



Memo No Cure No Pay bezwaren WOZ

Noordelijk Belastingkantoor

Inleiding

In deze memo willen we het bestuur informeren over het toenemend aantal bezwaren die het NBK binnenkrijgt via No Cure No Pay (NCNP) bureaus. Deze ontwikkeling is al een aantal jaren gaande, maar vooral de laatste jaren zie we een sterke stijging. In deze memo geven we aan wat de gevolgen zijn voor het NBK, hoe de bureaus werken en op welke wijze wij als NBK er mee om gaan.

De laatste jaren ziet het Noordelijk Belastingkantoor (NBK) een stijging in de No Cure No Pay (NCNP) bezwaren en bij behorende proceskostenvergoedingen. De vergoedingen die het NBK moet betalen aan deze bureaus stijgt explosief. Het NBK berekent deze kosten weer door aan haar opdrachtgevers. Deze stijging komt niet doordat de WOZ-waarden onjuist worden vastgesteld, maar door het verdienmodel van de NCNP-bureaus. Burgers laten zich verleiden door NCNP-bureaus om bezwaar te maken voor een relatief gering belang en de NCNP-bureaus hebben recht op een vergoeding voor de gemaakte kosten.

Betekent deze stijging dat het NBK de WOZ-waardering slechter doet of zijn er andere oorzaken aan te wijzen? De Waarderingskamer heeft NBK voor het vierde jaar op rij beloond met vier sterren. Dit algemene oordeel is van toepassing op een organisatie die WOZ-taxaties van goede kwaliteit levert en daarnaast op alle onderdelen van het WOZ-werkproces voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen. De organisatie heeft ook voldoende maatregelen getroffen voor adequate aansturing en kwaliteitsbeheersing van de werkzaamheden.

Wat is NCNP?

Als burgers bezwaar maken tegen de WOZ-waarde van hun woning kunnen zij zich laten bijstaan door externe deskundigen. Wanneer het bezwaar gegrond wordt verklaard en leidt tot een aanpassing van de beschikking, dan kunnen zij een vergoeding ontvangen voor de gemaakte kosten. De vergoeding is gebaseerd op landelijk vastgestelde tarieven voor de verschillende deelactiviteiten in het bezwaarproces. De vergoeding staat dus los van de kosten die het deskundigenbureau daadwerkelijk maakt.

Er zijn veel bureaus die hier een verdienmodel van hebben gemaakt. Hoe meer bezwaren en processtappen, hoe groter de opbrengsten. Om zoveel mogelijk burgers te verleiden om bezwaar te (laten) maken tegen de WOZ-waarde, bieden de meeste bureaus hun diensten aan op basis van no cure, no pay. Dit houdt in dat alleen kosten worden vergoed door de overheid als de WOZ-waarde in bezwaar naar beneden wordt bijgesteld. Als het een NCNP-bureau niet lukt om de WOZ waarde te verlagen, dan brengen zij geen kosten in rekening. Verlaagt het NBK de WOZ waarde, dan betalen wij via een wettelijke regeling proceskosten. De burger ervaart dat als baat het niet, dan schaadt het niet.

Het bijzondere van de wetgeving is dat de vergoeding aan de burger voor externe deskundigen onafhankelijk is van het belang in geding. De vergoeding is even groot als de waarde correctie € 1.000,- groot is of € 25.000,-. Daar komt bij dat de WOZ-waarde wettelijk gezien op € 1.000,-





nauwkeurig bepaald moet worden en dat is een juridische fictie. Het is niet moeilijk om te motiveren waarom een waarde correctie van € 1.000,- aannemelijk is. En het is bovendien financieel aantrekkelijk om het te laten aankomen op een beroepsprocedure.

Wie zijn de bureaus?

