Bijlage 5 : Onderzoeksrapport Coelo

De hoogte en de structuur van de kostenvergoeding voor bedrijven die helpen bij het maken van bezwaar tegen woz-beschikkingen

Corine Hoeben
Linda Toolsema



rijksuniversiteit groningen

COELO

Centrum voor Onderzoek van de Economie van de Lagere Overheden

COELO
Centrum voor Onderzoek van de Economie van de Lagere Overheden
Faculteit Economie en Bedrijfskunde
Rijksuniversiteit Groningen
www.coelo.nl

COELO-rapport 21-5

© COELO, Groningen, november 2021

Aan het verzamelen en het verwerken van de gegevens voor deze uitgave is de grootst mogelijke zorg besteed. Iedere aansprakelijkheid voor de gevolgen van activiteiten die op basis van deze gegevens worden ondernomen wordt echter afgewezen.

Inhoud

Voorwoord		4
1	Inleiding	5
1.1.	Onderzoeksvraag	6
1.2.	Afbakening	8
1.3.	Methode en opbouw van het rapport	8
2	Bezwaar tegen woz-beschikking	10
2.1.	Algemeen	10
2.2.	Redenen aanpassing woz-waarde	10
2.3.	Procedure bezwaar tegen woz-beschikking	12
2.4.	Kostenvergoeding op basis van Bpb	13
3	Empirische analyse	17
3.1.	Algemeen	17
3.2.	Kenmerken landelijk opererende bureaus	17
3.3.	Indienen bezwaren	20
3.4.	Hoorzitting	33
3.5.	Samenvatting	36
4	Bedrijfsmodel	38
4.1.	Model	38
4.2.	Grafische weergave	40
4.3.	Bezwaar door belanghebbende	42
4.4.	Uitkomsten bij andere aannames	42
4.5.	Samenvatting	45
5	Samenvatting en conclusie	46
6	Referenties	51

Voorwoord

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG).

De inhoud van COELO-rapporten wordt altijd door de onderzoekers vastgesteld, zonder inhoudelijke sturing van de opdrachtgever. Het conceptrapport wordt aan de opdrachtgever ter lezing voorgelegd, waarna eventuele voorstellen voor tekstuele verbeteringen of verhelderingen naar eigen inzicht door de onderzoekers worden verwerkt. De inhoud van dit rapport komt dan ook geheel voor rekening van de auteurs en weerspiegelt niet noodzakelijk de visie van de opdrachtgever.

De auteurs danken medewerkers van gemeenten en samenwerkingsverbanden voor het aanleveren van informatie. Ook danken zij Maarten Allers (Coelo) voor het nalopen van een eerdere versie van dit rapport op onjuistheden. De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust geheel bij de auteurs.

1 Inleiding

Gemeenten en samenwerkingsverbanden[1] ervaren in toenemende mate problemen bij de uitvoering van de Wet woz, en dan met name bij door burgers en bedrijven ingediende bezwaren tegen de woz-beschikking. Steeds meer van die bezwaren worden ingediend door professionele derden die werken op basis van het uitgangspunt van no cure no pay. De belanghebbende betaalt – zeker als het gaat om een bezwaar tegen de waarde van woningen – zelf vaak geen vergoeding, ongeacht of het bezwaar wordt gehonoreerd of niet. De bedrijven ontvangen een kostenvergoeding van de gemeente als een bezwaar geheel of gedeeltelijk wordt gehonoreerd. Het totaalbedrag aan kostenvergoedingen dat door gemeenten wordt uitgekeerd, neemt toe. Belangrijker probleem is echter dat de bezwaren die worden ingediend door bedrijven een steeds groter beslag leggen op de uitvoeringscapaciteit bij gemeenten.

Onder verantwoordelijkheid van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC), het kennisinstituut voor het ministerie van Justitie en Veiligheid, is onderzoek gedaan naar het Besluit proceskosten bestuursrecht (Bpb) in relatie tot het opereren van professionele derden. Het onderzoeksrapport is in februari 2021 verschenen. Dit rapport biedt interessante informatie, maar een van de hoofdvragen van het onderzoek blijft helaas onbeantwoord: “Wat is de verhouding tussen de hoogte van de vergoeding voor verschillende proceshandelingen en de werkelijke kosten die met die proceshandelingen zijn gemoeid?” (WODC, 2021, blz. 4). De achterliggende vraag hierbij is of het huidige systeem van proceskostenvergoedingen bedrijven prikkelt om te veel bezwaren in te dienen, en dus aanpassing behoeft (WODC, 2021, blz. 93). Om hier toch een beeld van te krijgen heeft de VNG Coelo benaderd. In dit rapport worden de resultaten van het onderzoek gepresenteerd.

Toegang tot rechtshulp is een belangrijke maatschappelijke waarde. Ook tegen besluiten van de overheid die betrekking hebben op individuele burgers of bedrijven moeten de laatsten desgewenst bezwaar kunnen maken. Om de uitoefening van dit recht te waarborgen kunnen kosten voor professionele hulp daarbij worden vergoed. Dit geldt ook voor bezwaren tegen woz-beschikkingen.

Dit onderzoek richt zich op de vraag of de bestaande kostenvergoeding, wat betreft hoogte en structuur, adequaat is. Daarmee bedoelen we dat de kostenvergoeding voldoende is om de dienstverlening aan burgers en bedrijven te faciliteren, zonder dat er financiële prikkels bestaan die leiden tot een te hoog niveau aan bezwaren of aan proceshandelingen. Voor gemeenten zijn hier niet alleen kosten aan verbonden doordat ze kostenvergoedingen moeten betalen. Het legt ook beslag op de tijd van schaarse professionals van de gemeenten.

Bij een optimaal kostenvergoedingssysteem bestaat een goede balans tussen het voordeel voor burgers en bedrijven en de door gemeenten te maken kosten. Deze

[1] Voor de leesbaarheid schrijven we hierna alleen gemeenten als het gaat om zowel gemeenten als samenwerkingsverbanden.

weging zelf wordt in dit rapport niet gemaakt. Wel worden hiervoor de nodige bouwstenen aangedragen.

1.1. Onderzoeksvraag

De kostenvergoeding op basis van het Besluit proceskosten bestuursrecht (Bpb) is een tegemoetkoming voor de belanghebbende in de kosten die deze maakt wanneer deze zich laat vertegenwoordigen door een professionele derde in een bezwaar of proces tegen de overheid (Rijk of decentraal). De vergoeding wordt niet uitgekeerd als een belanghebbende zelf bezwaar maakt, dus zonder gebruik te maken van professionele hulp. De kostenvergoedingen op basis van het Bpb bestaan voornamelijk uit forfaitaire bedragen die uitgaan van een bepaalde tijdsbesteding door de professionele derde.

De kostenvergoedingsregeling op basis van het Bpb is niet alleen van toepassing bij bezwaar tegen een woz-beschikking, maar bij alle bezwaren tegen besluiten door een bestuursorgaan die geheel of gedeeltelijk worden gehonoreerd en waar de belanghebbende zich heeft laten vertegenwoordigen door een professionele derde. Een burger die met hulp van een advocaat succesvol bezwaar maakt tegen een besluit omtrent bijvoorbeeld de ontvangen bijstandsuitkering ontvangt een kostenvergoeding op basis van dezelfde Bpb-systematiek.

De woz-waarde moet volgens de Wet woz in principe de marktwaarde weergeven die een object had op de peildatum.[2] In de praktijk is dat moeilijk voor honderd procent te realiseren. Om te beginnen bestaan er marktfluctuaties die lastig in de waardebepaling zijn mee te nemen. Verder wordt de waarde niet alleen bepaald door harde gegevens als de oppervlakte of het aantal kamers, maar ook door minder objectieve kenmerken zoals bijvoorbeeld de aanwezigheid van een drukke weg of overlast. Hoe groot de waardevermindering door dit soort subjectieve kenmerken is, is altijd voor discussie vatbaar. Een transactieprijs is bovendien niet altijd precies gelijk aan de marktwaarde. Bij de onderhandelingen tussen koper en verkoper spelen naast objectieve factoren ook subjectieve argumenten mee die van invloed zijn op de hoogte van de uiteindelijke koopsom. Denk aan onderhandelingsvaardigheden, de noodzaak om een woning snel te willen (ver)kopen, de smaak van de kopers enzovoort.[3] Subjectieve argumenten kunnen niet geobjectiveerd worden in de kenmerken van een object. Uit onderzoek blijkt deze zogeheten transactieruis 6 à 9 procent van de waarde te bedragen.[4]

In het rapport van het WODC wordt er daarnaast terecht op gewezen dat woz-waarden met modellen worden bepaald, terwijl er bij bezwaren naar individuele objecten wordt gekeken.[5] Het is dan niet verwonderlijk dat er tussen de uitkomsten enig verschil bestaat. Iedere aanpassing van de woz-waarde betekent dat een bezwaar geheel of

---

[2] Voor een deel van de niet-woningen geldt dat er geen marktwaarde kan worden bepaald omdat er te weinig of geen transactiegegevens zijn. Het gaat dan bijvoorbeeld om winkels, ziekenhuizen, etc. Het is dan nog complexer om de waarde te bepalne. Ook in deze gevallen kan dus bezwaar worden aangetekend.

[3] Evers, 2019.

[4] Evers, 2019.

[5] WODC, 2021, blz. 98; zie ook Goessens en Lebens, 2021.

gedeeltelijk is gehonoreerd, waarmee een proceskostenvergoeding (volledig) beschikbaar komt.

Het aantal bezwaren dat wordt ingediend door professionele derden stijgt.[6] Eenzelfde stijging is niet te zien bij veel andere, niet belasting gerelateerde besluiten. Dit roept de vraag op of de vergoeding op basis van het Bpb voor wat betreft de Wet woz wel aansluit bij de inspanning die nodig is om bezwaar te maken tegen de woz-beschikking namens belanghebbenden.

Onze eerste onderzoeksvraag luidt:

1 *Sluit de vergoeding op basis van het Bpb voor wat betreft de Wet woz aan bij de inspanning die een bedrijf moet leveren om bezwaar te maken tegen de woz-waarde namens belanghebbenden?*

Eén van de conclusies in het WODC-rapport is dat er aanwijzingen zijn dat professionele derden oneigenlijk gebruik maken van procedures en dat zij niet altijd maatwerk leveren, maar dat voor de onderzoekers daarom nog niet blijkt dat de bedrijven puur uit zijn op makkelijk te innen kostenvergoedingen in plaats van de belangen van de klant te vertegenwoordigen.[7] Deze conclusie is mede een gevolg van de gekozen onderzoeksmethode.[8] De onderzoekers baseren zich op de informatie die zij hebben gekregen uit gesprekken met gemeenten, professionele derden en rechters. De gesprekken met gemeenten en professionele derden leveren een welles-nietes verhaal op. De onderzoekers geven aan dat de conclusie vooral is gebaseerd op gesprekken met rechters.[9] Rechters hebben echter te maken met een specifieke groep van bezwaren, namelijk bezwaren die in de bezwaarfase niet zijn gehonoreerd door gemeenten en waarvan de bedrijven toch menen dat er een kans is dat het bezwaar geheel of gedeeltelijk wordt gehonoreerd. Uit cijfers van de Waarderingskamer blijkt dat het hier gaat om slechts een klein deel van de bezwaren die zijn ingediend door de bedrijven (5,8 procent in 2020).[10] Rechters hebben dus geen totaaloverzicht. Daarmee blijft onduidelijk in hoeverre oneigenlijk gebruik van procedures etc. slechts anekdotisch voorkomt of structureel.

