

## **Reductie proceskosten BsGW**

### **REEDS ONDERNOMEN ACTIES (t/m 2020)**

#### ***Bestuurlijk***

- 1- Haagse lobby
  - a. Brief van de gemeenten Maastricht, Heerlen, Sittard-Geleen en Venlo aan de VNG (2018)
  - b. Participatie in onderzoeken vanuit de Landelijke Vereniging Lokale Belastingen (LVLB) en de grote samenwerkingsverbanden naar oneigenlijke toepassing proceskostenregeling door no-cure-no-pay bedrijven

#### ***Procesmatig***

- 2- Ontwikkeling intake en afhandel portal voor bezwaren (versnellen intake en verbetering afhandeling van bezwaren)
- 3- Verbeteren datakwaliteit bestanden van zowel de WOZ als BAG gegevens door mutatiedetectie en kwaliteitsverbetering
- 4- Herijking van het waarderingsmodel, controle van de herwaardering volgens het 4-ogen principe en aanstelling kwaliteitsmedewerkers voor controles en verbeterprocessen<sup>2</sup>
- 5- Vereenvoudiging indienen bezwaar via Mijn BsGW
- 6- Voormelding WOZ; vooroverleg met grote belanghebbenden waaronder de woningcorporaties.
- 7- Flitsbezwaar procedure; telefonisch rechtstreeks contact met de taxateur voorkomt WOZ-bezwaren die anders via een NCNP bureau worden ingediend
- 8- Afspraken met NCNP-bureaus om de proceskostenvergoeding te reduceren/beperken
- 9- Interventiefase; extra toetsen van een bezwaar voordat een NCNP beroep instelt dringt het aantal beroepsschriften terug en reduceert de daarbij behorende proceskostenvergoeding

#### ***Communicatie***

- 10- Inzet gedragsdeskundige om potentiële bezwaarmakers eerst met BsGW te laten contacten
- 11- Verbetering leesbaarheid en layout aanslagbiljet
- 12- Verbetering website BsGW (meer vraaggericht)
- 13- Jaarlijks vindt voor het versturen van de WOZ-aanslagen een mediacampagne plaats
- 14- Samenwerking in VNG-Onderzoek naar effectiviteit communicatie eerdere aanslagcampagnes

---

<sup>2</sup> In 2020 kregen we te maken met Covid-19. Dit betekende dat taxateurs geen in pandige opnames konden verrichten in kader van bezwaarafhandeling. Om de benodigde informatie te ontvangen die nodig is bij de afhandeling is met de softwareleverancier een zogenaamde 'opname-app' ontwikkeld. De klant kan zowel tekstuele aanvullingen als documenten en foto's van het object naar BsGW sturen zodat dit kan worden meegenomen in de afhandeling van bezwaarschriften.

## **LOPENDE ACTIES 2021**

### **Bestuurlijk**

- 15- a. Onderzoek minister Dekker naar mogelijke oneigenlijke toepassing verdienmodel voor de verkrijging van proceskostenvergoedingen. Het rapport hierover is medio februari 2021 gepubliceerd door het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) van het ministerie van Justitie en Veiligheid.
- b. Initiatief van de heer Smits (Roerdalen), als lid van de VNG commissie, voor een Limburg brede motie voor de algemene ledenvergadering van de VNG
- c. De heer Aarts (Maastricht) brengt de schrikbarende stijging van de proceskosten nog eens onder de aandacht bij de Tweede Kamercommissie en doet navraag naar de resultaten van het onderzoek en de daaruit voortvloeiende voorstellen en besluiten

### **Procesmatig**

De ondernomen acties worden ook in 2021 voortgezet.

### **Communicatie**

De ondernomen acties worden ook in 2021 voortgezet.

- 16- Vernieuwd / vereenvoudigd aanslagbiljet
- 17- Nudging op aanslagbiljet: door het plaatsen van een opvallende memo (zgn 'Post-It') bij de WOZ-waarde op het aanslagbiljet worden potentiële bezwaarmakers gestimuleerd eerst contact op te nemen met BsGW. Via de flitsbezwaarmethode kan hiermee bezwaar – al dan niet via een ncnp-bureau - worden voorkomen
- 18- Prominente aandacht op website (extra kader en extra landingspagina met toegevoegde informatie over WOZ-waarde en waardebeoordeling)
  - 1 - Animatiefilmpje voor raadsleden voor beter begrip over oorzaak en achtergrond proceskosten en hen ambassadeurs te laten zijn voor BsGW
  - 2 - Presentatie aan DB-, AB leden en Accountmanagers over de proceskosten
- 19- Toelichting op aanslag bij die gemeenten die deelnemen aan de Lokale Lastenmeter

## **TOEKOMSTGERICHTE ACTIES 2022 E.V.**

### **Bestuurlijk**

- 20- Intensiveren Haagse lobby (gericht lobbytraject; gesprekken met bestuurders, politici en ambtenaren)

### **Procesmatig**

- 21- Uitbreiding voormelding WOZ-waarde (pilot 'voorlopige aanslag' in afstemming met Waarderingskamer)
- 22- Optimalisatie datakwaliteit via state of the art methodieken
- 23- Uitbreiden BsGW-website met beslisboom ter afweging of bezwaar indienen zin heeft

### **Communicatie**

- 24- Evaluatie communicatiecampagne (i.s.m. Zuyd Hogeschool)
- 25- Nadere analyse gedragsbeïnvloeding en imago BsGW (i.s.m. Zuyd Hogeschool)