

Onderzoek waarom bezwaar maken via NCNP- organisatie?



gemeente- en
waterschapsbelastingen

Inhoudsopgave

Inhoud

1	Onderzoek reden bezwaar maken via een NCNP – organisatie	3
1.1	Inleiding	3
1.2	Aantal objecten in bezwaar	4
2	Analyse	5
2.1	Onderzoeksopzet	5
2.2	Hoofdrede per vraag	6
3	Conclusies / aanbevelingen	10
3.1	Onderstaand de conclusies en aanbevelingen	10
3.2	Gezamenlijke aanpak Belastingkantoren	11

Colofon

Auteur: G. Knol

Versie: 1.3

Datum: 5-11-2019

1 Onderzoek reden bezwaar maken via een NCNP-organisatie

1.1 Inleiding

Bij de analyse van de bezwaren 2018 is geconstateerd dat het aantal woningen waarvoor een bezwaarschrift wordt ontvangen, gericht tegen de WOZ - waarde, via een juridisch adviesbureau No cure No Pay (NCNP) toeneemt. Bedrijven die werken op basis van no cure no pay garanderen een bepaald resultaat. Zolang dit resultaat (verlaging van de WOZ - waarde) niet bereikt wordt, hoeft er ook niet betaald te worden.

De reden waarom belanghebbenden hiervoor kiezen is onbekend. Om te kunnen achterhalen wat de reden is, is besloten om een onderzoek uit te voeren onder de belanghebbenden die in 2019 bezwaar maken via een NCNP-organisatie.

1.2 Aantal objecten in bezwaar

Bij de analyse van de bezwaren 2018 is geconstateerd dat het aantal woningen in bezwaar via een NCNP-organisatie is toegenomen.

Voor 2019 constateren wij dat het aantal woningen in bezwaar opnieuw is toegenomen ten opzichte van 2018. In onderstaand overzicht de aantallen en het percentage.

Jaar	Totaal aantal woningen in bezwaar	Totaal aantal woningen in bezwaar via NCNP	Percentage
2017	3.249	1.081	33,3 %
2018	2.842	1.190	41,9 %
2019	4.274	1.799	42,1 %

Uit de gegevens van de Waarderingskamer blijkt dat GBLT hierin geen uitzondering is. Waren er landelijk in 2016 nog 23.000 bezwaarschriften afkomstig van een NCNP-organisatie, in 2019 bedraagt dit 51.000. Ook is er landelijk sprake van een toename van het aantal woningen wat onder bezwaar is via een NCNP-organisatie. In 2019 zijn er landelijk 7,3 miljoen woningen. Hiervan ligt 2,1 % onder bezwaar. Hiervan is 35,9 % (55.000) afkomstig van een NCNP-organisatie.

Wanneer gekeken wordt naar de deelnemende gemeenten over de jaren 2017 - 2019, dan zien we een toename van de objecten in bezwaar bij alle gemeenten. Onderling zijn er wel verschillen. Met name zien we bij de gemeenten Bunschoten, Nijkerk en Zwolle een stijging.

Gemeente	Aantal woningen 2017	NCNP 2017	Percentage	Aantal woningen 2018	NCNP 2018	Percentage	Aantal woningen 2019	NCNP 2019	Percentage
Bunschoten	457	42	9,2%	170	87	51,2%	283	120	42,4%
Dalfsen	448	147	32,8%	311	96	30,9%	290	97	33,4%
Dronten	218	58	26,6%	323	164	50,8%	348	150	43,1%
Leusden	206	69	33,5%	334	145	43,4%	545	193	35,4%
Nijkerk	264	87	33,0%	283	109	38,5%	677	257	38,0%
Zwolle	1.656	678	40,9%	1.421	589	41,4%	2.131	982	46,1%
Totaal	3.249	1.081	33,3%	2.842	1.190	41,9%	4.274	1.799	42,1%

In de bezwarenanalyse 2019, welke in het 4^e kwartaal uitgevoerd wordt, wordt meer ingezoomd op de afhandeling van de bezwaren en ontwikkeling per gemeente.

