

## Bijlage bij onderdeel I (WOZ)

### Uitkomsten WODC-rapport

#### *Beeld over ncnp-bedrijven*

In het rapport wordt gesteld dat het overkoepelende beeld van de ncnp-bedrijven is dat in elk geval een belangrijk deel hiervan gericht is op het vertegenwoordigen van de belangen van de klant en geen bedrijfsmodel heeft gebouwd op het profiteren van makkelijk te innen proceskostenvergoedingen. Ten aanzien van de werkwijze en het verdienmodel van ncnp-bedrijven blijkt dat door ncnp-bedrijven actieve klantenwerving plaatsvindt met name door online marketing. De burger die een ncnp-bedrijf inschakelt, is goed op de hoogte van het feit dat gemeenten de eventuele proceskostenvergoedingen dragen. Ook zijn deze klanten te spreken over de dienstverlening van een ncnp-bedrijf. Meest gehoorde reden om in bezwaar tegen de WOZ-beschikking te gaan, is dat men de WOZ-waarde te hoog vindt.

De onderzochte ncnp-bedrijven die samen het grootste deel van de markt bedienen, richten zich vrijwel uitsluitend op het ondersteunen bij bezwaar- en beroepsprocedures, waarbij met name aan bezwaarprocedures wordt verdiend. In 2019 is ongeveer € 12 miljoen aan proceskostenvergoedingen door gemeenten uitgekeerd aan ncnp-bedrijven. Het WODC heeft de kosten die ncnp-bedrijven maken voor het voeren van bezwaar- en beroepsprocedures niet goed in beeld kunnen krijgen. Een inschatting door gemeenten van de tijdsbesteding loopt ver uiteen met wat door ncnp-bedrijven wordt aangegeven.

#### *Aard en omvang*

Uit het WODC-rapport, maar ook uit het rapport van de Waarderingskamer<sup>1</sup> blijkt dat een hoog honoreringspercentage van de bezwaren bestaat en dat het bij een gegrond bezwaar in de helft van de gevallen om een waardevermindering van meer dan € 22.000 gaat. Hierbij past de kanttekening dat bij de waardering van een woning door professionele marktpartijen een marge van 10% gebruikelijk wordt geacht.<sup>2</sup> De relatieve cijfers, namelijk hoeveel dit is van de waarde van het object, zijn niet door het WODC of de Waarderingskamer onderzocht.

#### *Modelmatig waarden bij woningen*

Volgens het WODC is het niet bijzonder dat zich problemen voordoen wanneer er massaal wordt gewaardeerd en er vervolgens in bezwaar en beroep naar de individuele woning wordt gekeken.

Volgens cijfers van de Waarderingskamer worden door gemeenten jaarlijks ruim 9 miljoen onroerende zaken gewaardeerd, waarvan ruim 8 miljoen woningen.<sup>3</sup> Modelmatig taxeren is echter een noodzakelijkheid. Vanwege het grote belang van onderlinge vergelijkbaarheid voor de rechtsgelijkheid en de noodzakelijke efficiency van de marktanalyse en de waardebepaling wordt gebruik gemaakt van modelmatig waarden. Door modelmatig waarden is de kwaliteit en de uitlegbaarheid van de WOZ-taxaties beter dan wanneer gemeentelijke taxateurs alle 9 miljoen onroerende zaken individueel zouden taxeren, zonder daarbij gebruik te maken van taxatiemodellen.

Daarnaast speelt mee dat bij woningen de waarde op marktwaarde wordt *bepaald*, waarbij de waarde een weergave is wat een koper en verkoper als prijs zouden overeenkomen bij een veronderstelde verkoop op waardepeildatum. Daarbij is duidelijk dat die waarde altijd binnen een bandbreedte ligt, de onderhandelingen tussen koper en verkoper kennen immers niet een exact te voorspellen uitkomst. De waarde wordt echter *vastgesteld* op een exacte waarde. De situatie, waarbij de marktwaarde in de praktijk binnen een bandbreedte valt, maar door het gebruik van de WOZ-waarde voor verschillende doeleinden, waaronder belastingheffing, waardoor wordt verlangd dat de waarde op een exacte waarde wordt vastgesteld, staat bekend als de WOZ-paradox. Deze

---

<sup>1</sup> Kwantitatief onderzoek naar de mate waarin en de redenen waarom (no-cure-no-pay-) WOZ-bezwaren worden gehonoreerd", Waarderingskamer 21 juli 2021.

