



Schriftelijke vragen – De WOZ-lijn... maar wie neemt er op?

In de afgelopen weken hebben inwoners van de gemeente Woerden hun WOZ-beschikking ontvangen. Voor veel inwoners roept deze beschikking vragen op over de vastgestelde waarde van hun woning en de gevolgen daarvan voor gemeentelijke belastingen. Het is belangrijk dat inwoners met dergelijke vragen snel en laagdrempelig terecht kunnen bij de gemeente. Uit signalen van inwoners blijkt echter dat het in de praktijk niet altijd eenvoudig is om telefonisch in contact te komen met de juiste medewerker. Inwoners bellen naar het algemene nummer (140348) en worden vervolgens doorverbonden. Inwoners komen vervolgens niet direct in contact met de behandelend ambtenaar omdat deze niet beschikbaar is. Wanneer deze medewerker op dat moment niet bereikbaar is, ontstaat het risico dat er meerdere keren over en weer wordt gebeld zonder dat er daadwerkelijk contact tot stand komt. Ook horen we dat inwoners vaak worden teruggebeld op momenten dat zij hun stukken niet in handbereik hebben. Dit kan leiden tot frustratie bij inwoners en mogelijk ook tot het onnodig indienen van formele bezwaarprocedures. Woerden&Democratie vindt het van belang dat inwoners bij vragen over hun WOZ-beschikking eenvoudig en direct in contact kunnen komen met de ambtenaren, zodat vragen snel kunnen worden beantwoord. Vanuit dit uitgangspunt stellen wij de volgende vragen:

1. Kan het college aangeven hoeveel WOZ-beschikkingen in 2026 in de gemeente Woerden zijn verzonden en hoeveel inwoners in de afgelopen drie jaar bezwaar hebben gemaakt tegen hun WOZ-beschikking?
2. In hoeveel gevallen is een WOZ-bezwaar in de afgelopen drie jaar (gedeeltelijk) gegrond verklaard en heeft dit geleid tot aanpassing van de WOZ-waarde?
3. Op welke wijze informeert de gemeente inwoners over de mogelijkheid om eerst contact op te nemen met de gemeente wanneer zij vragen hebben over hun WOZ-beschikking, voordat zij formeel bezwaar maken?
4. Hoe beoordeelt het college de huidige telefonische bereikbaarheid voor inwoners met vragen over hun WOZ-beschikking?
5. Deelt het college de opvatting dat direct contact met de behandelend ambtenaar kan bijdragen aan het wegnemen van onduidelijkheden en het voorkomen van onnodige bezwaarprocedures?
6. Is het college bereid te onderzoeken of inwoners die bellen over hun WOZ-beschikking gedurende vaste telefonische venstertijden of spreekuren rechtstreeks kunnen worden doorverbonden met de behandelend WOZ-medewerkers?
7. Welke mogelijkheden ziet het college om de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de WOZ-afhandeling voor inwoners verder te verbeteren?

Malik Arbaj, Woerden&Democratie