli	44	95	53	64	132	70
augustus	43	83	47	65	130	69
september	29	66	32	55	136	65
oktober	24	10	22	61	84	63
november	20	19	20	54	13	51
december	28	10	25	34	34	34
Totaal	94	173	118	112	242	171

Bovenstaande tabel toont een langere doorlooptijd dan in 2021. In de DVO is voor de afhandeling van WOZ-bezwaren de volgende norm opgenomen: '95% van de WOZ bezwaren worden binnen vier maanden na binnenkomst afgehandeld'. De reguliere bezwaren hebben een gemiddelde doorlooptijd van 112 dagen. Dit ligt binnen de gestelde norm van vier maanden. De NCNP-bezwaren hebben een langere doorlooptijd. Met de NCNP-bureaus is afgesproken dat wij de bezwaren verzamelen, het 'horen' van deze bezwaren clusteren en per cluster de bezwaren afhandelen. Door deze werkwijze kunnen wij efficiënter de hoor-gesprekken inplannen en hoeft een NCNP-bureau niet meerdere keren langs te komen. De doorlooptijd wordt door deze werkwijze echter negatief beïnvloed, waardoor deze bezwaren buiten de gestelde norm worden afgehandeld.

De redenen voor een doorlooptijd van reguliere bezwaren boven de norm zijn vrij divers, maar allen legitiem en verklaarbaar. Zo speelt er het aanhouden i.v.m. ontbrekende stukken (bijvoorbeeld een schaderapport, aanvullende grieven etc.), object in verbouw, wachten op bouwtekeningen etc.

3.4 Toegekende bezwaren

Het aantal toegekende bezwaren is uit te splitsen in percentages waarmee de WOZ-waarde is verlaagd. Een overzicht:



Uit dit overzicht is af te lezen dat ruim 59% van de verlaagde bezwaren een waardeverlaging van maximaal 10% laten zien.

waardedaling	%
0% - 10%	59,37%
10% - 20%	20,59%
20% - 30%	11,49%
30% - 40%	3,55%
40% - 50%	2,70%
50% - 60%	1,18%
60% - 70%	0,47%
70% - 80%	0,43%
80% - 90%	0,17%
90% - 100%	0,06%

De extreme verlagingen (> 50%) zijn allen te verklaren door een gewijzigde objectafbakening, gewijzigd gebruik en/of een bijzondere omstandigheid die bij ons nog niet bekend was (bijvoorbeeld: bodemverontreiniging, sloop etc.)

De gemiddelde waardeverlaging bedraagt 12,6% over alle bezwaren. Als we de extreme verlagingen (> 50%) achterwege laten bedraagt de gemiddelde waardeverlaging 11,6%.

4. Grieven

Hierna volgt een uiteenzetting van de meest voorkomende grieven, welke inwoners hebben genoemd in het bezwaar. Hierna volgt de top-5:

- WOZ-waarde te hoog
- WOZ-waarde teveel gestegen
- Onderhoudstoestand
- Voorzieningen
- Primaire kenmerken

WOZ-waarde te hoog

Zoals al eerder aangegeven zijn inwoners vaak nog de overtuiging dat de WOZ-waarde NIET de marktwaarde vertegenwoordigd en dat daarom de WOZ-waarde te hoog is. Zij realiseren zich dus eigenlijk onvoldoende dat de WOZ-waarde de waarde vertegenwoordigd welke de woning had opgebracht bij verkoop op de waardepeildatum (01-01-2021).

WOZ-waarde te veel gestegen

Deze grief wordt veelal ingegeven door het eigen 'gevoel' en wordt versterkt door cijfers vanuit de media. Daarnaast is de inwoner niet op de hoogte van het feit dat de stijging niet ter discussie kan en mag staan, maar slechts de beschikte WOZ-waarde.

Onderhoudstoestand (secundaire kenmerken)

Aangezien wij bij lange na niet alle woningen zien, gaan wij ervan uit dat de onderhoudstoestand van een woning 'gemiddeld' is. Inwoners geven in bezwaar vaak aan dat dit niet zo is, en de woning onderhoud nodig heeft. Dit is een grief welke, mits gecontroleerd en juist, zorgt voor een verlaging van de WOZ-waarde (toegekend bezwaar).

Voorzieningen (secundaire kenmerken)

Dit betreffen de badkamer, keuken en toilet. Aangezien wij standaard niet bij woningen binnen kunnen kijken, gaan wij ervan uit dat de voorzieningen van een woning 'gemiddeld' zijn. Inwoners geven in bezwaar vaak aan dat dit niet zo is en er sprake is van een oude keuken, oude badkamer en/of oud toilet. Dit is een grief welke, mits gecontroleerd en juist, zorgt voor een verlaging van de WOZ-waarde (toegekend bezwaar).