<sup>2</sup> In diverse praktijkhandleidingen onderschreven door onder meer NRV, VBO, vastgoedpro en NVM wordt voor een modelmatige waardebeoordeling een bandbreedte of afwijking van 10% geaccepteerd.

<sup>3</sup> Feiten over de WOZ, periode 2018-2021, Waarderingskamer. [Feiten over de WOZ - Waarderingskamer](#).

WOZ-paradox lijkt één van de oorzaken waardoor tegen WOZ-beschikkingen relatief vaak juridische procedures gevoerd worden (en slagen).

#### *Bezwaarprocedures bij WOZ-beschikkingen voor woningen*

De meeste bezwaarprocedures richten zich tegen WOZ-beschikkingen voor woningen. Cijfers uit het WODC-rapport laten zien dat landelijk gezien het aantal bezwaren tegen WOZ-beschikkingen voor woningen in de periode 2015-2019 is gestegen van 160.000 naar 204.000. Het procentuele aandeel van bezwaarprocedures die zijn gestart door ncnp-bedrijven is in dezelfde periode gestegen van 17% naar 43%. Meer recente cijfers van de Waarderingskamer tonen aan dat het aantal bezwaren tegen WOZ-beschikkingen voor woningen weliswaar rondom hetzelfde niveau ligt, maar dat het procentuele aandeel daarbinnen van door ncnp-bedrijven gestarte procedures blijft stijgen.<sup>4</sup>

#### *Uitvoeringslasten*

Het WODC-rapport laat zien dat de afhandelingskosten van bezwaren sterk verschillen per gemeente of belastingsamenwerkingsverband. De afhandelingskosten variëren tussen gemiddeld € 76 tot € 221 per bezwaar. Tussen de omvang van de uitvoeringslasten en de mate van efficiëntie ten aanzien van de afhandeling van de bezwaren bestaan grote verschillen tussen de verschillende gemeenten.

Door verschillende stakeholders is daarnaast tijdens het vervolgtraject gesuggereerd kennis en expertise meer te centraliseren, bijvoorbeeld voor het waarden van bijzonder vastgoed. Veel gemeenten hebben de uitvoering van de Wet WOZ en de heffing van lokale belastingen, zoals de onroerendezaakbelastingen, ondergebracht bij een belastingsamenwerkingsverband. De samenwerking tussen gemeenten en het uitwisselen van best practices om de dienstverlening en werkprocessen te optimaliseren is dus een bekende voor veel gemeenten en zou breder ingezet kunnen worden.

#### Reacties vanuit de VNG, de Waarderingskamer en de VRLB op het WODC-rapport

##### *De Vereniging van Nederlandse Gemeenten*

De VNG heeft met een reactie op haar website aangegeven dat het WODC-rapport nieuwe inzichten bevat, maar dat een aantal vragen nog onvoldoende is geadresseerd. Op verzoek van de VNG heeft het Centrum voor Onderzoek van de Economie van de Lagere Overheden (COELO) nader onderzoek verricht naar de hoogte en de structuur van de kostenvergoeding voor bedrijven die helpen bij het bezwaar maken tegen WOZ-beschikkingen.<sup>5</sup>

##### *De Waarderingskamer*

De Waarderingskamer plaatst de bevindingen van het WODC-rapport in de generieke context dat jaarlijks tegen 1% van de 9 miljoen gewaardeerde onroerende zaken in Nederland bezwaar wordt ingediend door een ncnp-bedrijf. Daarbij moeten de door gemeenten betaalde proceskostenvergoedingen van ongeveer € 17 miljoen per jaar worden afgezet tegen de met de WOZ-waarde gegenereerde belastingopbrengst. De Waarderingskamer constateert dat werken aan transparantie en vertrouwen een belangrijke en blijvende uitdaging is voor de WOZ-uitvoering. De Waarderingskamer is echter eveneens van mening dat met het WODC-rapport nog niet alle vragen rondom ncnp-bedrijven zijn beantwoord. Om die reden heeft de Waarderingskamer een analyse uitgevoerd naar de effectiviteit van de procedures op basis no cure, no pay.<sup>6</sup>

##### *De Vereniging Rechtsbescherming Lokale Belastingen*

Een deel van de ncnp-bedrijven heeft zich per 1 november 2021 verenigd in de Vereniging Rechtsbescherming Lokale Belastingen (VRLB) en in die hoedanigheid gereageerd op de uitkomsten van het WODC-rapport.<sup>7</sup> Daarnaast heeft de VRLB het kabinet aangeboden om een

<sup>4</sup> Feiten over de WOZ, periode 2018-2021, Waarderingskamer. [Feiten over de WOZ - Waarderingskamer](#).