In dit rapport onderzoeken we ook deze kostenvergoeding op basis van het Bpb, maar we kiezen een ander perspectief. Nederland is een markteconomie. Van bedrijven wordt verwacht dat zij streven naar winst, binnen maatschappelijke randvoorwaarden. Bedrijven kunnen ook ideële doelen nastreven, maar om levensvatbaar te blijven is een minimaal niveau van winstgevendheid een voorwaarde. Dit geldt ook voor de bedrijven die het onderwerp zijn van dit onderzoek. Het ligt voor de hand dat de kostenvergoeding hoog genoeg moet zijn om alle kosten plus een winstopslag te dekken. Dat wil zeggen dat het bedrijf een redelijke winst moet kunnen maken op het

[6] Waarderingskamer 2021b.

[7] WODC 2021, blz. 92.

[8] Zie ook Monsma (2021).

[9] WODC 2021, blz. 92.

[10] Waarderingskamer 2021b.

geheel van de gewonnen èn de verloren zaken. Voor die laatste categorie wordt immers geen kostenvergoeding uitgekeerd, maar alle zaken winnen is onmogelijk. De kosten van verloren zaken moeten dus gedekt worden uit de kostenvergoeding voor gewonnen zaken.

Het is echter mogelijk dat de bestaande vergoedingsstructuur ertoe leidt dat bedrijven om commercieel genoeg te kunnen werken gedrag vertonen dat er weliswaar voor zorgt dat zij kunnen blijven bestaan, maar dat ingaat tegen het algemeen belang. Dat is het geval wanneer de kosten die gemeenten maken om bezwaren af te handelen hoger zijn dan nodig is om een goede rechtsbescherming voor burgers en bedrijven te waarborgen. Dit leidt tot de tweede vraag:

2 *In hoeverre werkt de vergoedingsstructuur op basis van het Bpb gedrag in de hand dat ingaat tegen het algemeen belang?*

1.2. Afbakening

Een procedure tegen de woz-beschikking kan in grote lijnen worden opgesplitst in twee fasen. Als eerste is er een bezwaarfase. Een belanghebbende geeft dan aan waarom hij of zij bezwaar heeft tegen de vastgestelde waarde. Indien gewenst kan de belanghebbende een eigen taxatie uit laten voeren. Na een eventuele hoorzitting geeft de gemeente aan of het bezwaar (geheel of gedeeltelijk) wordt gehonoreerd of niet. Een belanghebbende kan daarna in beroep gaan tegen het besluit. Dit is de beroepsfase. Omdat het aandeel beroepsfases gering is laten we deze fase grotendeels buiten beschouwing.

1.3. Methode en opbouw van het rapport

In hoofdstuk 2 van het rapport beschrijven we de procedure die wordt gevolgd als er bezwaar wordt gemaakt tegen een woz-beschikking en de kostenvergoeding op basis van het Bpb.

Het onderzoek bestaat vervolgens uit twee delen. Het eerste deel (hoofdstuk 3) bestaat uit een empirische analyse. De analyse is gebaseerd op gesprekken met medewerkers van vier kleine gemeenten en zes samenwerkingsverbanden. Deze gemeenten en samenwerkingsverbanden vertegenwoordigen 19 procent van de inwoners van Nederland. Daarnaast is van tien samenwerkingsverbanden en twee gemeenten schriftelijke of kwantitatieve informatie ontvangen. Deze steekproef vertegenwoordigt 28 procent van de inwoners van Nederland. We gaan op basis van de ontvangen informatie na hoe de werkprocessen van bedrijven die bezwaar maken tegen woz-beschikkingen zijn ingericht. Zo bekijken we bijvoorbeeld of er sprake is van standaardteksten voor bezwaren.

Vervolgens gaan we in hoofdstuk 4 na welke financiële prikkels er uitgaan van de kostenvergoeding op basis er van het Bpb op een bedrijf. Op welke wijze kan een bedrijf de winst maximaliseren gezien de bestaande vergoedingensystematiek?

De onderzoeksvragen worden beantwoord door de uitkomsten uit de twee onderzoeksonderdelen met elkaar te verbinden (hoofdstuk 5).

De onderzoekers hebben ook contact gezocht met de Vereniging Rechtsbescherming Lokale Belastingen, de brancheorganisatie (in oprichting) van bedrijven die namens belanghebbenden op basis van no cure no pay bezwaar indienen tegen de woz-waarde. De VRLB heeft echter aangegeven geen medewerking te willen verlenen aan dit onderzoek.

2 Bezwaar tegen woz-beschikking

2.1. Algemeen

Dit onderzoek richt zich op bezwaren die worden aangetekend tegen de woz-beschikking. De woz-waarde is de grondslag van een aantal belastingen. De belangrijkste hiervan zijn:

- bij gemeenten: de onroerendezaakbelasting (ozb) en in een deel van de gemeenten de rioolheffing en forensenbelasting;
- bij waterschappen: de heffing gebouwd;
- bij de rijksoverheid: het eigenwoningforfait in de inkomstenbelasting en de erf- en schenkbelasting.

Gemeenten voeren de Wet woz uit. Zij bepalen jaarlijks de woz-waarde van ieder object binnen hun grenzen. Gemeenten kunnen deze taak (samen met de belastinginning) hebben overgedragen aan samenwerkingsverbanden. Voor de leesbaarheid duiden we in dit hoofdstuk beide aan met gemeenten.

We schetsen in paragraaf 2.2 wat de belangrijkste redenen zijn voor gemeenten om een bezwaar tegen de woz-waarde te honoreren. Vervolgens geven we in paragraaf 2.3 in grote lijnen weer wat de procedure hierbij is. Belanghebbenden kunnen een derde partij machtigen om namens hen bezwaar te maken tegen de woz-beschikking. Hiervoor wordt vaak een bureau ingeschakeld dat werkt op basis van no cure no pay: als een bezwaar niet wordt gehonoreerd dan hoeft de belanghebbende niet te betalen. Vaak geldt dat een belanghebbende ook geen kosten heeft als een bezwaar wel wordt gehonoreerd. De gemeente betaalt namelijk een kostenvergoeding op basis van het Besluit proceskosten bestuursrecht (Bpb) als een bezwaar wordt gehonoreerd. In paragraaf 2.4 beschrijven we deze vergoeding.

2.2. Redenen aanpassing woz-waarde

Een bezwaar tegen de woz-beschikking wordt toegewezen op het moment dat een gemeente (of tijdens de beroepsprocedure de rechter) constateert dat de bezwaren geheel of gedeeltelijk gegrond zijn. Tot 2010 was er in de wet woz een bepaling opgenomen dat er een beperkt verschil mocht bestaan tussen de vastgestelde en werkelijke woz-waarde, de Fierensmarge.[11] De Hoge Raad heeft in 2010 geoordeeld dat deze bepaling in strijd is met het Europees Verdrag van de Rechten van de Mens en dat de Fierensmarge niet mag worden toegepast.[12] Sinds die tijd leidt ieder verschil

[11] Het verschil, een percentage, hing samen met de woz-waarde. Voor objecten met een waarde tot 200.000 euro was dit 5 procent, voor objecten met een waarde tussen 200.000 euro en 500.000 euro was dit 4 procent, voor objecten met een waarde tussen 500.000 euro en 1 miljoen euro 3 procent en daarboven 2 procent.

[12] ECLI:NL:HR:2010:BL1943.

tussen de vastgestelde en werkelijke woz-waarde tot een aanpassing en daarmee een (gedeeltelijke) gegrond verklaring.[13]

Er zijn uiteenlopende redenen waarom een bezwaar gegrond kan blijken te zijn. Het WODC-rapport wijst erop dat de woz-waarde van woningen en van een deel van de niet-woningen via rekenkundige modellen worden bepaald. Hierdoor is het mogelijk om grote aantallen objecten met elkaar te vergelijken. Bij een bezwaar gaat het echter niet om de correctheid van de berekeningen op basis van een model, maar om de waarde van een individueel object. Die kan afwijken van de waarde zoals door het model bepaald, doordat een model – hoe goed ook - nooit perfect de waarde van alle individuele woningen kan schatten. Daarnaast geldt dat niet de mate waarin bepaalde secundaire kenmerken effect hebben op de woz-waarde maar moeilijk objectief kan worden vastgesteld. Het kan bijvoorbeeld zijn dat er door de nabijheid van een uitgaansgelegenheid overlast is. Daarmee is nog niet duidelijk in welke mate de waarde van een woning hierdoor daalt.

De Waarderingskamer heeft in 2021 onderzoek gedaan naar de mate waarin en de redenen waarom woz-bezwaren worden gehonoreerd. De twee belangrijkste redenen waarom bezwaren van bedrijven die werken op no cure no pay basis worden toegewezen zijn volgens dit onderzoek dat de secundaire kenmerken van een object moesten worden aangepast, en een onjuiste waarde/waarde-onderbouwing, objectief vast te stellen fouten in de waardering (zie tabel 1).[14] Secundaire kenmerken betreffen kenmerken die betrekking hebben op het kwaliteitsniveau of het onderhoudsniveau van een object. Het gaat dan bijvoorbeeld om de leeftijd van de badkamer. Bij objectief vast te stellen fouten in de waardering zijn gegevens van een object wel correct geregistreerd, maar is desondanks de waarde van het object niet correct bepaald. Als er bijvoorbeeld overlast is door een drukke weg dan wordt hier een correctie voor uitgevoerd. Het kan echter zijn dat de overlast dusdanig is dat de correctie groter had moeten zijn.[15]

[13] De woz-waarde wordt afgerond op 1.000 euro. Daarom komen aanpassingen van de woz-waarde van minder dan 1.000 euro niet voor.

[14] Waarderingskamer 2021a, blz. 14-17.

[15] Bron: persoonlijke communicatie Waarderingskamer.

Tabel 1 Redenen honoreren bezwaren bedrijven

Reden	Aantal bezwaren
Onjuiste objectafbakening	5
Onjuiste primaire kenmerken	162
Onjuiste secundaire objectkenmerken	2.012
Onjuiste waarde/waarde-onderbouwing, objectief vast te stellen fout in taxatie	1.811
Aanpassing WOZ-waarde op basis eigen verkoopprijs	44
Geen reden doorgegeven	353
Totaal	**4.387**
Totaal aantal woz-objecten waar deze cijfers betrekking op hebben	**1.479.801**

Bron: Waarderingskamer 2021a, blz. 14. Tabel is samengesteld op basis van gegevens van een steekproef van 68 gemeenten.

Zoals ook aangegeven is in hoofdstuk 1 is het complex om de waarde van een woz-object vast te stellen. Dit betekent echter ook dat er altijd een kans is dat een bezwaar gegrond is en wordt gehonoreerd.

2.3. Procedure bezwaar tegen woz-beschikking[16]

Belanghebbenden ontvangen over het algemeen in het eerste kwartaal van het jaar de woz-beschikking. Dat kunnen zowel eigenaren als gebruikers zijn van zowel een woning als niet-woning. Een belanghebbende heeft maximaal zes weken na dagtekening de tijd om bezwaar in te (laten) dienen. Dat kan zowel tegen een te hoge als tegen een te lage woz-waarde. Bezwaar tegen een te hoge woz-waarde komt het meest voor. Een verlaging van de woz-waarde betekent voor een woningeigenaar onder meer dat deze een lager bedrag betaalt voor de ozb, de heffing gebouwd en het eigenwoningforfait. Een belanghebbende kan in sommige gevallen ook juist belang hebben bij een hogere woz-waarde. Wanneer het hypotheekbedrag hoger is dan de waarde van een woning betaalt een huiseigenaar een hogere rente dan wanneer dit niet het geval is. Als de woz-waarde hoger wordt dan de (resterende) hypotheekschuld gaat bank over het algemeen akkoord met een lagere hypotheekrente.