Er zijn tientallen bureaus op deze markt. Een deel van hen opereert regionaal, maar velen ook landelijk. De grootste NCNP-bedrijven zijn:

- Previcus
- Eerlijke WOZ
- Bezwaarmaker.nl
- WOZ meldpunt
- WOZ consultants
- Vlok Consultancy

Werkwijze NCNP bureaus

Hoe is de werkwijze van een NCNP-bureau, kortom, hoe werven zij hun klanten? Dit doen zij via:

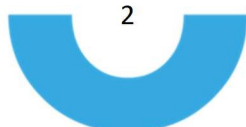
- Advertenties in huis-aan-huisbladen
- Vereniging Eigen Huis
- Flyers (tegelijk met het aanslag)
- Landelijke media: RTL Nieuws, NOS etc.
- Beurzen
- Lokale verenigingen/sponsoring
- Social media
- Websites

Ook wordt de landelijke database van het WOZ-waardeloket gebruikt om gericht acquisitie te voeren. Er worden dan op maat gemaakte brieven met gevolgen voor de belastingaanslag aan de burger gestuurd. Op de website van WOZ-consultants vindt u de werkwijze van dit bureau: <https://www.wozconsultants.nl/woz-no-cure-no-pay>

Er worden marketingtechnieken ingezet om zoveel mogelijk burgers te interesseren voor hun diensten. Ook burgers die uit eigen beweging misschien geen bezwaar zouden maken. Om er zeker van te zijn dat de vergoeding door de overheid wordt uitbetaald aan het bureau vragen zij een machtiging aan de burger. Sommigen gaan zover dat ze een meerjarige machtiging vragen, zodat het bureau voor dezelfde burger in de komende jaren bezwaar kan maken.

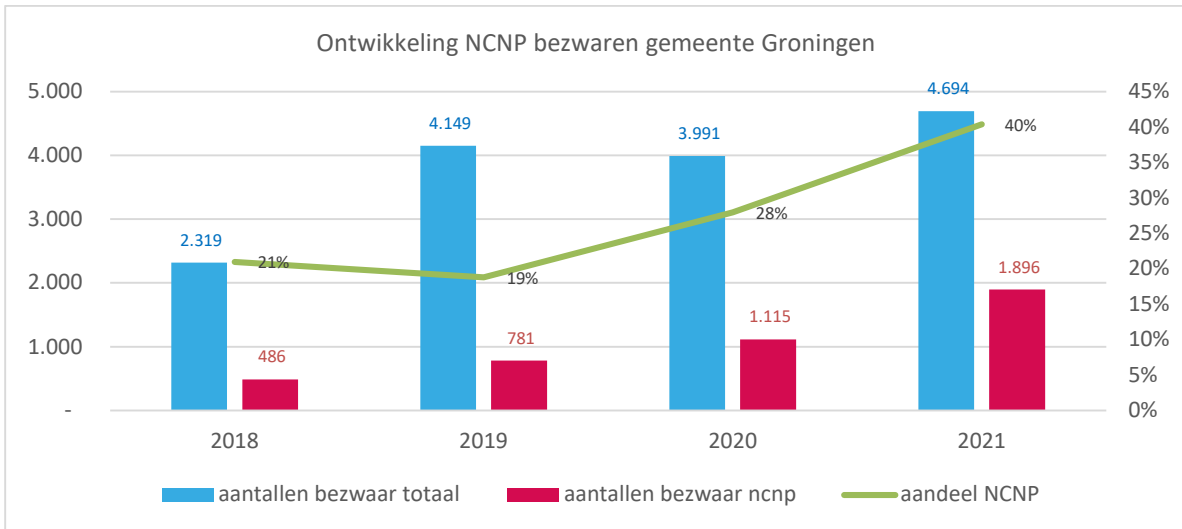
Bezwaar maken tegen de WOZ-waarde is niet moeilijk. Gemeenten en belastingkantoren maken dat laagdrempelig. Dat betekent dat de bureaus geen hoog opgeleide medewerkers nodig hebben om de werkzaamheden uit te voeren. Zo is een lucratieve markt ontstaan voor NCNP-bureaus waarbij de gemeenten niet alleen de kosten van de vergoedingen betalen, maar te maken krijgen met een toenemende hoeveelheid bezwaren die ze moeten behandelen.