Primaire kenmerken

Dit betreffen, onder andere, de grootte van de woning (gebruiksoppervlakte) de aanwezigheid van bijgebouwen (garage, berging, carport, dakkapel etc.), de hoeveelheid grond én de onderverdeling daarvan (grond rondom de woning, weiland, bosgrond etc.). Al deze kenmerken zijn zo goed en volledig mogelijk door GBTwente vastgelegd. Toch komt het regelmatig in bezwaar voor dat er informatie door de inwoner wordt verstrekt welke maakt dat wij de kenmerken aan dienen te passen. Dit is een grief welke, mits gecontroleerd en juist, zorgt voor een verlaging van de WOZ-waarde (toegekend bezwaar).

5. Conclusies

Ondanks een enorme toename van het aantal bezwaarschriften is GBTwente erin geslaagd om binnen de wettelijke termijnen deze bezwaren af te handelen.

De in hoofdstuk 1 genoemde uitdagingen hebben we dankzij aangepaste processen en de inzet van automatisering het hoofd kunnen bieden.

De toegekende proceskostenvergoeding is evenredig toegenomen met het aantal bezwaren en volgt daarmee de trend en verwachting. Zie punt 3.3.3.

Het percentage toegekende bezwaren is iets gestegen, maar hier zijn legitiem verklaringen voor. Zie punt 3.3.6.

Het aantal openstaande bezwaren is iets gestegen, maar hier zijn legitiem verklaringen voor. Zie punt 3.3.6.

De gemiddelde doorlooptijd van een bezwaar is gestegen, maar dit is een vertekend beeld. Zie punt 3.3.7.

De gemiddelde waardeverlaging over alle verlaagde bezwaren bedraagt 12,6%. Zie punt 3.4.

De in 2021 ingezette weg van procesoptimalisatie, inzet automatisering, stroomlijnen van workflows en strakke afspraken met NCNP-bureaus is in 2022 verder uitgewerkt/doorgevoerd en heeft het gewenste resultaat opgeleverd.

6. Aanbevelingen

Op basis van de in 2022 opgedane ervaringen zijn er een aantal aanbevelingen uit de evaluatie met alle betrokkenen binnen GBTwente gekomen. Deze aanbevelingen zijn al geïmplementeerd in het WOZ-bezwaretraject 2023. Hierna een opsomming:

6.1 WOZ-belteam

De inzet van het WOZ-belteam draagt bij aan onze doelstelling om persoonlijk en begrijpelijk te zijn. Daarnaast geeft het ons de mogelijkheid om de WOZ-waarde uit te leggen (zowel qua hoogte als de gehanteerde wetsficties).

Aanbeveling: doorgaan met het WOZ-belteam.

6.2 TELFjes

TELFjes, de terugbelacties die worden ingepland in een agenda zodat taxateurs mensen kunnen terugbellen is minder goed bevallen. Het creëert een forse tijdsdruk bij de taxateurs (een gesprek mag maar een half uur duren omdat anders de volgende afspraak niet gehaald wordt). Ook heeft de inwoner dan al voor de 2^{de} maal contact. Dit is minder professioneel.

Aanbeveling: schaf de 'terugbelagenda' af, breid het WOZ-belteam uit en zet vooral taxateurs in het WOZ-belteam zodat bij het 1^e telefonisch contact al direct inhoudelijk over de WOZ-waarde kan worden gesproken.

6.3 Automatisering

Gezien de doorstijgende woningmarkt en het verdienmodel van de grotere NCNP-bureaus is de verwachting dat het aantal bezwaren ook komend jaar fors zal toenemen. Gezien de uitdagingen in 2022 is het ondenkbaar dat GBTwente met eenzelfde budget, eenzelfde planning en nog agressievere NCNP-campagnes, fors meer bezwaren kan afhandelen op de standaardmethode.

Aanbeveling: onderzoeken of automatisering GBTwente kan helpen om binnen dezelfde tijd met hetzelfde aantal mensen een fors hoger aantal bezwaren kan afhandelen tegen -minimaal- dezelfde kwaliteit.

6.4 Voorlichting

Vanuit het WOZ-belteam is duidelijk gebleken dat inwoners nog onvoldoende op de hoogte zijn van de WOZ. De wetsficties (waardepeildatum, toestandsdatum en belastingjaar) zijn vaak onbekend. Ook is vaak onduidelijk dat de WOZ-waarde de marktwaaarde weergeeft.

Aanbeveling: meer, betere en duidelijkere voorlichting, vanuit GBTwente, de gemeenten en gezamenlijk.