Een belanghebbende kan zelf bezwaar maken bij de gemeente. Hier zijn geen geldelijke kosten aan verbonden. Er kan ook een derde partij worden gemachtigd om het bezwaar in te dienen en af te handelen (zie volgende paragraaf). Het is mogelijk om aanvankelijk alleen een bericht te sturen *dat* men bezwaar gaat aantekenen (pro forma bezwaar). In dat geval moet op een later moment alsnog worden aangegeven waar bezwaar tegen wordt gemaakt.[17]

De bezwaarmaker of de gemachtigde kan een hoorzitting aanvragen. De hoorzitting is bedoeld om de bezwaarmaker in staat te stellen om grieven (inhoudelijke bezwaren)

[16] Zie voor een uitgebreide beschrijving het WODC-rapport (2021).

[17] Het kan al voldoende zijn om aan te geven dat men het niet eens is met de hoogte van de woz-waarde, een verdere motivering is niet altijd nodig voor een gemotiveerd bezwaar, ECLI:NL:HR:2014:86.

toe te lichten. Als de belanghebbende of gemachtigde een hoorzitting aanvraagt dan moet de gemeente hieraan tegemoetkomen of het bezwaar vóór de hoorzitting honoreren.

Als er bezwaar is ingediend gaat de gemeente op basis van de ontvangen informatie en eventueel verder onderzoek (bijvoorbeeld een bezoek aan het object) na of het bezwaar gegrond is en stuurt het besluit naar de belanghebbende. De bezwaarmaker kan vervolgens nog tegen het besluit in beroep gaan bij de rechter. Hiervoor geldt een vergelijkbare procedure als voor het bezwaar. Tijdens het beroep mag een belanghebbende argumenten en feiten aandragen die tijdens de bezwaarfase nog niet naar voren zijn gebracht. Deze beroepsprocedure laten wij verder grotendeels buiten beschouwing omdat deze maar voor een klein deel van de bezwaren wordt gevoerd.[18]

2.4. Kostenvergoeding op basis van Bpb

Zoals aangegeven kunnen belanghebbenden een gespecialiseerd bedrijf of bureau inschakelen om het bezwaar in te dienen en af te handelen. Veel bedrijven die op dit terrein actief zijn, werken op basis van no cure no pay. Als het bezwaar niet gegrond wordt verklaard dan hoeft de belanghebbende het bedrijf niet te betalen voor de gemaakte kosten. Omdat het Rijk het wenselijk vindt dat inwoners en bedrijven professionele ondersteuning kunnen krijgen als zij het oneens zijn met een besluit door een bestuursorgaan kunnen zij een vergoeding ontvangen voor het inschakelen van deze derden. Dit is geregeld in het Besluit proceskosten bestuursrecht (Bpb). Het bestuursorgaan (in het geval van de woz-beschikking de gemeente) keert een kostenvergoeding uit als een bezwaar geheel of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard en de bezwaarmaker om de vergoeding heeft verzocht.

Als het bezwaar van een bedrijf tegen de waarde van een *woning* geheel of gedeeltelijk wordt gehonoreerd bestaat de opbrengst voor het bedrijf alleen uit de kostenvergoedingen die zij ontvangen van de gemeente. De belanghebbende betaalt dan dus nooit, hier is in feite sprak van *cure or no cure, never pay*. Als het gaat om een niet-woning dan kan hier nog een vergoeding door de belanghebbende bij komen. Dit verschilt per bedrijf. In tabel 2 hebben we weergegeven wat de volgens de Waarderingskamer acht grootste bedrijven hierover melden op hun website (zie ook paragraaf 3.2 voor kenmerken van deze bedrijven).

[18] WODC 2021, Waarderingskamer 2021b.

Tabel 2 Vergoeding die wordt betaald als een door een bedrijf ingediend bezwaar geheel of gedeeltelijk wordt gehonoreerd

	Woningen
Bedrijf 1	n.v.t.
Bedrijf 2	Gratis
Bedrijf 3	Gratis
Bedrijf 4	Gratis
Bedrijf 5	Gratis
Bedrijf 6	Gratis
Bedrijf 7	Gratis
Bedrijf 8	Gratis
	Niet-woningen
Bedrijf 1	“wettelijk vastgestelde bijdrage” plus “25% van de besparing die u het eerste jaar behaalt.”
Bedrijf 2	“in de meeste gevallen gratis.”
Bedrijf 3	n.v.t. maken alleen bezwaar tegen de beschikking van woningen
Bedrijf 4	MKB, agrarische objecten gratis, grootzakelijk: percentage gerealiseerde besparing
Bedrijf 5	25% excl. BTW van het lokale behaalde belastingvoordeel voor het desbetreffende jaar
Bedrijf 6	In alle gevallen gratis
Bedrijf 7	n.v.t. maken alleen bezwaar tegen de beschikking van woningen
Bedrijf 8	In alle gevallen gratis

Bron: websites bedrijven

De kostenvergoeding op basis van het Bpb is bedoeld als tegemoetkoming in de kosten van het inhuren van een professionele derde door belanghebbenden en wordt in principe aan de belanghebbende uitgekeerd. De laatste jaren vragen steeds meer bedrijven die actief zijn op deze markt hun klanten om een contract te ondertekenen waarmee wordt geregeld dat de gemeente de (gehele) kostenvergoeding rechtstreeks overmaakt naar het bedrijf. Dit zorgt voor meer zekerheid bij de bedrijven. Zij hoeven nu geen facturen innen bij individuele personen of bedrijven, maar krijgen het geld automatisch overgemaakt van de betreffende overheid zodra de zaak is afgerond. Het betekent echter ook dat de belanghebbende niet meer ‘vanzelf’ ziet wat het bedrijf ontvangt op het moment dat zijn bezwaar gegrond wordt verklaard.

Hoogte proceskostenvergoeding en vergoeding taxatierapport

De belangrijkste onderdelen van de vergoedingen zijn de proceskostenvergoeding en een vergoeding voor een eventueel taxatierapport. De hoogte van deze vergoedingen is forfaitair en dus niet afhankelijk van de werkelijke kosten (bijvoorbeeld het aantal uren dat besteed is aan een bezwaar). De vergoeding wordt uitgekeerd wanneer een bezwaar geheel of gedeeltelijk wordt gehonoreerd. Zoals aangegeven in 2.2 is er geen “foutenmarge” meer toegestaan. Wanneer wordt bepaald dat de werkelijke woz-waarde afwijkt van de door de gemeente vastgestelde woz-waarde is sprake van een gehele of gedeeltelijke honorering van het bezwaar.

De hoogte van de *proceskostenvergoeding* is afhankelijk van de proceshandelingen die zijn uitgevoerd. De proceshandelingen in de bezwaarfase zijn:

1. het indienen van een bezwaar

2. het verschijnen op een hoorzitting.[19]

Indienen van een bezwaar De eerste proceshandeling houdt in dat een bedrijf op tijd bezwaar maakt tegen de woz-beschikking van een object. Het is toegestaan om in de bezwaartermijn te gebruiken om een *pro forma* bezwaar in te dienen: er hoeft eerst alleen te worden aangegeven *dat* er bezwaar zal worden ingediend tegen de woz-beschikking. Later kan worden aangegeven of dit is omdat de waarde te hoog of te laag wordt geacht en eventueel wat de motivering hiervoor is.[20]

Verschijnen op de hoorzitting De tweede proceshandeling is het *bijwonen* van de hoorzitting. Zoals aangegeven in paragraaf 2.3 kan een belanghebbende een hoorzitting aanvragen om zo de mogelijkheid te krijgen om het bezwaar toe te lichten. Ook een bedrijf dat bezwaar maakt namens een belanghebbende kan een hoorzitting aanvragen. De proceshandeling bestaat alleen uit het *bijwonen* van de hoorzitting, in het Bpb staat niets over een inhoudelijke bijdrage.

Een gemeente moet een verzoek tot een hoorzitting inwilligen, óf het bezwaar voor de hoorzitting geheel honoreren. Als een bedrijf dat laatste wil voorkomen om de aan de hoorzitting verbonden vergoeding niet mis te lopen, kan dat eenvoudig door een grotere verandering van de woz-waarde voor te stellen dan op basis van de grieven redelijk is.[21] Er zijn geen eisen aan bijvoorbeeld het opleidingsniveau van de medewerker die aan de hoorzitting deelneemt of de kwaliteit van de uitgewisselde informatie. Hoewel een hoorzitting bedoeld lijkt voor ‘hoor en wederhoor’ geven gemeenten aan dat er vaak een vooraf vastgestelde tekst wordt voorgelezen en dat de medewerker van het bedrijf vaak niet in staat is om vragen van de gemeente te beantwoorden. Vaak worden hoorzittingen telefonisch of zelfs schriftelijk afgehandeld (zie paragraaf 3.4).

Voor iedere handeling worden punten toegewezen. Voor de twee genoemde handelingen is dit standaard elk één punt. Hier wordt een wegingsfactor aan gegeven. Standaard is dit 1, maar hier kan van worden afgeweken als een zaak zeer eenvoudig of juist zeer complex is. Volgens medewerkers van gemeenten die wij hebben gesproken wordt dit in de praktijk niet vaak gedaan.[22] We laten daarom deze mogelijkheid in dit rapport verder buiten beschouwing. De vergoeding per punt wordt

[19] Het indienen van een eigen taxatierapport is volgens het Bpb geen proceshandeling en hiervoor geldt een andere vergoeding (zie hieronder).

[20] Zoals eerder aangegeven kan het voldoende zijn om aan te geven dat men het niet eens is met de hoogte van de woz-waarde. Een onderbouwing is niet altijd nodig voor een gemotiveerd bezwaar, ECLI:NL:HR:2014:86.

[21] Het bedrijf ontvangt de kostenvergoeding op basis van het Bpb als een bezwaar geheel of gedeeltelijk wordt toegekend. De woz-waarde na bezwaar hoeft dus niet de waarde te zijn die het bedrijf in het bezwaar aangeeft.

[22] Medewerkers van gemeenten gaven aan dat als zij de wegingsfactor verlagen een bedrijf naar de rechtbank kan gaan. Rechters oordelen in deze zaken over het algemeen dat de wegingsfactor niet mag worden verlaagd.

jaarlijks geïndexeerd. In de bezwaarfase is dit in 2021 265 euro per punt en in de beroepsfase 534 euro per punt.[23]

Een bedrijf kan een taxatierapport laten opstellen. Dit wordt in het Bpb niet geschaard onder de proceshandelingen en er geldt een andere vergoedingsstructuur voor. Als een bedrijf een taxatierapport laat opstellen (om te motiveren waarom de woz-waarde moet worden aangepast) dan ontvangt het bedrijf hier een vergoeding voor als het bezwaar wordt gehonoreerd. Ook deze vergoeding is forfaitair. Een taxatierapport kan zowel voor als na de eventuele hoorzitting worden ingediend. Er zijn geen wettelijke eisen aan de kwaliteit van een dergelijk verslag. De taxateur hoeft bijvoorbeeld niet te zijn ingeschreven bij het Nederlands Register Vastgoed Taxateurs (NRVT). De vergoeding bedraagt bij woningen 106 euro en bij niet-woningen om 136 euro bij een uitpandige taxatie. Bij een inpandige taxatie is de vergoeding hoger, namelijk 212 euro voor een woning en 272 euro voor een niet-woning.[24] Voor incourante niet-woningen gelden andere tarieven.

[23] Staatscourant 2020, 62581.

[24] Het onderliggende uurtarief van de taxateur bedraagt in 2021 53 euro per uur voor woningen en 68 euro voor courante niet-woningen. Als er een niet-inpandige taxatie wordt uitgevoerd wordt twee uur werk vergoed, bij een inpandige taxatie is dit vier uur (Staatscourant 2018, 28796 en Staatscourant 2020, 62581.).