2 Analyse

2.1 Onderzoeksopzet

Bij de analyse van de bezwaren 2018 is geconstateerd dat het aantal objecten waar tegen de WOZ – waarde een bezwaarschrift wordt ingediend via een juridisch adviesbureau (NCNP), toeneemt. De reden waarom belanghebbenden hiervoor kiezen is onbekend. Om te kunnen achterhalen wat de reden is, is besloten om een onderzoek uit te voeren onder de belanghebbenden die in 2019 bezwaar maken via een NCNP-organisatie.

In overleg met N. van Dam, communicatiedeskundige, is besloten om als onderzoeksmethodiek diepte-interviews te houden. De reden hiervoor is dat we in gesprek wilden gaan met de belanghebbenden om er achter te komen wat de reden is geweest om bezwaar in te dienen via een NCNP-organisatie. Als voorbereiding op de gesprekken is een vragenlijst opgesteld die als leidraad gebruikt kon worden.

Vanuit het overzicht met bezwaren 2019 zijn willekeurig over de diverse organisaties 46 adressen aangeschreven om mogelijkerwijs mee te werken aan het onderzoek. Op basis van de theorie zou aan de hand van 10 interviews een goed beeld moeten ontstaan over de reden van bezwaar maken. In totaal is van 12 belanghebbenden input verkregen voor het onderzoek.

Op het moment dat de afspraak gepland werd met de belanghebbenden, kon men kiezen voor een telefonisch interview, een interview op kantoor of bij belanghebbende thuis. Door alle geïnterviewde belanghebbenden werd deze wijze van onderzoek als zeer positief ervaren. Daarnaast werd door bijna alle belanghebbenden aangegeven het positief te vinden om kritisch naar het proces te kijken. In enkele gevallen was men heel kritisch en werd aangegeven dat er niet naar de burger geluisterd wordt, we de slager zijn die ons eigen vlees keurt en onvoldoende kritisch naar ons eigen proces zijn.

2.2 Hoofdrede n per vraag

Onderstaand wordt per vraag / item de rode draad weergegeven van de geïnterviewde belanghebbenden.

1. **Waarom heeft u bezwaar gemaakt?**

Door bijna alle geïnterviewde belanghebbenden wordt aangegeven dat de stijging van de WOZ – waarde ten opzichte van het jaar ervoor de aanleiding is om bezwaar te maken. Het is onduidelijk welke criteria er gebruikt worden voor de bepaling van de waarde. Daarnaast wordt aangegeven / ervaart men dat de vergelijkingsobjecten die op het taxatieverslag vermeld worden niet vergelijkbaar zijn.

2. **Op welk moment heeft u besloten om zelf geen bezwaar te maken?**

De antwoorden op deze vraag laten een verschillend beeld zien. Voor de een is het nooit geschoten is altijd mis, de ander krijgt via de Vereniging Eigen Huis een email om de WOZ – waarde te controleren, de ander ontvangt meerdere flyers en wordt hierdoor getriggerd. Bij meerdere belanghebbenden speelde de ervaring uit het verleden een belangrijke rol. Zij gaven aan dat er meerdere keren bezwaar was gemaakt en het bezwaar werd afgewezen. Op dezelfde gronden wordt door een NCNP–organisatie bezwaar gemaakt en dan wordt het wel toegewezen. Kortom er wordt niet naar mij als burger geluisterd.

3. **Welke gegevens heeft u nodig om zelf bezwaar in te dienen?**

4. **Hoe bent u op het idee gekomen om een NCNP–organisatie in te schakelen?**

De antwoorden op beide vragen heb ik samengevoegd. De reden hiervoor is dat de antwoorden elkaar soms tegen lijken te spreken. Het merendeel van de belanghebbenden geeft aan dat zij onvoldoende kennis bezit om met goed gevolg bezwaar te kunnen maken tegen de WOZ – waarde. Op het moment dat ik via een NCNP–organisatie bezwaar maak en wellicht wel collectief, heb ik meer kans van slagen dan dat ik zelf bezwaar maak. De NCNP–organisaties zijn gespecialiseerd op dit vakgebied en het is eenvoudig bezwaar maken. Belanghebbende ervaart zelf de frustratie van het hele proces niet meer, bezwaar maken, horen, uitspraak, het gevoel hebben niet gehoord te worden.

