

**REEDS ONDERNOMEN ACTIES (t/m 2021)**

<b>Bestuurlijk</b>	<b>Procesmatig</b>	<b>Communicatie</b>
B1 Haagse lobby	P1 Ontwikkeling intake en afhandel portal voor bezwaren (versnellen intake en verbetering afhandeling van bezwaren)	C1 Inzet gedragsdeskundige om potentiële bezwaarmakers eerst met BsGW te laten contacten
B1.1 • Brief van de gemeenten Maastricht, Heerlen, Sittard-Geleen en Venlo aan de VNG (2018)	P2 Verbeteren datakwaliteit bestanden van zowel de WOZ als BAG gegevens door mutatiedetectie en kwaliteitsverbetering	C2 Verbetering leesbaarheid en layout aanslagbiljet
B1.2 • Participatie in onderzoeken vanuit de Landelijke Vereniging Lokale Belastingen (LVLB) en de grote samenwerkingsverbanden naar oneigenlijke toepassing proceskostenregeling door no-cure-no-pay bedrijven (ncnp)	P3 Herijking van het waarderingmodel, controle van de herwaardering volgens het 4-ogen principe en aanstelling kwaliteitsmedewerkers voor controles en verbeterprocessen	C3 Verbetering website BsGW (meer vraaggericht)
	P4 Vereenvoudiging indienen bezwaar via Mijn BsGW	C4 Jaarlijks vindt voor het versturen van de WOZ-aanslagen een mediacampagne plaats
	P5 Voormelding WOZ; vooroverleg met grote belanghebbenden waaronder de woningcorporaties.	C5 Samenwerking in VNG-Onderzoek naar effectiviteit communicatie eerdere aanslagcampagnes
	P6 Flitsbezwaar procedure; telefonisch rechtstreeks contact met de taxateur voorkomt WOZ-bezwaren	
	P7 Afspraken met NCNP-bedrijven om de proceskostenvergoeding te reduceren/beperken	
	P8 Interventiefase; extra toetsen van een bezwaar voordat een NCNP beroep instelt dringt het aantal beroepsschriften terug en reduceert de daarbij behorende proceskostenvergoeding	