3 Empirische analyse

3.1. Algemeen

In het vorige hoofdstuk geven we weer dat bedrijven die namens anderen bezwaar maken tegen de woz-waarde hier alleen een vergoeding voor ontvangen van de gemeente als een bezwaar geheel of gedeeltelijk wordt toegewezen. Bijna 90 procent van de bezwaarschriften die worden ingediend door deze bedrijven heeft betrekking op woningen.[25] Als het gaat om een bezwaar tegen de woz-beschikking van een woning is in het algemeen de enige vergoeding die het bedrijf ontvangt de kostenvergoeding die de gemeente uitkeert op basis van het Bpb. We zagen eerder dat dit forfaitaire bedragen zijn.[26] In dit hoofdstuk presenteren we de resultaten van een empirisch onderzoek naar deze bedrijven. We gaan na wat bedrijven kunnen doen om een kostenvergoeding te krijgen op basis van het Bpb.

In paragraaf 3.2 geven we op basis van jaarverslagen kort de kenmerken weer van landelijk opererende bureaus die bezwaar indienen tegen de woz-beschikking op basis van no cure no pay. Vervolgens gaan we na hoe de bedrijven de bezwaren indienen (paragraaf 3.3). Vervolgens schatten wij in welke inspanning het bijwonen van een hoorzitting de bedrijven kost en onderzoeken we of we een verband zien tussen de inspanning die een bedrijf levert en de mate waarin bezwaren worden gehonoreerd (paragraaf 3.4). Omdat niet alle bedrijven standaard een eigen taxatierapport op laten stellen hebben we te weinig gegevens over taxatierapporten om deze te analyseren. Deze laten we buiten beschouwing.

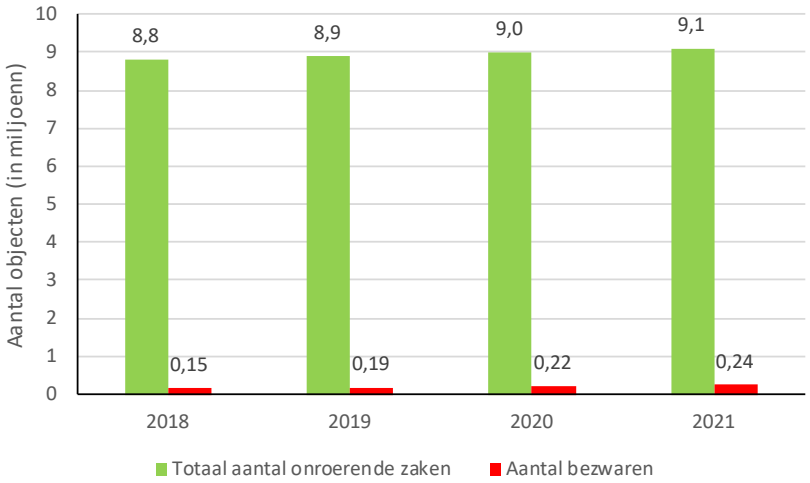
3.2. Kenmerken landelijk opererende bureaus

Jaarlijks wordt de woz-waarde bepaald van circa 9 miljoen objecten. Het gaat hierbij om zowel woningen als niet-woningen. Zoals figuur 1 laat zien wordt voor een klein deel bezwaar aangetekend. In 2018 wordt tegen 1,8 procent van de beschikkingen bezwaar gemaakt. In 2021 is dit gestegen tot 2,7 procent.

[25] Waarderingskamer 2021b.

[26] Als er bezwaar wordt gemaakt tegen de woz-beschikking van een niet-woning dan kan het zijn dat de belanghebbende het bedrijf een percentage van het belastingvoordeel betaalt aan het bedrijf dat het bezwaar heeft ingediend (zie paragraaf 2.4). Omdat er veel meer bezwaar wordt gemaakt tegen de waarde van woningen laten we dit in de rest van dit rapport grotendeels buiten beschouwing.

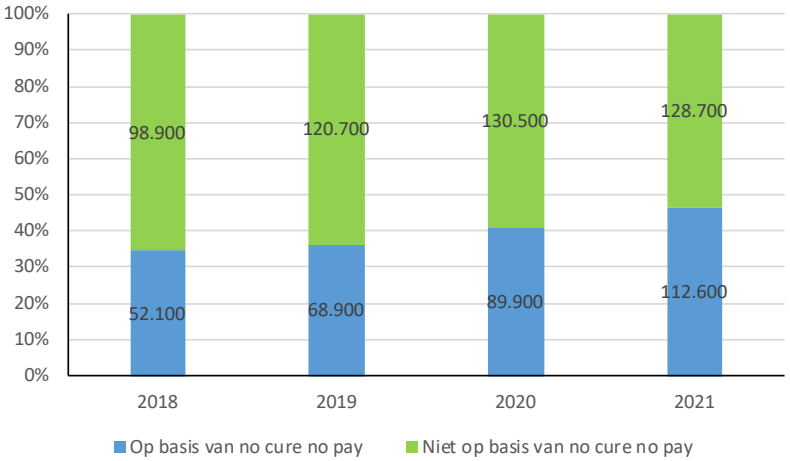
Figuur 1 Aantal onroerende zaken en aantal bezwaren (woningen en niet-woningen)



Bron: Waarderingskamer 2021 b, bijlage 1.

In figuur 2 is te zien dat tussen 2018 en 2021 een steeds groter deel van de bezwaren wordt ingediend door bedrijven die belanghebbenden vertegenwoordigen. In 2018 gaat het om 34,5 procent van de ingediende bezwaren, in 2021 is dit gestegen tot 46,7 procent. Uit cijfers van de Waarderingskamer blijkt dat jaarlijks circa 40 procent van de bezwaren wordt gehonoreerd.

Figuur 2 Deel bezwaren ingediend op basis van no cure no pay en aantal ingediende bezwaren (cijfers in figuur)



Bron cijfers: Waarderingskamer 2021b, bijlage 1.

Om een beeld te krijgen van de bedrijven die op basis van no cure no pay namens anderen bezwaar maken tegen de woz-beschikking hebben kijken we naar de jaarrekeningen van de acht bedrijven die landelijk gezien (volgens de

Waarderingskamer)[27] de meeste bezwaren indienen. Niet alle bedrijven zijn verplicht een jaarrekening te deponeren bij de Kamer van Koophandel (KvK). Dit is verplicht voor bv's en nv's, maar bijvoorbeeld niet voor een vennootschap onder firma (vof). Daarnaast zijn de eisen aan een jaarrekening voor kleine bedrijven beperkt. Onder 'kleine bedrijven' wordt verstaan bedrijven waarbij twee jaar achter elkaar is voldaan aan minimaal twee van de volgende kenmerken: de waarde van de activa is lager dan 6 miljoen euro, de netto-omzet is lager dan 12 miljoen euro en er zijn minder dan 50 werknemers.[28] Deze bedrijven hoeven alleen een verkorte balans weer te geven met een toelichting, waarin is beschreven hoe de balans tot stand is gekomen en hoeveel werknemers er zijn. Voor microbedrijven (twee jaar achter elkaar minimaal twee van de volgende kenmerken: activa lager dan 350 duizend euro, netto-omzet lager dan 700 duizend euro en minder dan 10 werknemers) zijn de eisen nog beperkter, zij hoeven slechts een beperkte balans te deponeren, zonder toelichting.[29]

Van de acht onderzochte bedrijven zijn er vijf waarvan we een jaarrekening konden opvragen bij de KvK. We gebruiken iedere keer de meest recente jaarrekening die te vinden is (2019 of 2020, zie tabel 3). Van de drie bedrijven die geen jaarrekening hebben gedeponeerd bij de KvK zijn twee volgens de inschrijving een vof en is één een eenmanszaak.

De bedrijven die wel een jaarrekening hebben gedeponeerd bij de KvK blijken beperkt in omvang. Het aantal werknemers varieert van 0 (de werkzaamheden worden bij deze bv uitgevoerd door het bestuur en extern management) tot 31,05 gemiddeld over het betreffende jaar (zie tabel 1).

Tabel 3 Kenmerken grootste landelijk opererende bureaus die bezwaar indienen tegen de woz op basis van no cure no pay

	Jaar jaarrekening	Rechtspersoon	# medewerkers	Classificatie Kvk
Bedrijf 1	2019	Bv	1	Klein
Bedrijf 2	2020	Bv	Niet bekend	Klein
Bedrijf 3	2019	Bv	31,05	Klein
Bedrijf 4	2020	Bv	14	Klein
Bedrijf 5	2019	Bv	0	Micro
Bedrijf 6	Nvt	Vof	Niet bekend	Nvt
Bedrijf 7	Nvt	Vof	Niet bekend	Nvt
Bedrijf 8	Nvt	Eenmanszaak	1	Nvt

Bron: jaarverslag gedeponeerd bij Kamer van Koophandel.

Tien samenwerkingsverbanden hebben ons een volledig overzicht gestuurd over het aantal bezwaren dat in 2020 door ieder bedrijf is ingediend. In deze samenwerkingsverbanden zijn in 2020 30.548 bezwaren ingediend door bedrijven die werken op basis van no cure no pay. Uit de gegevens blijkt dat 90 procent van de bezwaren afkomstig is van de acht bedrijven die worden genoemd in tabel 3. Het

[27] Persoonlijke communicatie.

[28] Zie https://www.kvk.nl/inschrijven-en-wijzigen/deponeren/jaarrekening-deponeren/waaruit-bestaat-de-jaarrekening/.

[29] https://www.kvk.nl/inschrijven-en-wijzigen/deponeren/jaarrekening-deponeren/waaruit-bestaat-de-jaarrekening/.

aandeel van deze acht bedrijven varieert bij deze samenwerkingsverbanden van 77 procent tot 96 procent. Volgens de Waarderingskamer zijn er in 2020 in totaal 89.900 bezwaren ingediend door bedrijven die werken op basis van het uitgangspunt ‘no cure no pay’.[30] Als we ervan uitgaan dat de verdeling van de bezwaren richting samenwerkingsverbanden representatief is voor die van de bezwaren aan alle gemeenten dan zijn er landelijk meer dan 80.000 bezwaren ingediend door de acht grootste bedrijven.

Het aantal vaste werknemers is, gezien de jaarverslagen, klein. Als er bij ieder bedrijf 10 vaste werknemers zijn (wat een overschatting lijkt gezien tabel 3), dan verwerken die per persoon 1.000 bezwaren per jaar ofwel ruim 4 per dag uitgaande van 236 werkdagen. Een bezwaar van begin tot eind afhandelen zou dan hooguit twee uur kosten, inclusief toerekening van overheadwerkzaamheden.

Naast vaste werknemers (of eigenaren/partners) kunnen de bedrijven tijdelijk personeel inzetten. Dat laatste ligt voor de hand omdat veel van de werkzaamheden niet gedurende het hele jaar plaatsvinden, maar in korte perioden. Er is een korte periode waarin bezwaren kunnen worden ingediend en vervolgens een beperkte periode waarin eventuele gegevens kunnen worden verzameld die nodig zijn voor een hoorzitting. Tijdelijk personeel is ook goedkoper dan werknemers in vaste dienst.

3.3. Indienen bezwaren

Een bedrijf dat namens anderen bezwaar maakt tegen de woz-beschikking moet ervoor zorgen dat belanghebbenden de benodigde gegevens aanleveren. Bij zeven van de acht landelijk bedrijven die opereren op dit terrein vult een belanghebbende een webformulier in als hij/zij het betreffende bedrijf wil machtigen om bezwaar in te dienen. Bij een aantal bedrijven kan de belanghebbende aankruisen om welke reden bezwaar wordt gemaakt tegen de woz-waarde (zie tabel 4). In tabel 4 is samengevat welke redenen een belanghebbende kan aankruisen op het formulier.