Aan de andere kant geeft men aan meer informatie te willen hebben over het tot stand komen van de WOZ – waarde. Het kunnen controleren van de waarde of het op een eenvoudige manier bezwaar kunnen maken.

5. **Waarom heeft u voor deze organisatie gekozen en niet voor een ander?**

De antwoorden op deze vraag lopen uiteen. Het was de 1^e organisatie wat ik via internet tegenkwam, willekeurig gekozen, de naam Eerlijke WOZ sprak mij aan. Goede ervaringen uit het verleden. Tijdens het onderzoek is gebleken dat via de Vereniging Eigen Huis er een relatie ligt met WOZ – Consultants, een NCNP-organisatie. Via de website van de Vereniging kun je een WOZ – check uit laten voeren. De Vereniging Eigen Huis wordt als object en deskundig ervaren. Deze objectiviteit ervaart men bij GBLT niet.

6. **Bent u op de hoogte van de proceskosten die de NCNP-organisaties uitgekeerd krijgen?**

Het merendeel van de belanghebbenden geeft aan bekend te zijn met de vergoeding die de bureaus ontvangen op het moment dat het bezwaar gegrond wordt verklaard. Het eigen belang om minder belasting te hoeven betalen en hiervoor niet direct een rekening te krijgen weegt niet tegen elkaar op. Zelfs als deze kosten verdisconteerd zouden worden in het belastingtarief, weegt het niet tegen elkaar op. Door een geïnterviewde werd aangegeven dat het ook niet eerlijk is al zij vanwege een onjuiste WOZ – waarde ten opzichte van andere belastingplichtigen teveel belasting moet betalen.

7. **Wat zou u ervan vinden om een afspraak te kunnen maken met een taxateur?**

Het merendeel van de belanghebbenden geeft aan het positief te vinden als er rechtstreeks contact opgenomen kan worden met de taxateur. Dit mag ook een persoon / deskundige zijn die goed weet uit te leggen hoe de waarde tot stand is gekomen. Open communicatie helpt om inzicht te krijgen in de waarde en deze als acceptabel te aanvaarden. Enkele ondervraagden geven aan dat het wel een toegevoegde waarde in het proces moet zijn en geen herhaling van informatie of een welles nietes verhaal. Voorkomen moet worden dat het een “soort scheldlijn” wordt waar belanghebbende zijn gal kan spuwen.

8. **Bent u bekend met het WOZ- waarde loket? Zo ja , was dit voor u reden om naar buurwoningen te kijken?**

Het merendeel van de belanghebbenden geeft aan bekend te zijn met het WOZ – waarde loket.

9. **Was dit voor u reden om bezwaar te maken?**

In enkele gevallen is aangegeven dat een vergelijking van de eigen WOZ – waarde met die van de bureaus de reden was om bezwaar in te dienen. Twee belanghebbende gaven aan dat zij juist door de bureaus erop gewezen waren dat hun WOZ – waarde de hoogste was in de buurt en dat men vooral bezwaar moest maken.

10. **Bent u tevreden over de overheid? Zo nee, is dit reden om bezwaar te maken?**

In zijn algemeenheid kan gezegd worden dat de belanghebbenden tevreden zijn met de overheid. Het wel of niet tevreden zijn is niet de reden om bezwaar te maken.