**LOPENDE ACTIES 2021 voortgezet in 2022**

<b>Bestuurlijk</b>	<b>Procesmatig</b>	<b>Communicatie</b>
B2.1 Onderzoek minister Dekker naar mogelijke oneigenlijke toepassing verdienmodel voor de verkrijging van proceskostenvergoedingen	P10 In augustus 2021 hebben twee afspraken plaatsgevonden met Belastingen Samenwerking Oost-Brabant (BSOB) en onze softwareleverancier om te kijken hoe we gezamenlijk nog meer kunnen inspelen op het verlagen van bezwaar- en proceskosten in relatie tot de NCNP -bedrijven (bijv. bredere inzet app inpandige opname)	C6 Vernieuwd / vereenvoudigd aanslagbiljet
• Uitkomst is niet bevredigend, omdat onderzoeksvraag naar verdienmodel voor NCNP-buro's niet wordt beantwoord	P11 Samen met de softwareleverancier wordt een model ontwikkeld, waarmee het makkelijker wordt om sneller een oordeel te kunnen vellen over de waardeverhouding van het object onder bezwaar ten opzichte van de gehanteerde vergelijkingsobjecten. Insteek is om dit reeds te gebruiken bij de afhandeling van de huidige NCNP bezwaarschriften.	C7 Nudge 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-bedrijf - worden voorkomen
• BsGW reageert middels artikel in Belastingblad en middels gemeenschappelijk schrijven met nog zeven andere samenwerkingsverbanden aan VNG	P12 Voormelden op woz waarde bij extreme stijgers in pilot gemeenten	C8 Prominente aandacht op website (extra kader en extra landingspagina met toegevoegde informatie over WOZ-waarde en waardebeoordeling)
• VNG onderneemt mede op basis van het gemeenschappelijk schrijven actie richting demissionair minister Dekker	P13 Een QR-code op het aanslagbiljet die linkt naar Mijn BsGW om het indienen van een bezwaar gemakkelijker te maken	C9 Uitgebreide mediacampagne via online media, schriftelijke media en social media
B2.2 Initiatief van de heer Smits (Roerdalen), als lid van de VNG commissie, voor een Limburg brede motie voor de algemene ledenvergadering van de VNG	P14 In onderzoek: een QR-code op het aanslagbiljet die linkt naar een app om het indienen van een bezwaar gemakkelijker te maken	C9.1 Alle berichten werden ook toegezonden aan de deelnemers met verzoek deze via hun kanalen te verspreiden. Dit werd Limburg-breed opgepakt.
• Gemeenschappelijk schrijven BsGW met zeven andere samenwerkingsverbanden aan VNG resulteert in initiatief gemeente Oss om te komen tot een breed gedragen motie voor de algemene ledenvergadering van de VNG		C10 Google Ads-campagne; doelgroep bereiken via de Google-zoekmachine, rechtstreekse toeleiding naar BsGW realiseren door deel uit te maken van de zoekresultaten tussen de ncnp-werving voor woz-bezwaren
• De heer Smits is door BsGW bij proces betrokken		C11 Doelgroepactie raadsleden: betrokkenheid van gemeenteraadsleden deelnemers vergroten (de relatie met en communicatie over het thema proceskostenvergoeding verbeteren)
• DB biedt AB middels een model-motie de mogelijkheid om de colleges via de raad in positie te brengen		C11.1 Animatiefilmpje voor raadsleden voor beter begrip over oorzaak en achtergrond proceskosten en hen ambassadeurs te laten zijn voor BsGW
B2.3 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		C11.2 Presentatie aan DB-, AB-leden en accountmanagers over de proceskosten
B3 Gesprek (7/7/21) van het collectief van samenwerkingsverbanden en de VNG met de ministeries van Financiën en BZK over de NCNP-bedrijven		C11.3 Power Point presentatie met voice over inzake proceskosten ten behoeve van raadsleden/commissieleden
		C11.4 Mogelijkheid tot verdiepingssessie c.q. vragenronde voor raad(scommissie)
		C12 Toelichting bij het aanslagbiljet bij die gemeenten die deelnemen aan de Lokale Lastenmeter (2021)