Een peiling onder de collega belastingkantoren laat zien dat het aantal bezwaren tegen de WOZ-beschikkingen toeneemt (bij sommige kantoren met meer dan 50%) en dat het aandeel



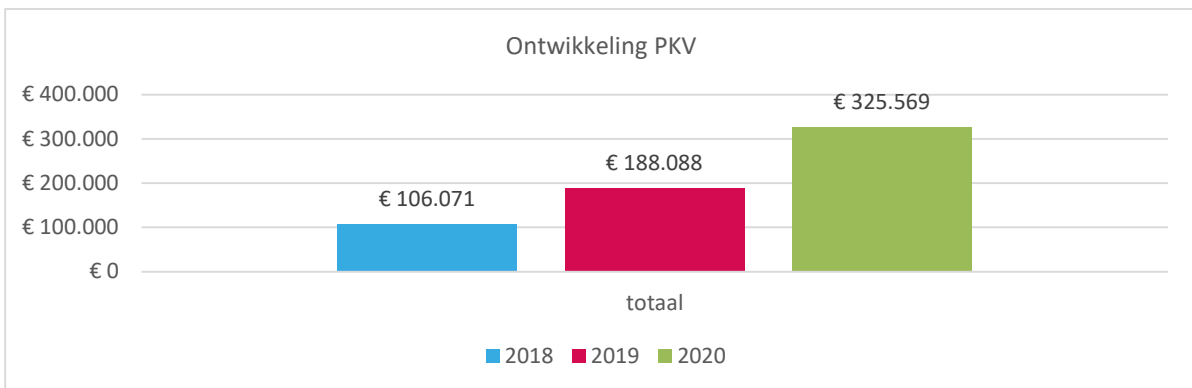


van NCNP in het totaal aantal bezwaren ook oploopt. Dat aandeel varieert van 30% tot 63%. Bij NBK is het aandeel NCNP in 2021 gestegen van 28% naar 40%. In onderstaande grafiek wordt dat duidelijk.



Wat kost het?

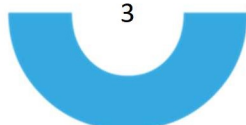
In onderstaande grafiek vindt u de omvang van de proceskostenvergoedingen die NBK uitbetaalde voor de gemeente Groningen. De cijfers over 2021 komen nog hoger uit.



Wat is de visie van het NBK op het fenomeen NCNP?

Het NBK is niet per definitie tegen het fenomeen NCNP. Het is een goed recht van de burger om gebruik te maken van deze bureaus. Is het de bureaus daadwerkelijk te doen om (rechts)hulp te bieden of is het NCNP verworven tot een verdienmodel? Uiteindelijk betalen de gemeenten de stijgende kosten van meer WOZ-bezwaren met gemeenschapsgeld.

Het is aan NBK om het vertrouwen van de burger te winnen. Een goede en transparante waarde te beschikken en de burger in staat te stellen zelf laagdrempelig bezwaar te maken, zonder inzet van bureaus.





Het is aan het parlement om de wet te wijzigen. Dat kan door de schijnnaauwkeurigheid in de wet WOZ te elimineren en het kan ook door de vergoedingen voor ondersteuning in de Algemene wet bestuursrecht aan te passen. Op dat laatste richt zich een onderzoek van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC). Dit heeft geleid tot het rapport 'Van bezwaar in beroep, werkwijze en verdienmodel 'no cure no pay' bedrijven WOZ en BPM'.

Naar aanleiding van dit rapport gaan de ministeries van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelatie, Financiën en Justitie & Veiligheid samen met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) nog een vervolgonderzoek doen naar de ontwikkeling rondom de WOZ-bezwaren. Hiermee wordt een vervolg gegeven aan de uitkomsten van het rapport en dieper gekeken naar wat er aan de hand is.

Waarom maken burgers bezwaar via een NCNP-bureau?

Wat is de reden voor een burger om bezwaar te maken met behulp van een NCNP-bureau?