11. **Bent u ervan op de hoogte dat u zelf digitaal bezwaar kunt maken via onze website?**

Bijna alle geïnterviewde belanghebbenden geven aan dat de website niet bezocht is om informatie op te vragen of om zelf bezwaar te maken. De reden hiervoor is dat men voor het maken van het bezwaar getriggerd is door een advertentie in de krant, een flyer in de brievenbus (wel drie a vier) of door publicatie bij de Vereniging Eigen Huis. Dit betekent dat belanghebbenden bij het aanslagbiljet er nadrukkelijker op gewezen moeten worden dat er digitaal bezwaar gemaakt kan worden. Belanghebbenden die via Mijn Overheid het aanslagbiljet ontvangen moeten naar de website van GBLT om het taxatieverslag te zien of bezwaar te maken. Wellicht dat hier nog mogelijkheden liggen om klantgerichter te zijn en via een link het taxatieverslag te kunnen bekijken en het digitale bezwaarformulier.

12. **Hoe denkt u dat de WOZ-waarde tot stand komt?**

Het merendeel van de geïnterviewde belanghebbenden geeft aan geen duidelijk beeld te hebben hoe de WOZ - waarde tot stand komt. Men weet dat er een vergelijking plaatsvindt met verkochte woningen maar daarbij houdt het wel op.

13. **Wat vindt u van de informatie op onze website?**

Zie vraag 11.

14. **Wat vindt u van het taxatieverslag?**

Op deze vraag worden diverse antwoorden gegeven van niet gezien, wist niet dat er een taxatieverslag beschikbaar was, gekregen via de NCNP-organisatie. Daarnaast wordt door diverse belanghebbenden aangegeven dat het taxatieverslag veel informatie geeft maar dat de vermelde vergelijkingsobjecten niet vergelijkbaar zijn. Liggen in een andere wijk, niet in dezelfde straat, etc. Wat echter niet uit het taxatieverslag naar vorenkomt, is hoe de waardestijging van de eigen woning gezien moet worden in relatie tot de stijging van de vergelijkingsobjecten. Er wordt geen vertaalslag gemaakt of een grafiek getoond waaruit de conclusie getrokken kan worden of het stijgingspercentage klopt of aanvaardbaar is. Daarnaast zegt het taxatieverslag niets over de toestand van de woning of van de vergelijkingsobjecten met betrekking tot staat van onderhoud etc.

15. **Waarom niet bekeken?**

Zie vraag 14.

16. Heeft u nog tips/suggesties voor GBLT?

De tips en suggesties heb ik volledig opgenomen.

1. Aangeven dat een bezwaar van een burger of een NCNP-organisatie op een zelfde wijze behandeld worden. Vermelden van cijfers met betrekking tot aantal bezwaren gegrond / ongegrond van zowel burgers als NCNP-organisaties.
2. De taxateurs zouden meer naar buiten moeten gaan om te kijken of woningen echt vergelijkbaar zijn. Meer persoonlijke aandacht.
3. Positief om je als organisatie lerend op te stellen. Zorg voor een laagdrempelige manier om benaderbaar te zijn.
4. Zorg voor een duidelijke en eenvoudige toelichting hoe de waarde tot stand komt. Het moet voor een ieder te begrijpen zijn.
5. Zorg voor een eerlijke waardering.
6. Positief om dit onderzoek uit te voeren, positief om met belanghebbende in gesprek te gaan. De informatie moet gemakkelijk zichtbaar zijn, maar zorg ervoor dat de burgers ook niet teveel gepamperd worden.
7. Voordat de aanslag / WOZ-beschikking verzonden wordt een voormelding sturen met de WOZ - waarde en een toelichting hierop. Na een aantal weken volgt dan de aanslag die geen verrassing meer is.
8. Waar staat GBLT voor, wat doet GBLT, uitleggen aan de klant wie we zijn, wat we doen, waarom we geld innen en wat de klanten krijgen voor hun geld.

17. Wat vindt u van onze dienstverlening?

Het merendeel van geïnterviewde belanghebbenden geeft aan geen rechtstreeks telefonisch contact gehad te hebben met de organisatie, waardoor hier geen conclusie over vermeld kan worden.

3 Conclusies / aanbevelingen

3.1 Onderstaand de conclusies en aanbevelingen

Aantallen

Zoals in de inleiding is aangegeven is er landelijk sprake van een toename van het aantal bezwaren dat via een NCNP-organisatie ingediend wordt en geldt dit 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. Dit betekent dat wij als GBLT hier niet direct invloed op uit kunnen oefenen.