<sup>5</sup> "De hoogte en de structuur van de kostenvergoeding voor bedrijven die helpen bij het maken van bezwaar tegen woz-beschikkingen", COELO, november 2021.

<sup>6</sup> Kwantitatief onderzoek naar de mate waarin en de redenen waarom (no-cure-no-pay-) WOZ-bezwaren worden gehonoreerd", Waarderingskamer 21 juli 2021.

<sup>7</sup> <https://www.vrlb.nl/wp-content/uploads/2022/02/VRLB-Position-Paper.pdf>.

actieve bijdrage te leveren aan het verbeteren van het WOZ-proces. Op dit aanbod is het kabinet ingegaan door de VRLB (i.o.) te betrekken als stakeholder bij het traject om tot onderhavige inhoudelijke kabinetsreactie te komen.

Het kabinet heeft met belangstelling kennisgenomen van de genoemde reacties alsmede van (de uitkomsten van) het COELO-rapport en het rapport van de Waarderingskamer.

### Vervolgtraject

#### *Betrokken stakeholders*

- Een-op-een-gesprekken

Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG)

Vertegenwoordiging vanuit gemeenten en belastingsamenwerkingsverbanden georganiseerd door de VNG

Unie van Waterschappen

de Waarderingskamer

Vereniging voor Rechtsbescherming Lokale Belastingen (VRLB)

de Nederlandse Orde van Belastingadviseurs (NOB)

Vereniging Eigen Huis

Erasmus Studiecentrum voor Belastingen van Lokale overheden (ESBL)

Raad voor de Rechtspraak

- Bijeenkomst 1 - 20 januari 2022

Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG)\*

Unie van Waterschappen

de Waarderingskamer

Vereniging voor Rechtsbescherming Lokale Belastingen (VRLB)

de Nederlandse Orde van Belastingadviseurs (NOB)

- Bijeenkomst 2 - 16 maart 2022

Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG)\*

Unie van Waterschappen

de Waarderingskamer

Vereniging voor Rechtsbescherming Lokale Belastingen (VRLB)

de Nederlandse Orde van Belastingadviseurs (NOB)

de Belastingdienst

Centrum voor Onderzoek van de Economie van de Lagere Overheden (COELO)

Erasmus Studiecentrum voor Belastingen van Lokale overheden (ESBL)

Nederlands Register Vastgoed Taxateurs (NRVT)

Vereniging Eigen Huis \*\*

\* inclusief afvaardiging vanuit de Landelijke Vereniging voor Lokale Belastingen (LVLB).

\*\* wel betrokken, maar door omstandigheden niet bij bijeenkomst aanwezig kunnen zijn.

#### *Gezamenlijke stakeholdersbijeenkomsten*

De eerste stakeholderbijeenkomst vond (digitaal) plaats op 20 januari 2022 en had als doel tezamen met gemeenten en professionele rechtsbijstandverleners, waaronder de ncnp-bedrijven, helder te krijgen wat de rol is van iedere betrokken stakeholder en waar deze zelf ruimte ziet om het WOZ-proces beter vorm te geven. De professionele gemachtigden werden tijdens deze bijeenkomst vertegenwoordigd door de Nederlandse Orde van Belastingadviseurs (NOB) en de VRLB.

De tweede stakeholderbijeenkomst vond (fysiek) plaats op 16 maart 2022 en had als doel om met een bredere kring van stakeholders te kijken naar verbeterpunten binnen het WOZ-proces. Uit deze bijeenkomst kwam naar voren dat een accentverschuiving gewenst is van de (fase van de) waardevaststelling naar de (fase van de) waardebepaling, waarbij ook een rol voor de professioneel gemachtigde is.