- Geen vertrouwen in de gemeente(n)
- Onvoldoende kennis om bezwaar te maken
- Gemak dat een derde partij alles rondom de procedure regelt

Wat doet NBK om minder NCNP-bezwaren te krijgen?

Het NBK onderneemt de volgende acties om te komen tot minder NCNP-bezwaren.

Geen vertrouwen in de gemeente(n)

- Duidelijke communicatie via de website
- Informeel contact met de burger
- Voormeldingen -> Particuliere woningeigenaren kunnen de voorlopige WOZ-waarde controleren voordat deze definitief wordt vastgesteld. NBK betreft de burgers dus vooraf actief bij de kwaliteit van de objectkenmerken, vooral de secundaire kenmerken.

Onvoldoende kennis om bezwaar te maken

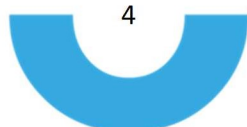
- Website met duidelijke instructies om bezwaar te maken.
- Op de aanslag staat een duidelijke verwijzing naar waar en hoe je bezwaar kunt maken.
- De website is klantgericht geschreven.
- Duidelijk taxatieverslag ter onderbouwing van de WOZ-waarde.

Gemak dat een derde partij alles rondom de procedure regelt

- Burgers kunnen eenvoudig bezwaar maken via de website van NBK
- Rondom de aanslagoplegging is een expertteam voor telefonisch contact
- Informeel contact met de burger
- Bij aardbevingsschade vereenvoudigd bezwaar maken door toezending schaderapport.

Andere mogelijkheden waar NBK aan werkt

- NCNP-portal om NCNP-bezwaren sneller te verwerken en de doorlooptijd te verkorten.
- QR-code op de aanslag voor bezwaar maken i.c.m. de inzet van een belteam WOZ.





- Inpandige opname app voor eenvoudig meesturen van foto's van de woning bij het bezwaar
- Brief verzenden bij aanslagoplegging met informatie over no cure no pay en mogelijkheid zelf bezwaar te maken door gebruik QR code of telefonisch contact.

Wat zijn de landelijke activiteiten om NCNP bezwaren terug te dringen?

Het NBK neemt deel aan een aantal landelijke initiatieven om het aantal NCNP bezwaren terug te dringen. Deze zijn:

- Samenwerking met andere belastingkantoren waarbij de insteek is om te komen tot een gezamenlijke uniforme aanpak NCNP.
- Lobby in Den Haag via de Waarderingkamer in samenwerking met VNG.
- NBK werkt mee aan een onderzoek van het Ministerie van Justitie en Veiligheid angaande het verdienmodel NCNP.

Is het überhaupt mogelijk het aantal NCNP-bezwaren terug te dringen?

NBK denkt dat dit mogelijk is, maar dat het een kwestie is van de lange adem. Een voorbeeld illustreert dat hoeveel moeite je ook doet, er altijd zaken zijn waar NCNP-bureaus handig op inspelen.

Voorbeeld: De gemeenten Groningen en Eemsdelta liggen in het aardbevingsgebied. Eventuele opgelopen schade als gevolg van een aardbeving heeft invloed op de waarde van de woning. Daarnaast is vanwege de waardedaling in het aardbevingsgebied een compensatieregeling opgesteld, waarbij de hoogte van de compensatie afhankelijk is van de WOZ-waarde. NCNP-bureaus springen handig in op dit soort ontwikkelingen.

Het NBK is enerzijds bezig met acties om de NCNP-bezwaren terug te dringen (QR-code en belteam) en anderzijds om het proces rondom de afhandeling van de NCNP-bezwaren te versnellen (NCNP-portal). We houden de ontwikkelingen scherp in de gaten.

Wat kunnen de opdrachtgevers doen om het aantal NCNP-bezwaren terug te dringen?

Gemeenten en ook waterschappen kunnen actief aandringen en meewerken aan de wijziging van de wet op het punt van de proceskostenvergoeding en op het punt van de waardebeoordeling.