[30] Waarderingskamer 2021b, bijlage 1, som woningen en niet-woningen.

Tabel 4 Mogelijkheid om bezwaar in te dienen via webformulieren grootste landelijk opererende bedrijven

	Bedrijf 1	Bedrijf 2	Bedrijf 3	Bedrijf 4	Bedrijf 5	Bedrijf 6	Bedrijf 7	Bedrijf 8
Geen webformulier	x							
Belanghebbende kan geen bezwaren aankruisen, moet deze zelf verwoorden				x		x		
Bezwaren op webformulier:								
Referentie objecten zijn niet correct					x		x	x
Objectkenmerken kloppen niet					x			x
Woz-waarde komt niet overeen met recente verkoop- of taxatiewaarde		x					x	
Gedateerde keuken, badkamer, afwerking		x	x		x		x	x
Slechte staat van onderhoud/ bouwkundige gebreken			x		x		x	x
Waardevermindering door overlast/ locatie object					x		x	x
WOZ-waarde was vorig jaar lager							x	x
Belanghebbende kruist aan dat bedrijf de bezwaren bepaalt		x						x
'Belanghebbende kan ook zelf bezwaren formuleren'		x	x				x	x
Overig							x	x

Bij bedrijf 1 is geen webformulier te vinden op de website, alleen een mailadres en een telefoonnummer. Bij twee bedrijven (bedrijf 4 en bedrijf 6) is er geen mogelijkheid om bezwaren aan te kruisen, maar moet de belanghebbende dit zelf verwoorden. Bij bedrijf 3 vult de belanghebbende in hoe oud de badkamer en keuken bij benadering zijn en geeft aan of de kwaliteit van de woning beter of slechter is dan die in de buurt. Daarna verschijnt een door het bedrijf berekende schatting van de woz-waarde en een advies om al dan niet bezwaar te maken. Bij de andere bedrijven kunnen bezwaren worden aangekruist en wordt contact opgenomen door het bedrijf na het insturen van het webformulier.

Om een beeld te krijgen van de bezwaren die gemeenten ontvangen hebben we een kleine gemeente – die we hieronder aanduiden als Gaasterzijl – gevraagd om ons alle bezwaren die in 2021 zijn ingediend door bedrijven die werken op basis van no cure no pay geanonimiseerd toe te sturen. Gaasterzijl heeft van bedrijf 6 geen bezwaren ontvangen. Door de andere zeven in dit onderzoek betrokken bedrijven zijn in totaal 45 bezwaren ingediend in deze gemeente.

Drie van de bedrijven hebben Gaasterzijl een bezwaar gestuurd waarin geen motivatie is opgenomen waarom de woz-waarde in de beschikking niet correct is. Twee van deze bedrijven (bedrijf 2 en bedrijf 5) geven hierbij expliciet weer dat de waarde te hoog is, één bedrijf (bedrijf 8) betwist de juistheid maar laat in het midden of de waarde te hoog of te laag is.

Van bedrijf 4 bevat een klein deel van de bezwaren (twee van de veertien) een motivatie, in de andere twaalf bezwaren wordt alleen aangegeven dat de woz-waarde te hoog is, zonder aan te geven waarom dit zo is. Alle bezwaren die bedrijf 1, bedrijf 5 en bedrijf 7 indienen bevatten grieven.

Tabel 5 Inventarisatie van bezwaren die zijn ingediend bij één kleine gemeente door de acht grootste landelijk opererende bedrijven

	Bedrijf 1	Bedrijf 2	Bedrijf 3	Bedrijf 4	Bedrijf 5	Bedrijf 6	Bedrijf 7	Bedrijf 8
Aantal bezwaren 2021	2	6	3	14	5	0	13	2
Motivatie bezwaar?								
Geen motivatie bezwaar		x			x			x
Deel brieven met motivatie				x				
Alleen met motivatie	x		x				x	
Aangevraagd in bezwaarbrief								
Hoorzitting	x	x	x	x	x		x	x
Proceskostenvergoeding			x	x	x		x	x
Overig[a]	x							
Opgevraagde gegevens								
Taxatieverslag(en)	x	x	x	x	x		x	x
Grondstaffels	x	x	x	x				
Referentieobjecten	x			x				
Taxatiematrix, KOUDV[b] factoren, rekenmodellen	x	x						x
Prijs per m^2, m^3 object en referentieobjecten								x
Overig[c]	x							x

a Onder meer immateriële schadevergoeding, deskundigen rapport.

b KOUDV staat voor kwaliteit, onderhoud, uitstraling, doelmatigheid, voorzieningen.

c Prijs overige delen object zoals dakkapel of zwembad, kadastraal uittreksel, kopie aansprakelijkheidsverzekering gemeente.

In de bezwaarbrieven wordt de gemeente gevraagd om gegevens op te sturen. Alle bedrijven vragen om het taxatieverslag, bedrijf 1 niet alleen van het huidige jaar, maar van de afgelopen vijf jaar. Daarnaast wordt door een aantal bedrijven gevraagd om andere gegevens op te sturen die de gemeente heeft gebruikt om de woz-waarde te bepalen (zie tabel 5).

De brief wordt daarnaast in alle gevallen gebruikt om alvast een hoorzitting aan te vragen als de gemeente het verzoek niet geheel honoreert. In gesprekken die wij hebben gehad met gemeenten (zie paragraaf 1.3) hebben medewerkers van gemeenten en samenwerkingsverbanden aangegeven dat zij de indruk hebben dat bedrijven de woz-waarde bijna altijd dusdanig sterk willen verlagen dat zij hier niet akkoord mee kunnen gaan. Een bezwaar door een bedrijf leidt volgens hen daarom vrijwel altijd tot een hoorzitting, ook omdat hier standaard om gevraagd wordt.

Tabel 5 laat zien dat de bedrijven het ingediende bezwaar ook bijna allemaal gebruiken voor een verzoek om de proceskostenvergoeding rechtstreeks over te maken aan het bedrijf als het bezwaar geheel of gedeeltelijke wordt gehonoreerd. Bedrijf 2 vraagt hier

niet om in het eerste bericht, maar doet dit verzoek later, als aanvullende informatie wordt opgestuurd (zie later in dit hoofdstuk).

Na analyse van de ontvangen bezwaren hebben we een andere kleine gemeente – waarnaar we verwijzen als Oldekoop – gevraagd om alle bezwaren die zijn ontvangen van bedrijf 2 (geen motivatie bezwaar) en bedrijf 7 (bezwaren inclusief grieven) geanonimiseerd op te sturen. Ook hebben we een samenwerkingsverband gevraagd om van beide bedrijven vijf bezwaren op te sturen.[31] Deze bezwaren zijn opgevraagd om een beeld te krijgen van de mate waarin bezwaren richting verschillende gemeenten variëren. Bedrijf 2 blijkt in eerste instantie ook bij Oldekoop en het samenwerkingsverband bezwaren in te dienen zonder grieven. Bedrijf 7 stuurt bij beide meteen bezwaren inclusief grieven, net als bij Gaasterzijl.

In het vervolg van deze paragraaf onderzoeken we de ingediende bezwaren. We kijken allereerst naar de berichten zonder grieven en vervolgens naar de bezwaarschriften waarin wel grieven zijn opgenomen.

Berichten zonder grieven

Afbeelding 1 en afbeelding 2 laten berichten zien zonder grieven van twee afzonderlijke bedrijven. De geel gemarkeerde delen geven in beide afbeeldingen weer op welke punten de bezwaren van verschillende belanghebbenden verschillen. De niet gemarkeerde delen van iedere brief zijn dus voor elke belanghebbende die zich door het desbetreffende bedrijf laat vertegenwoordigen hetzelfde. Bij de geel gemarkeerde onderdelen gaat het om de naam van de belanghebbende, het adres, het aanslagnummer en soms de woz-waarde. Het is eenvoudig om dit voor meerdere belanghebbenden geautomatiseerd op te stellen.

[31] Omdat er binnen de tweede gemeente veel meer woz-objecten zijn was het voor deze gemeente niet mogelijk om alle bezwaren op te sturen. Bij het samenwerkingsverband gaat het om nog veel meer objecten, daarom is maar een beperkt aantal opgevraagd.

Afbeelding 1 Bezwaar bedrijf 2 (x is belanghebbende, y is het bedrijf)

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij doe ik u toekomen het pro-forma WOZ-bezwaarschrift namens onze cliënt x, tegen de aanslag/beschikking met nummer x voor het belastingjaar 2021 met waardepeildatum 01-01-2020.

Het betreft de volgende adressen of het adres:

- x

Ik ben het niet eens met de door u bepaalde WOZ-waarde(n) op deze aanslag. De WOZ waarde is te hoog vastgesteld, ik verzoek u mij het taxatieverslag(en) toe te sturen. U kunt het taxatieverslag sturen naar y, Postbus y, yyyy yy y of digitaal naar y@y.nl.

Graag ontvang ik van u inzage in de grondstaffels die een rol hebben gespeeld bij de WOZ-waardering van onderhavige object. De Hoge Raad oordeelt dat gemeenten in bezwaar en beroep desgevraagd inzicht moeten geven in de grondstaffels die ten grondslag liggen aan de WOZ-waardebepaling. Die verplichting wordt niet begrensd door art. 40 Wet WOZ (welke bepaling uitgaat van beperkte openbaarmaking). ECLI:NL:HR:2018:1316

Bijgevoegd treft u de machtiging aan waarin onze cliënt, y machtigt om namens hem/haar deze procedure te voeren. Alle correspondentie inzake deze procedure kunt u derhalve richten aan y.

Mocht u evengoed voornemens zijn dit bezwaar geheel of gedeeltelijk ongegrond te verklaren dan wil ik graag gehoord worden. Voorst verzoek ik u onze cliënt op basis van 7:15 AWB een vergoeding toe te kennen voor de kosten van de door ons kantoor verleende juridische bijstand.

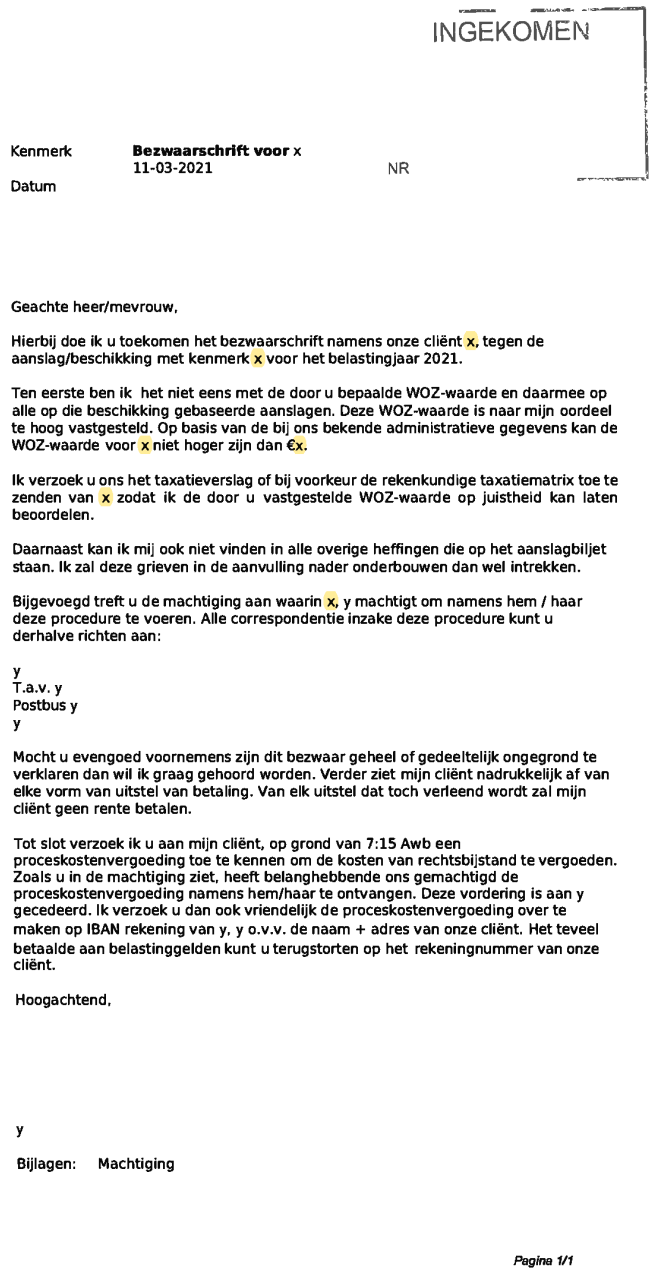
Indien onze cliënt x zelf al een bezwaar heeft ingediend dan kunt u het bezwaarschrift van onze cliënt als niet verzonden beschouwen. Wij nemen vanaf nu de procedure over.

