

Memo

Onderwerp
Evaluatie Informeel bezwarentraject WOZ-belasting

Aan
Gemeenteraad

Doel
Informeren

Datum
7 oktober 2025

Van
College/ A. van Dam

Beste leden van de raad,

Op [12 februari](#) hebben wij u geïnformeerd dat wij, op verzoek van de raad, het bezwarentraject voor de WOZ-belasting verlengen van 3 naar 6 weken. Via deze memo willen wij u informeren over het verloop van het traject en wat onze bevindingen zijn.

Wat was het doel?

De gemeente wil inwoners de mogelijkheid geven om in gesprek te gaan over de WOZ-waarde en de aanslag. Dit past bij een betere dienstverlening en het meer zichtbaar zijn in de samenleving. Door met inwoners in gesprek te gaan, wil de gemeente hen op een laagdrempelige manier informeren over hun WOZ-waarde, met als doel een daling van het aantal formele bezwaren.

Hoe verliepen de ochtenden?

Drie weken lang kregen inwoners de mogelijkheid om tijdens doordeweekse dagen in de ochtend in gesprek te gaan over de WOZ-waarde en de aanslag:

- 72 inwoners hebben gebruik gemaakt van de mogelijkheid om in gesprek te gaan;
- 96% heeft het gesprek als goed tot zeer goed ervaren.

Inwoners gaven aan dat ze dit een laagdrempelige manier vonden om over hun WOZ-waarde en aanslag in gesprek te gaan. Ze konden hun verhaal doen, waardoor ze aangaven zich beter gehoord te voelen. Ook gaven inwoners aan dat ze meer begrip kregen voor de gemeente.

Wat kan beter?

- Vanuit de inwoners is er behoefte aan een of meerdere avondopenstellingen.
- Op het aanslagbiljet willen we verwijzen naar de openstellingen die vermeld staan op de website.
- Locaties selecteren die beter aansluiten bij de behoefte.

Welke risico's zagen we vooraf?

Doordat de gemeente de informele bezwarentermijn verlengt, lopen we tegen een aantal risico's aan:

1. Het informele bezwaar komt laat in week zes binnen waardoor het niet lukt om dit op tijd af te handelen.
2. Het informeel bezwaar handelen we in week 6 af en belanghebbende heeft te kort tijd om formeel in bezwaar te komen.

Hoe hebben we dit opgelost?

Vijf informele bezwaren zijn uiteindelijk omgezet naar een formeel bezwaar i.v.m. het tijdsplan.

Resultaat 2024

Bezwaren 2024 (Ontvangen en Afgehandeld)				Resultaat				Resultaat (percentages)			
Archieflijst	IB	FB	Totalen	Ingetrokken	Gegron	Ongegrond	Totalen	Ingetrokken	Gegron	Ongegrond	Totalen
NCNP	0	746	746	75	102	569	746	10,05%	13,67%	76,27%	100,00%
Particulieren	360		360	10	231	119	360	2,78%	64,17%	33,06%	100,00%
Particulieren		465	465	61	173	231	465	13,12%	37,20%	49,68%	100,00%
Totalen	360	1211	1571	146	506	919	1571				

*IB = informeel bezwaar FB = formeel bezwaar

In 2024 zijn er 1571 bezwaren ingediend (360 informele bezwaren, 465 formele, particuliere bezwaren en 746 formele bezwaren via een No cure no pay-bedrijf). Dit is een afname van bijna 27%. Deze afname is overigens bij de meeste gemeenten geconstateerd.

Bijna 77% van de bezwaren ingediend door een No cure no pay-bedrijf (NCNP-bedrijf) verklaarde de gemeente ongegrond, bijna 50% van de particuliere bezwaren waren ongegrond en ook 33 % van de informele bezwaren verklaarden we ongegrond.

Bij een formeel bezwaar via een NCNP-bedrijf machtigt de belanghebbende het No cure no pay-bedrijf. Hierdoor is het voor de gemeente niet mogelijk om met de belanghebbende een informeel traject in te gaan. Alle contacten/correspondentie over het ingediende bezwaar moeten dan plaatsvinden met het NCNP-bedrijf.

Resultaat 2025

Bezwaren 2025 (Afgehandeld)				Resultaat				Resultaat (percentages)			
Archieflijst	IB	FB	Totalen	Ingetrokken	Gegron	Ongegrond	Totalen	Ingetrokken	Gegron	Ongegrond	Totalen
NCNP	0	463	463	187	3	273	463	40,39%	0,65%	58,96%	100,00%
Particulieren	294		294	17	171	106	294	5,78%	58,16%	36,05%	100,00%
Particulieren		231	231	30	84	117	231	12,99%	36,36%	50,65%	100,00%
Totalen	294	463	757	204	174	379	757				

Bezwaren 2025 (Nog in behandeling)			
Werklijst	IB	FB	Totalen
NCNP	0	117	117
Particulieren	2		2
Particulieren		49	49
Totalen	2	166	168

Bezwaren 2025 (Totaal ontvangen bezwaren)			
Werklijst	IB	FB	Totalen
NCNP	0	580	580
Particulieren	296		296
Particulieren		280	280
Totalen	296	860	1156

Er zijn in 2025 1156 bezwaren ingediend (296 informele bezwaren, 280 formele, particuliere bezwaren en 580 formele bezwaren via een NCNP-bedrijf).

60 procent van de inmiddels door ons behandelde bezwaren die door NCNP-bedrijven is ingediend, zijn ongegrond verklaard. Dit gaat ook op voor ruim 50 procent van de particuliere bezwaren en 36 procent van de informele bezwaren.

Conclusie verlengde informele traject

Het verlengen van het informele traject kost de gemeente meer capaciteit, waardoor het van belang is om resultaten te zien van deze aanpak. Op basis van een jaar kunnen we niet goed bepalen of deze aanpak ook echt resulteert in minder formele bezwaren. Wel zijn inwoners positief over de mogelijkheid om in gesprek te gaan met de gemeente. We zijn als gemeente meer zichtbaar en inwoners voelen zich gehoord. Inwoners kunnen niet alleen terecht met vragen over de WOZ, maar stellen ook andere vragen tijdens dit gesprek. We willen daarom de aanpassingen doorzetten en dit traject nog een jaar voortzetten.