**ACTIES 2022**

<b>Bestuurlijk</b>	<b>Procesmatig</b>	<b>Communicatie</b>
B4 Intensiveren Haagse lobby (gericht lobbytraject; gesprekken met bestuurders, politici en ambtenaren)	P15 Uitbreiding voormelding WOZ-waarde (pilot 'voorlopige aanslag' in afstemming met Waarderingskamer)	C13 Samenwerking BsOB, BSGW, GBTwente en BWB in opzet van communicatieplan en -middelen als effectief tegengeluid tegen de NCNP-bedrijven
B4.1 Deelname aan voorbereiding rondetafelbijeenkomsten (20 januari 2022 en 16 maart 2022) met deelname van overheden, branche-vereniging, NCNP-bedrijven, belastingorganisaties, VNG, UvW, Waarderingskamer, etc.	P16 Optimalisatie datakwaliteit via state of the art methodieken	C14 Crossmediale communicatiecampagne door inzet van printmedia, onlinemediã en radio waarin boodschappen op elkaar zijn afgestemd en elkaar versterken.
B4.2 Onderzoek naar bedrijfsvoering NCNP-bedrijven in de aanloop naar derde rondetafelbijeenkomst.	P17 Uitbreiden BSGW-website met beslisboom ter afweging of bezwaar indienen zin heeft	C15.1 Inzet toegepaste middelen op basis van positieve ervaring voorgaande jaren: - nudge op aanslagbiljet (post-it memosticker) - website - Google - Adscampagne - WOZ-informatiepagina website - social media - persartikelen
B5 Motie gemeenteraad Leudal (i.a.a. deelnemers BSGW) inzake aanpassing regelgeving m.b.t. NCNP-bedrijven.	P18 Verkenningssessie met BsOB voor het inzetten van robotisering in processen binnen BSGW. BsOB zet op diverse plekken in het proces robots (digitale medewerkers) in	C15.2 Nieuw ontwikkelde producten en nieuw ingezette kanalen: - infographic 'Check samen met ons de WOZ-waarde' - animatievideo 'uitleg stijging WOZ-waarde'. - advertising online dagbladen (DDL, NU.nl) - advertising printmedia (Weekbladen VIA-Limburg) - radiospots
B6 Deelname aan voorbereiding derde rondetafelbijeenkomst (3 november 2022 o.v.b.) met deelname van overheden, branche-vereniging, NCNP-bedrijven, belastingorganisaties, VNG, UvW, Waarderingskamer, etc., met als inzet aanpassing Besluit proceskosten bestuursrecht en introductie van WOZ-bandbreedte/waardeklaſse.	P19 Verkenning optimalisatie WOZ bezwaar proces  P20 Simulatie Intern proces aanslagronde 2022 P21 Introductie "verantwoordingsdocument", waarmee geïnteresseerden inzicht kan worden gegeven in de WOZ-uitvoering: op welke wijze is de herwaardering tot stand gekomen, welke keuzes zijn daarbij gemaakt, hoe is de kwaliteit van de taxaties geborgd, wat zijn de resultaten van deze kwaliteitscontrole etc.	C15.3 Betrokkenheid deelnemers middels: - campagne-informatie voor bestuursleden - brief raadsleden speciale animatievideo - uitleg stijging woz-waarde - toolkit; alle middelen ter verspreiding via eigen mediakanalen - campagne-informatie voor accountmanagers  C15.4 Analyse gezamenlijk communicatietraject met BSOB, BWB en GBTwente C15.5 Voorbereiding gezamenlijk communicatietraject aanslagronde 2023 met BsOB, BWB en GBTwente.
		C16 Presentatie inzake waarden op oppervlakte in samenhang met de BAG aan vertegenwoordigers van het ministerie van BZK, Kadaster en DIS-GEO-groep.

**ACTIES 2023**

<b>Bestuurlijk</b>	<b>Procesmatig</b>	<b>Communicatie</b>
B7 Brief aan staatssecretaris Van Rij inzake noodkreet uitvoering wet WOZ namens de directies van 16 belastingssamenwerkingen d.d. 03-03-2023.	P22 Pilot gespreide zending aanslagoplegging 2023 via MijnOverheid met als doel de drukte bij het KCC te reguleren.	C17 Creëren lokaal platform (lokale bladen, video etc.) met medewerking van portefeuillehouder/AB-lid e/o burgemeester.  C18 Initiatief Waarderingskamer creëren centrale (overheids)site om belanghebbenden makkelijker toegang te geven tot WOZ-gegevens en tot contact met verantwoordelijke WOZ-uitvoeringsorganisaties
B8 Deelname aan voorbereiding vierde rondetafelbijeenkomst (4 mei 2023) met deelname van overheden, branche-vereniging, NCNP-bedrijven, belastingorganisaties, VNG, UvW, Waarderingskamer etc. waarbij (voorgenomen) acties staatssecretaris Van Rij centraal stonden.		
B9 Toetreden directeur BSGW tot bestuur Landelijke Vereniging Landelijke Belastingen (LVLB)		
B10 Deelname aan acties om het Wetsvoorstel Belastingplan 2024 van 8 mei 2023, onderdelen nummer 24 en 25 over de proceskostenvergoeding WOZ als niet-controversieel te verklaren en op te nemen in het Belastingplan 2024		

**ACTIES 2024**

<b>Bestuurlijk</b>	<b>Procesmatig</b>	<b>Communicatie</b>
		C19 Ontwikkelen van een WOZ-calculator: wat levert een bezwaar op voor belanghebbende?