Let op: Gelieve de uitspraak op dit bezwaar per mail te sturen naar het volgende e-mail adres: y Indien u de uitspraak niet per mail kunt sturen, gelieve de uitspraak per aangetekende post sturen naar y, y, y.

LET OP I.V.M. HET CORONAVIRUS VERZOEKEN WIJ U ALLE TAXATIEVERSLAGEN EN ONTVANGSTBEVESTIGINGEN PER MAIL/ DIGITAAL TE VERSTUREN. ZODAT WE HET MOGELIJK VERSPREIDEN VAN HET VIRUS GEZAMENLIJK TEGEN KUNNEN GAAN. HARTELIJK DANK VOOR UW BEGRIP EN MEDEWERKING.

Hoogachtend,

Afbeelding 2 Bezwaar bedrijf 5 (x is belanghebbende, y is het bedrijf)



INGEKOMEN

Kenmerk **Bezwaarschrift voor** x
Datum 11-03-2021 NR

Geachte heer/mevrouw,

Hierbij doe ik u toekomen het bezwaarschrift namens onze cliënt x, tegen de aanslag/beschikking met kenmerk x voor het belastingjaar 2021.

Ten eerste ben ik het niet eens met de door u bepaalde WOZ-waarde en daarmee op alle op die beschikking gebaseerde aanslagen. Deze WOZ-waarde is naar mijn oordeel te hoog vastgesteld. Op basis van de bij ons bekende administratieve gegevens kan de WOZ-waarde voor x niet hoger zijn dan €x.

Ik verzoek u ons het taxatieverslag of bij voorkeur de rekenkundige taxatiematrix toe te zenden van x zodat ik de door u vastgestelde WOZ-waarde op juistheid kan laten beoordelen.

Daarnaast kan ik mij ook niet vinden in alle overige heffingen die op het aanslagbiljet staan. Ik zal deze grieven in de aanvulling nader onderbouwen dan wel intrekken.

Bijgevoegd treft u de machtiging aan waarin x, y machtigt om namens hem / haar deze procedure te voeren. Alle correspondentie inzake deze procedure kunt u derhalve richten aan:

y
T.a.v. y
Postbus y
y

Mocht u evengoed voornemens zijn dit bezwaar geheel of gedeeltelijk ongegrond te verklaren dan wil ik graag gehoord worden. Verder ziet mijn cliënt nadrukkelijk af van elke vorm van uitstel van betaling. Van elk uitstel dat toch verleend wordt zal mijn cliënt geen rente betalen.

Tot slot verzoek ik u aan mijn cliënt, op grond van 7:15 Awb een proceskostenvergoeding toe te kennen om de kosten van rechtsbijstand te vergoeden. Zoals u in de machtiging ziet, heeft belanghebbende ons gemachtigd de proceskostenvergoeding namens hem/haar te ontvangen. Deze vordering is aan y gecedeerd. Ik verzoek u dan ook vriendelijk de proceskostenvergoeding over te maken op IBAN rekening van y, y o.v.v. de naam + adres van onze cliënt. Het teveel betaalde aan belastinggelden kunt u terugstorten op het rekeningnummer van onze cliënt.

Hoogachtend,

y

Bijlagen: Machtiging

Pagina 1/1

Als een bedrijf een bezwaar opstuurt zonder motivatie dan worden vaak op een later moment gronden voor het bezwaar worden aangegeven. We hebben van gemeente Oldekoop ook de aanvullende brieven die bedrijf 2 in die gemeente heeft ingediend ontvangen. Deze analyseren we in de volgende subparagraaf, waar we de inhoudelijke bezwaren onderzoeken.

Bezwaarschriften met grieven

Zoals aangegeven blijken er bij Gaasterzijl, de gemeente waarvan wij alle bezwaren hebben ontvangen, drie bedrijven te zijn die in alle gevallen de grieven meteen

toevoegen (bedrijf 1, bedrijf 3 en bedrijf 7). Er is één bedrijf dat dit een enkele keer doet (bedrijf 4). Daarnaast hebben we van gemeente Oldekoop de aanvullende bezwaren ontvangen van bedrijf 2, een bedrijf dat in eerste instantie bezwaren zonder grieven opstuurt.

We gaan na hoe de bedrijven die bezwaar maken namens andere bezwaarschriften inclusief grieven opstellen. Hiervoor vergelijken we de grieven zoals afzonderlijke bedrijven deze in de door ons ontvangen bezwaarschriften formuleren. Ook vergelijken we de grieven in de bezwaarschriften met het webformulier dat belanghebbenden hebben ingevuld.

Bedrijf 1, alle bezwaren inclusief grieven (Gaasterzijl)

Zoals aangegeven aan het begin van paragraaf 3.3 is er van dit bedrijf geen webformulier te vinden op de website. We kunnen daarom niet nagaan of we eventuele aankruisbare gegevens op een formulier kunnen koppelen aan de grieven in de brief. Gaasterzijl heeft twee bezwaren ontvangen van dit bedrijf. Deze twee brieven zijn elk vier kantjes lang, maar afgezien van de naw- en objectgegevens die betrekking hebben op de belanghebbende zijn ze precies hetzelfde.

Bedrijf 3 Alle bezwaren inclusief grieven (Gaasterzijl)

Een belanghebbende die bedrijf 5 wil machtigen om bezwaar in te dienen geeft nadat de naw-gegevens zijn ingevuld aan hoe oud de badkamer en de keuken zijn. Daarna wordt een indicatie gevraagd van de kwaliteit van de rest van de woning[32] en wordt gevraagd of de belanghebbende de waarde wil verhogen of verlagen. Vervolgens wordt een waarde van het object op het scherm getoond en volgt een advies of een bezwaar maken zinvol is.[33]

Gaasterzijl heeft in 2021 drie bezwaren ontvangen van dit bedrijf. In alle drie de bezwaren wordt in precies dezelfde bewoording aangegeven dat de grond van bezwaar is dat “de woz-waarde onjuist is vastgesteld op basis van de onderlinge waardeverhouding tussen de best vergelijkbare referentiewoningen met recente koopsommen en de betreffende woning.” (tekst bezwaarschriften bedrijf 5). Het bedrijf geeft vervolgens aan zelf de woz-waarde te hebben bepaald op basis van de beschikbare gegevens en geeft de gegevens van drie door het bedrijf geselecteerde referentieobjecten. Deze verschillen per bezwaarschrift.

Bij één van de bezwaren die Gaasterzijl heeft ontvangen is naast de standaardbrief met drie referentieobjecten ook een taxatierapport toegevoegd (opgesteld door een taxateur die volgens zijn Linkedin pagina medeoprichter is van het bedrijf).

Dit bedrijf berekent op basis van de gegevens die klanten opgeven bij de intake en op basis van een eigen database een woz-waarde, en adviseert klanten hiermee om al

[32] De vraag luidt “Ten opzichte van woningen in uw buurt, hoe is de algemene staat van uw woning (binnenkant en buitenkant)?” De antwoordopties: “Zeer slecht”, “Matig”, “Normaal goed”, “Zeer goed”, “Luxe”.

[33] De onderzoekers hebben de rekenmodule zelf ingevuld. Hieruit blijkt dat de module niet zo is ingesteld dat er altijd wordt geadviseerd om bezwaar te maken. Als de belanghebbende bijvoorbeeld invult een lagere woz-waarde te willen dan kan na het invullen van de module blijken dat het bedrijf inschat dat de woz-waarde hoger had moeten zijn en dat bezwaar om tot een lagere woz-waarde te komen weinig zin heeft.

dan niet bezwaar in te dienen. Daarnaast wordt de berekende woz-waarde gebruikt in het bezwaarschrift richting gemeente, inclusief vergelijkingsobjecten.

Dit bedrijf wijkt af van andere bedrijven omdat een belanghebbende na invullen van de gegevens en voordat het bezwaar is ingediend een schatting krijgt van de waarde van het object op basis van een rekenmodule van het bedrijf. Bezwaren die weinig kans maken om te worden gehonoreerd worden er zo mogelijk uitgefilterd.

Bedrijf 4, twaalf bezwaren zonder grieven, twee bezwaren inclusief grieven (Gaasterzijl)

Als belanghebbenden via bedrijf 4 bezwaar willen laten maken tegen een woz-beschikking dan wordt hier wel een webformulier voor gebruikt, maar op dit formulier kunnen geen redenen om bezwaar te maken worden aangekruist. De belanghebbende moet zelf verwoorden waarom de woz-waarde op de beschikking niet correct is. Dit betekent dus dat het voor dit bedrijf niet mogelijk is om automatisch, op basis van wat wordt aangekruist op het moment dat een belanghebbende aangeeft dat er bezwaar mag worden gemaakt, een brief inclusief grieven op te stellen, tenzij het bedrijf de tekst van de belanghebbende letterlijk overneemt.

In de meeste bezwaren die dit bedrijf indient bij gemeente Gaasterzijl zijn (in eerste instantie) geen redenen aangegeven waarom de woz-waarde te hoog is. Deze bezwaren zijn steeds geheel gelijk, afgezien van de gegevens van de belanghebbende (naw- en objectgevens). Van de twee bezwaarschriften waar wel grieven zijn opgenomen bevat de ene drie grieven en de andere zes grieven. Eén van de grieven komt in beide bezwaarschriften voor en is op exact dezelfde wijze verwoord. Voor de andere grieven geldt dat deze heel algemeen zijn verwoord (zie voor voorbeelden tekstbox 1). Het gaat hier om standaardteksten, bijvoorbeeld over overlast of achterstallig onderhoud, waarin niet wordt ingegaan op details. Er wordt bijvoorbeeld geen specifiek bedrijf genoemd dat overlast geeft of wanneer (in welk jaar) er voor het laatst onderhoud is gepleegd. De teksten zijn makkelijk voor meerdere bezwaren te gebruiken.

Tekstbox 1 Voorbeelden verwoording grieven door bedrijf 4 in bezwaarschriften Gaasterzijl

"Bij de waardebepaling van een object dient uitgegaan te worden van de waarde in het economische verkeer. Ingevolge artikel 17, tweede lid van de Wet Waardering Onroerende Zaken (Wet WOZ) is dit de waarde die aan een onroerende zaak dient te worden toegekend, indien de volle en onbezwaarde eigendom daarvan, te weten leeg, zonder hypotheek en zonder andere zakelijke rechten, zou kunnen worden overgedragen en de verkrijger de zaak in de staat waarin die zich bevindt, onmiddellijk en in volle omvang in gebruik zou kunnen nemen. De waarde in het economische verkeer dient onafhankelijk van de oude waarde te worden vastgesteld. Tijdens de oorspronkelijke taxatie dient u de Wet WOZ en de geldende jurisprudentie in acht te nemen. Daarbij dient u ook de waarderingsinstructie jaarlijkse waardebepaling te volgen. Indien u hiervan af wenst te wijken verzoek ik u dit, gelet op het gelijkheidsbeginsel mede te delen in de uitspraak."

