

# Algemeen bestuur

VERGADERDATUM 20 november 2019	STUKDATUM 17 september 2019	AFDELING Waardenen	NAAM STELLER G. Knol	EIGENAAR H.J. van Scherpenzeel
AGENDAPUNT	ONDERWERP Rapport onderzoek NCNP	JAARDOEL 	VERTROUWELIJK J/N Nee	

## Voorstel

Voorgesteld wordt om:

- Kennis te nemen van de uitkomsten uit het Rapport onderzoek NCNP.

## Samenvatting

Bij de analyse van de bezwaren 2018 is geconstateerd dat het aantal WOZ woningbezwaren via een No Cure No Pay bureau (NCNP) toeneemt. Afsproken is om onderzoek te doen naar de redenen van belanghebbenden om bezwaar te maken via een NCNP bureau. De uitkomsten van het onderzoek treft u hierbij aan.

## Voorbesproken

Het rapport is besproken in het MT van 16 oktober 2019 en in het dagelijks bestuur van 30 oktober 2019.

## Behandelen in vergadering d.d. 20 november.

## Toelichting

De bevindingen uit het rapport zijn:

- **Aantallen**  
Landelijk is er sprake van een toename van het aantal bezwaren dat via een NCNP-organisatie ingediend wordt. De toename geldt niet specifiek alleen voor GBLT.
- **Proceskosten**  
De meeste geïnterviewde belanghebbenden geven aan dat men bekend is met de proceskostenvergoeding en dat dit hen niet weerhoudt om bezwaar te maken.
- **Vertrouwen**  
Het merendeel van de geïnterviewde belanghebbenden geeft aan dat door de ervaringen uit eerdere procedures het vertrouwen in de afhandeling en beoordeling van het bezwaar verminderd is. Dit betekent dat er een taak ligt om het vertrouwen te herstellen. In het rapport is

een aantal verbeterpunten genoemd. Wel zullen we realistisch moeten zijn en beseffen dat het bezwaar maken via een NCNP- organisatie niet meer weg te denken is.

- ***Kennis taxatie Wet WOZ***

Het merendeel van de belanghebbenden geeft aan dat zij onvoldoende kennis bezit om met goed gevolg bezwaar te kunnen maken tegen de WOZ - waarde. Hieruit blijkt ook wel de complexiteit die belanghebbenden ervaren hoe de taxatie in het kader van de Wet WOZ tot stand komt. In het rapport is een aantal verbeterpunten genoemd om meer inzicht te geven. Hierbij zullen we ons moeten realiseren dat het verschil in kennisniveau blijft bestaan en dat we ondanks de inspanningen bezwaren blijven ontvangen via een NCNP-organisatie.

- ***Communicatie***

Op het punt van communicatie liggen een aantal mogelijkheden om belanghebbende meer inzicht te geven in het tot stand komen van de WOZ - waarde. Dit betreft zowel het verstrekken van heldere toelichtingen op de website als in publicaties rondom het verzenden van de WOZ - beschikkingen. Maar ook een open communicatie over de behandeling van de bezwaren, het aantal bezwaren, etc.

Daarnaast wordt aangegeven dat men het wenselijk vindt om op een laagdrempelige manier contact te hebben met GBLT. Hieronder wordt ook verstaan de mogelijkheid om op een laagdrempelige bezwaar te kunnen maken. Een laagdrempelige manier van bezwaar maken zou bijvoorbeeld wel kunnen via een traject van informeel contact.

Naast het bijgevoegde rapport treft u onderstaand een toelichting aan over de volgende actuele onderwerpen:

*Internetconsultatie verhoging proceskosten:*

Het Ministerie van Justitie en Veiligheid heeft op 26 september het ontwerpbesluit gepubliceerd dat aangeeft dat de proceskostenvergoeding verhoogt wordt voor de burger die gelijk krijgt als hij met succes een overheidsbesluit aanvecht bij de bestuursrechter. Het gaat om een verhoging van de standaardbedragen met 40% als de burger procedeert met bijstand van een derde die beroepsmatig bijstand verleent. Ook krijgt de bestuursrechter een explicietere bevoegdheid om een hogere vergoeding toe te kennen dan het standaardbedrag als hij vindt dat de overheid in een concrete zaak evident onredelijk is geweest voor de burger. Tot uiterlijk 30 november kan op dit voorstel een reactie gegeven worden. In het directeurenoverleg is afgesproken dat elk belastingkantoor met een inhoudelijke reactie komt. De reactie vanuit GBLT wordt op dit moment voorbereid. Begin november is het belastingoverleg met de VNG en Unie van Waterschappen, waarbij dit onderwerp aan de orde zal komen.

*Bezwarenanalyse 2019*

In het 4<sup>e</sup> kwartaal wordt de analyse van de bezwaren 2019 uitgevoerd. In het rapport zal mede gekeken worden naar de processuele gevolgen voor de afhandeling van de bezwaren als gevolg van het voorstel tot verhoging van de proceskosten. Tevens zal voor zover mogelijk geanalyseerd worden in hoeverre het project voormelden bijdraagt aan het verminderen van de bezwaren.

## **Personele consequenties**

n.v.t.

## Financiële consequenties

n.v.t.

## Juridische consequenties

n.v.t.

## I&A consequenties

n.v.t.

## Communicatie consequenties

### Aanpassen teksten website en bezwaarformulier

In het rapport is aangegeven om de teksten op de website aan te passen. Bij de aanpassing van de website worden de teksten meegenomen en wordt meer informatie opgenomen m.b.t. het maken van bezwaar, gevolgen stijging WOZ – waarde aanslag onroerende-zaakbelastingen etc. Deze aanpassingen willen wij voor 15 februari 2019 gerealiseerd hebben.

Ook het aanpassen van het bezwaarformulier willen wij voor 15 februari 2020 gerealiseerd hebben.

### Aanpassen taxatieverslag

De Waarderingskamer is in samenwerking met de Belastingen Samenwerking Utrecht (BGHU) bezig met een pilot om het taxatieverslag aan te passen. Dit vernieuwde taxatieverslag moet meer inzicht geven hoe de waarde opgebouwd wordt. Deze ontwikkeling wordt nauwlettend gevolgd zodra dit verslag door de Waarderingskamer akkoord bevonden wordt zal beoordeeld worden wanneer deze door GBLT toegepast kan worden.

### Communicatie rondom aanslagoplegging

In samenwerking met de deelnemende gemeenten gaan wij rondom de aanslagoplegging meer publicaties plaatsen omtrent het tot stand komen van de WOZ – waarde, werkwijze NCNP organisaties, bezwaar maken etc.

### Informeel bezwarenafhandeling

Op dit moment wordt met de gemeenten Leusden en Nijkerk gesproken om in 2020 een pilot uit te voeren voor een informeel bezwarentraject. Het is de bedoeling dat de taxateurs in een periode van 4 weken structureel aanwezig zijn op het gemeentehuis om belanghebbenden te woord te staan over vragen / bezwaren m.b.t. de WOZ – waarde. De gedachte hierbij is dat belanghebbende binnen een bepaalde periode teruggebeld worden over de uitkomsten van het gesprek zodat een formeel bezwaar voorkomen kan worden. Na afloop zal de pilot geëvalueerd worden zodat een besluit genomen kan worden om dit bij alle gemeenten toe te passen in 2021.

## Publicatie

n.v.t.

## Andere uitvoeringsconsequenties en risico's

n.v.t.

## **Consequenties voor de privacy en informatiebeveiligingsrisico's**

n.v.t.

## **Resultaten en evaluatie**

n.v.t.

## **Bijlagen**

1. Rapport Onderzoek NCNP