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 concludeer ik uit de termen die men gebruikt, er wordt niet naar de burger geluisterd, de slager die zijn eigen vlees keurt, de Vereniging Eigen Huis is wel objectief. Dit betekent dat er een taak ligt om het vertrouwen te herstellen. Onder het punt communicatie wordt 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. Men heeft het beeld dat op het moment dat zij via een NCNP-organisatie bezwaar maken er meer kans van slagen is. Een enkeling ervaart het als collectief bezwaar maken waardoor er meer kans van slagen is. Tevens wordt aangegeven dat de NCNP-organisaties gespecialiseerd zijn op dit vakgebied. Bovendien kun je op een eenvoudige wijze bezwaar maken.

Hieruit blijkt ook wel de complexiteit die belanghebbenden ervaren hoe de taxatie in het kader van de Wet WOZ tot stand komt. Onder het punt communicatie wordt 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

Waar wel mogelijkheden liggen is communicatie. 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, gegrond / ongegrond.

Daarnaast wordt aangegeven dat men het wenselijk vindt om op een laagdrempelige manier contact te hebben met GBLT. Hieronder wordt ook de mogelijkheid om op een laagdrempelige bezwaar te kunnen maken verstaan. Echter hier hebben we aan de andere kant weer te maken dat wij het ons als overheid soms moeilijk maken. We verplichten onszelf om bekende informatie niet opnieuw te

vragen. Om zeker te zijn dat iemand zich niet voor een ander voordoet maken we gebruik van persoonlijke identificatie. Op basis van deze eisen is het maken van bezwaar in een beveiligde omgeving geplaatst. In onze beveiligde omgeving maken wij gebruik van een standaardbezwaarformulier. Het is wenselijk om dit formulier aan te passen om meer informatie te bevragen bij belanghebbenden, zodat een goed beeld gekregen kan worden van de woning en de reden waarom men in bezwaar gaat. Proactief meedenken in plaats van defensief de belanghebbende te ontmoedigen bij het invullen van de grieven.

Een laagdrempelige manier van bezwaar maken zou bijvoorbeeld wel kunnen via een traject van informeel contact. Hierbij kunnen belanghebbenden per email / afspraak of per telefoon hun grieven aangeven, waarbij wij garant staan om binnen een bepaalde periode een reactie te geven. Op basis van deze uitkomst kan men dan overwegen om alsnog een formeel bezwaar traject te starten.

Aanbeveling:

1. Aanpassen teksten website, taxatieverslag en meer communicatiemiddelen inzetten rondom verzenden beschikkingen.
Actiehouder: J. van Scherpenzeel
2. Aanpassen bezwaarformulier.
Actiehouder: J. van Scherpenzeel / G. Knol
3. Onderzoeken instellen informeel bezwaretraject.
Actiehouder: J. van Scherpenzeel

3.2 Gezamenlijke aanpak Belastingkantoren

In het directeurenoverleg van de gezamenlijke belastingkantoren is afgesproken om de mogelijkheden te verkennen voor een gezamenlijke aanpak / werkwijze voor de behandeling van de bezwaren die ingediend worden door een NCNP-organisatie. Hierbij wordt het initiatief genomen vanuit een kernteam met materiedeskundigen vanuit de belastingkantoren. De gedachte en insteek hierbij is dat de Landelijke Vereniging Lokale Belastingen (LVLB) het landelijk breder op zou moeten pakken. Vanuit de samenwerking wordt het nodige voorwerk verricht. Ook GBLT participeert in het kernteam waarvoor op 19 juni de eerste bijeenkomst is geweest. Woensdag 4 september a.s. is de tweede bijeenkomst.

In het kernteam worden onderwerpen besproken rondom communicatie, het indienen van bezwaar, het horen, wel of geen inpandige opname, tekstblokken, vergoeding proceskosten etc. Zodra er besluitvorming nodig is / plaatsgevonden heeft over een gezamenlijke aanpak wordt u daar over geïnformeerd.



gemeente- en
waterschapsbelastingen