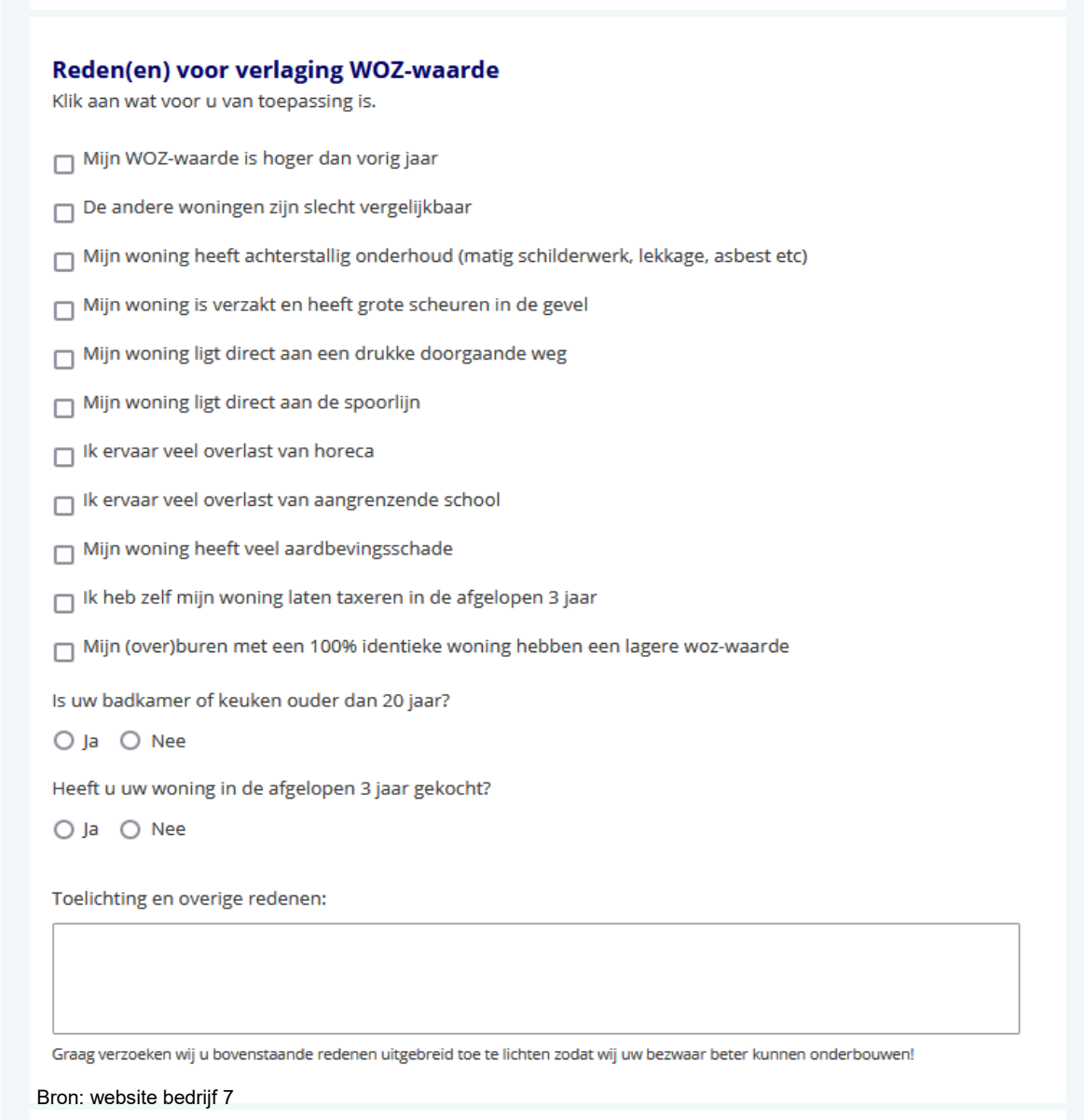
"Het onderhavige object is gelegen nabij een bedrijf/winkel, waardoor sprake is van overlast. Met deze nadelige ligging heeft u onvoldoende rekening gehouden bij het vaststellen van de waarde."

"De algehele indruk aan de binnenzijde van het onderhavige object is matig te noemen. U heeft tijdens de oorspronkelijke taxatie hiermee onvoldoende rekening gehouden waardoor de waarde te hoog is vastgesteld."

Bedrijf 7 Alle bezwaren inclusief grieven (bezwaarschriften van Gaasterzijl, Oldekoop en samenwerkingsverband)

Bedrijf 7 heeft zowel aan Gaasterzijl als aan Oldekoop en het eerdergenoemde samenwerkingsverband bezwaren inclusief grieven ingediend. Een belanghebbende die bedrijf 7 wil machtigen vult een webformulier in. Naast naw- en objectgegevens wordt gevraagd om aan te kruisen wat de redenen zijn om bezwaar aan te tekenen. Er is ook een mogelijkheid voor de belanghebbende om dit zelf te formuleren (zie afbeelding 3).

Afbeelding 3 Screenshot invulformulier van bedrijf 7



Reden(en) voor verlaging WOZ-waarde

Klik aan wat voor u van toepassing is.

- ☐ Mijn WOZ-waarde is hoger dan vorig jaar
- ☐ De andere woningen zijn slecht vergelijkbaar
- ☐ Mijn woning heeft achterstallig onderhoud (matig schilderwerk, lekkage, asbest etc)
- ☐ Mijn woning is verzakt en heeft grote scheuren in de gevel
- ☐ Mijn woning ligt direct aan een drukke doorgaande weg
- ☐ Mijn woning ligt direct aan de spoorlijn
- ☐ Ik ervaar veel overlast van horeca
- ☐ Ik ervaar veel overlast van aangrenzende school
- ☐ Mijn woning heeft veel aardbevingsschade
- ☐ Ik heb zelf mijn woning laten taxeren in de afgelopen 3 jaar
- ☐ Mijn (over)buren met een 100% identieke woning hebben een lagere woz-waarde

Is uw badkamer of keuken ouder dan 20 jaar?

○ Ja ○ Nee

Heeft u uw woning in de afgelopen 3 jaar gekocht?

○ Ja ○ Nee

Toelichting en overige redenen:

Graag verzoeken wij u bovenstaande redenen uitgebreid toe te lichten zodat wij uw bezwaar beter kunnen onderbouwen!

Bron: website bedrijf 7

In de bezwaarschriften die bedrijf 7 heeft ingediend bij Gaasterzijl (13 bezwaren) en Oldekoop (14 bezwaren) en het samenwerkingsverband (5 bezwaren) worden één tot vier bezwaren genoemd. Er zijn in deze brieven vijf verschillende bezwaren te vinden die iedere keer als ze in een bezwaarschrift worden vermeld op exact dezelfde wijze worden geformuleerd (box 2). Daarnaast staan de bezwaren iedere keer in exact dezelfde volgorde. Ieder bezwaarschrift bevat het eerst bezwaar in box 2. In 7 van de 27 bezwaarschriften die Gaasterzijl en Oldekoop hebben ontvangen is dit het enige bezwaar, in de andere bezwaarschriften zijn meer grieven opgenomen. We hebben van het samenwerkingsverband alleen bezwaarschriften ontvangen waarin alleen de eerste grief wordt gemeld.

Tekstbox 2 Bezwaren die bedrijf 7 in bezwaarschriften aan Gaasterzijl en Oldekoop heeft opgenomen
(als een bezwaar is opgenomen is deze gelijk aan de formulering in deze tekstbox)

Er is onvoldoende rekening gehouden met de verschillen tussen de referentiewoningen en woning van belanghebbende. Bij de vaststelling van de WOZ-waarde is onvoldoende rekening gehouden met de verschillen in perceeloppervlakte, wooninhoud, bijgebouwen en specifieke factoren. Op basis van de verstrekte gegevens is het niet mogelijk de vastgestelde WOZ-waarde te herleiden. Graag verzoeken wij u een transparante berekening te overleggen ter onderbouwing van de WOZ-waarde. Ik verwijs u naar de uitspraak van het Hof Arnhem, d.d. 8 november 2011, LJN: BU4959.

Er is onvoldoende rekening gehouden met achterstallig onderhoud aan de woning Er is geen of onvoldoende rekening gehouden met het matig tot slechte in- en uitpandige onderhoud van de woning, zijnde achterstallig schilderwerk, rotte kozijnen en lekkage. Ik verwijs u naar de uitspraak Rb. Haarlem, 12 juni 2006 Awb 05/5525. Om tot een reële vaststelling van de WOZ-waarde te komen is belanghebbende van mening dat een aftrek van 5% van de WOZ-waarde voor het achterstallige onderhoud gerechtvaardigd is.

Er is onvoldoende rekening gehouden met de gedateerdheid van de woning Er is geen of onvoldoende rekening gehouden met de nagenoeg oorspronkelijke toestand waarin de woning zich verkeert. Woning van belanghebbende heeft een eenvoudige gedateerde keuken, badkamer en woon- en slaapkamers. De toestand van de woning voldoet niet aan de eisen van deze tijd derhalve dient rekening te worden gehouden met een waardedrukkend effect. Ik verwijs u naar de uitspraak Rb. 's- Gravenhage 10 februari 2006, LJN: AY0268. Om tot een reële vaststelling van de WOZ- waarde te komen is belanghebbende van mening dat een aftrek van 10% van de WOZ- waarde voor de gedateerdheid van de woning gerechtvaardigd is.

Er is geen rekening gehouden met de ligging aan een drukke doorgaande weg De doorgaande weg waaraan onderhavige woning ligt, veroorzaakt geluids- en stankoverlast welke een waardedrukkend effect hebben op de economische waarde van de woning. Ik verwijs u naar de uitspraak HR 11 mei 2012, LJN: BW5377. Om tot een reële vaststelling van de WOZ-waarde te komen is belanghebbende van mening dat een aftrek van €15.000,- voor de ligging aan een drukke weg gerechtvaardigd is.

Er is geen rekening gehouden met de overlast van de nabijgelegen school Aanwezigheid van deze school veroorzaakt geluids- en parkeeroverlast welke een waardedrukkend effect heeft op de economische waarde van de woning. Ik verwijs u naar de uitspraak van Rb. Dordrecht 10 januari 2012, zaaknummer 11/34. Om tot een reële vaststelling van de WOZ-waarde te komen is belanghebbende van mening dat een aftrek van €10.000,- voor de overlast van de school gerechtvaardigd is.

Bron: bezwaarschriften gemeente Gaasterzijl en Oldekoop en een samenwerkingsverband

Als we de redenen die klanten kunnen aankruisen om bezwaar te maken tegen de woz-waarde (afbeelding 3) vergelijken met de grieven die zijn weergegeven in tekstbox 2 dan valt op dat alle vermelde grieven kunnen worden gekoppeld aan een aan te kruisen bezwaar. Gecombineerd met het feit dat de grieven door dit bureau steeds op exact dezelfde wijze worden geformuleerd en in dezelfde volgorde weergegeven in de

bezwaarschriften wijst dit erop dat het mogelijk is om grieven in hoge mate geautomatiseerd op te nemen in een bezwaarschrift.

Aanvullende bezwaren bedrijf 2 (Oldekoop)

Gaasterzijl en Oldekoop hebben in 2021 van bedrijf 2 in eerste instantie bezwaren ontvangen waarin niet werd aangegeven waarom de woz-waarde niet correct is volgens het bedrijf. Oldekoop heeft ons de bijbehorende aanvullende bezwaren gestuurd. Het betreft 22 bezwaren.

Een belanghebbende die dit bedrijf wil machtigen om bezwaar te maken tegen de woz-waarde kan op het webformulier drie gestandaardiseerde redenen aankruisen:

- woning recent gekocht voor een lager bedrag,
- woning is recent getaxeerd,
- woning is gedateerd (oude badkamer, keuken, toilet, etc.).

Daarnaast is er een invulvak waar de belanghebbende zelf redenen kan formuleren. Ten slotte kan worden aangekruist dat de belanghebbende de reden voor bezwaar overlaat aan het bedrijf.

De grieven in de bezwaarschriften bestaan deels uit standaardteksten. Er worden echter bij teksten vaak ook specificaties gegeven. Als de badkamer, keuken en/of toilet zijn verouderd dan wordt bijvoorbeeld aangegeven hoe oud deze zijn. Als er overlast is door een drukke weg dan wordt bij drie van de zes bezwaren gespecificeerd om welke weg het gaat (zie tekstbox 3). Daarnaast lijken bezwaren die belanghebbenden zelf formuleren deels letterlijk te worden overgenomen. Dit blijkt bijvoorbeeld uit de informele formulering van een deel van de grieven ten opzichte van de rest van het bezwaarschrift. [34]

Omdat het webformulier een beperkt aantal standaardbezwaren formuleert en er specificaties worden gegeven in de bezwaren is het onwaarschijnlijk dat deze aanvullende bezwaren volledig geautomatiseerd worden opgesteld. Aangezien er deels standaardteksten worden gebruikt is het aannemelijk dat medewerkers deze kopiëren en vervolgens aanvullen op basis van de informatie die beschikbaar is over het object.

[34] Een andere aanwijzing dat er handmatig wordt gewerkt is dat er een enkele keer vergissingen lijken te worden gemaakt. Zo is er een bezwaarschrift dat twee keer dezelfde grief vermeldt, of wordt er soms te veel tekst gekopieerd uit de bestanden die worden gebruikt (bijvoorbeeld het meekopiëren van het woord ‘toelichting’).

Tekstbox 3 Voorbeelden van meermaals gebruikte grieven in aanvullende bezwaarschriften bedrijf 2. De vierkante haken geven aan waar de specificaties voor een object worden vermeld, de geel gearceerde tekst

U heeft onvoldoende rekening gehouden met de ligging van onderhavig object aan of nabij een drukke doorgaande weg. Dat de (specifieke) ligging van een object een waardedrukkende factor is, moge duidelijk zijn uit de reeds in grote getale bestaande jurisprudentie inzake dit punt. Zo heeft de Rechtbank 's-Gravenhage in haar uitspraak van 10 februari 2006 met nummer ECLI:NL:RBSGR:2006;AY0268, bijvoorbeeld geoordeeld dat het algemeen bekend is dat kopers bereid zijn voor een huis in een rustige woonomgeving een aanmerkelijk hogere koopsom te betalen dan voor een huis in een straat met veel doorgaand verkeer. [specificatie straat]

Wij vragen ons af in hoeverre u rekening heeft gehouden met het o.a. onderstaande waardedrukkende factoren aan de binnenzijde van de woning:
[specificatie waardedrukkende factoren, zoals niet geïsoleerde muren of dak, of enkelglas]
Dat achterstallig onderhoud een rol speelt bij de waardebepaling van een onroerende zaak blijkt uit uitspraak ECLI:NL:GHAMS;2014:3209, waarin volgens het Hof de heffingsambtenaar niet aannemelijk heeft gemaakt dat de waarde van de woning, alsmede de daarop gebaseerde aanslag, niet te hoog zijn vastgesteld. Het verschil tussen de staat van onderhoud van de woning en die van de vergelijkingsobjecten is zodanig dat in dit opzicht ernstig moet worden getwijfeld aan de representativiteit van die vergelijkingsobjecten. De heffingsambtenaar heeft niet voldoende (geobjectiveerd) aannemelijk gemaakt in welke mate bij de waardering van de woning met de staat van onderhoud en uitrusting rekening is gehouden.

Onderstaande waardedrukkende factoren zijn van toepassing voor onderhavig object en hebben betrekking op de buitenzijde van de woning. [specificatie waardedrukkende factoren zoals lekkage dak, vervallen berging of garage] Wij zijn van mening dat hiermee onvoldoende rekening is gehouden bij het waarderen van onderhavig object.

Er is onvoldoende rekening gehouden met het achterstallige schilderwerk aan de buitenzijde van de woning. Gezien de volgende jurisprudentie heeft achterstallig schilderwerk een waardedrukkend effect. De uitspraak heeft op 13-04-2011 plaatsgevonden en is uitgesproken door de Rechtbank Breda met procedurenummer AWB 10/3270 (ECLI:NL:RBBRE:2011 :BQ5191). [specificatie hoe oud het schilderwerk is; dezelfde formulering wordt gebruikt voor achterstallig schilderwerk binnenzijde woning]

Wij vragen ons af in hoeverre u rekening heeft gehouden met het feit dat er sprake is van vochtoverlast, vochtoverlast aan de binnenzijde van een woning speelt een rol bij de waardebepaling van een onroerende zaak zoals blijkt uit de uitspraak van Gerechtshof 's-Gravenhage, 22-06-2010 BK-09/00425, waarin het Hof van oordeel is dat de Inspecteur niet aannemelijk heeft gemaakt dat met betrekking tot de waardevaststelling in voldoende mate rekening is gehouden met de onderhoudstoestand van de woning. [specificatie van de vochtoverlast, bijvoorbeeld dat dit uit de kruipruimte komt of dat dit vochtoverslag is van buiten naar binnen].

Samenvatting indienen bezwaren

Uit het voorgaande blijkt dat de acht volgens de Waarderingskamer grootste bedrijven die namens belanghebbenden bezwaar maken tegen de woz-waarde verschillen in de manier waarop zij hun bezwaren opstellen. Uit de gegevens die wij hebben, krijgen wij de indruk dat één bedrijf (bedrijf 7) de bezwaarschriften inclusief grieven grotendeels automatisch indient. De geformuleerde grieven komen overeen met de bezwaren die belanghebben kunnen aankruisen op het webformulier dat zij moeten invullen als ze het bedrijf willen machtigen om namens hen bezwaar te maken. De grieven in de bezwaarschriften van dit bedrijf zijn iedere keer op precies dezelfde manier geformuleerd en komen in dezelfde volgorde aan de orde.

Er is niet bij alle bedrijven een één op één relatie te leggen tussen webformulier en de weergegeven grieven. Wel valt op dat ook in bezwaarschriften van andere bedrijven

een groot deel van de grieven bestaat uit een standaardtekst met daarbij eventueel een toevoeging die betrekking heeft op het specifieke object. Voor de meeste bezwaren geldt dat het opstellen van een bezwaarschrift niet complex is en geen gespecialiseerde kennis vereist.

3.4. Hoorzitting

Zoals we zagen in paragraaf 3.3 vragen de meeste bedrijven standaard een hoorzitting aan in het bezwaarschrift.[35] Het bijwonen van een hoorzitting wordt gezien als een afzonderlijke proceshandeling en als een bezwaar geheel of gedeeltelijk wordt gehonoreerd wordt hiervoor een proceskostenvergoeding uitgekeerd van 268 euro als hier om is verzocht (paragraaf 2.4). Een hoorzitting kan door een belanghebbende of gemachtigde worden gebruikt om een bezwaar inhoudelijk toe te lichten. Om de proceskostenvergoeding te krijgen is het alleen nodig om te *verschijnen* op de hoorzitting, een inhoudelijke inbreng is niet vereist.

Worden bezwaren van bedrijven die bezwaar indienen namens derden gehonoreerd zonder inhoudelijke inbreng op een hoorzitting? Een aanwijzing dat dit het geval is, is als hoorzittingen weinig tijd in beslag nemen maar er wel bezwaren worden gehonoreerd.

We hebben 14 samenwerkingsverbanden informatie opgevraagd over hoorzittingen met bedrijven die werken op basis van no cure nog pay. We hebben ervoor gekozen om deze gegevens op te vragen bij samenwerkingsverbanden omdat zij de belastingen uitvoeren voor meerdere gemeenten en daarom een grotere groep belanghebbenden vertegenwoordigen dan hetzelfde aantal afzonderlijke gemeenten. We hebben van vier samenwerkingsverbanden bruikbare gegevens ontvangen.

In 2020 en 2021 vinden hoorzittingen mede door de coronacrisis meestal niet op locatie (gemeentehuis) plaats, maar vaak telefonisch of via videobellen, soms zelfs schriftelijk. Overigens gebeurde dit bij een deel van de gemeenten en samenwerkingsverbanden ook al vóór de coronacrisis. Zoals aangegeven in de vorige paragraaf hebben we van twee gemeente alle bezwaarschriften ontvangen. Deze zijn afkomstig van negen verschillende bedrijven.[36] Vier van deze bedrijven vragen in het bezwaarschrift expliciet om een telefonische hoorzitting.

Tabel 6 laat zien hoe lang een hoorzitting gemiddeld per object duurt bij de acht grootste bedrijven. De gemiddelden gelden voor zowel bezwaren tegen de woz-beschikking van woningen als van niet-woningen.[37] Tussen haken is iedere keer

[35] Zie ook WODC, blz. 71.

[36] Dit zijn zeven van de acht volgens de Waarderingskamer grootste bedrijven en twee kleinere bedrijven.

[37] Omdat niet-woningen veel vaker incourant zijn dan woningen is het voor niet-woningen complexer om de waarde te bepalen. Een hoorzitting over de waarde van een niet-woning zal daarom naar verwachting langer duren dan een hoorzitting over een woning.

vermeld voor hoeveel objecten een hoorzitting is gehouden.[38] De tabel laat zien dat een hoorzitting gemiddeld in veel gevallen niet meer dan 5 minuten kost per object.

Tabel 6 Schatting gemiddelde duur hoorzitting per object in minuten door samenwerkingsverbanden (tussen haken het aantal objecten dat bij de ter sprake kwam bij de hoorzittingen)

	Samenwerkingsverband 1	Samenwerkingsverband 2	Samenwerkingsverband 3	Samenwerkingsverband 4
Bedrijf 1	n.v.t. (0)	anders[a] (11)	13,7 (3)	5 (41)
Bedrijf 2	0,9 (175)	schriftelijk (372)	schriftelijk (218)	3 (669)
Bedrijf 3	2,5 (159)	schriftelijk (393)	schriftelijk (264)	5 (754)
Bedrijf 4	4 (391)	5 (1703)	2,6 (660)	5 (1.020)
Bedrijf 5	7,5 (138)	4 (196)	7,5 (317)	3 (545)
Bedrijf 6	n.v.t. (0)	3 (157)	anders[b] (0)	n.v.t. (0)
Bedrijf 7	1,3 (285)	2 (321)	schriftelijk (341)	5 (327)
Bedrijf 8	2,5 (11)	4,5 (47)	schriftelijk (36)	10 (86)

Bron: vragenlijsten samenwerkingsverbanden.

a Er is één gesprek geweest van 8 minuten voor alle bezwaren tegelijk waarin niet op individuele gevallen in werd gegaan, maar werd aangegeven dat vanwege covid alle woz-waarden waartegen door het bureau bezwaar is gemaakt zouden moeten worden verlaagd.

b Er is één bezwaar ingediend door dit bureau bij dit samenwerkingsverband. Dit is ingetrokken vóór de hoorzitting.

"n.v.t." Bedrijf heeft geen bezwaar ingediend bij dit samenwerkingsverband.

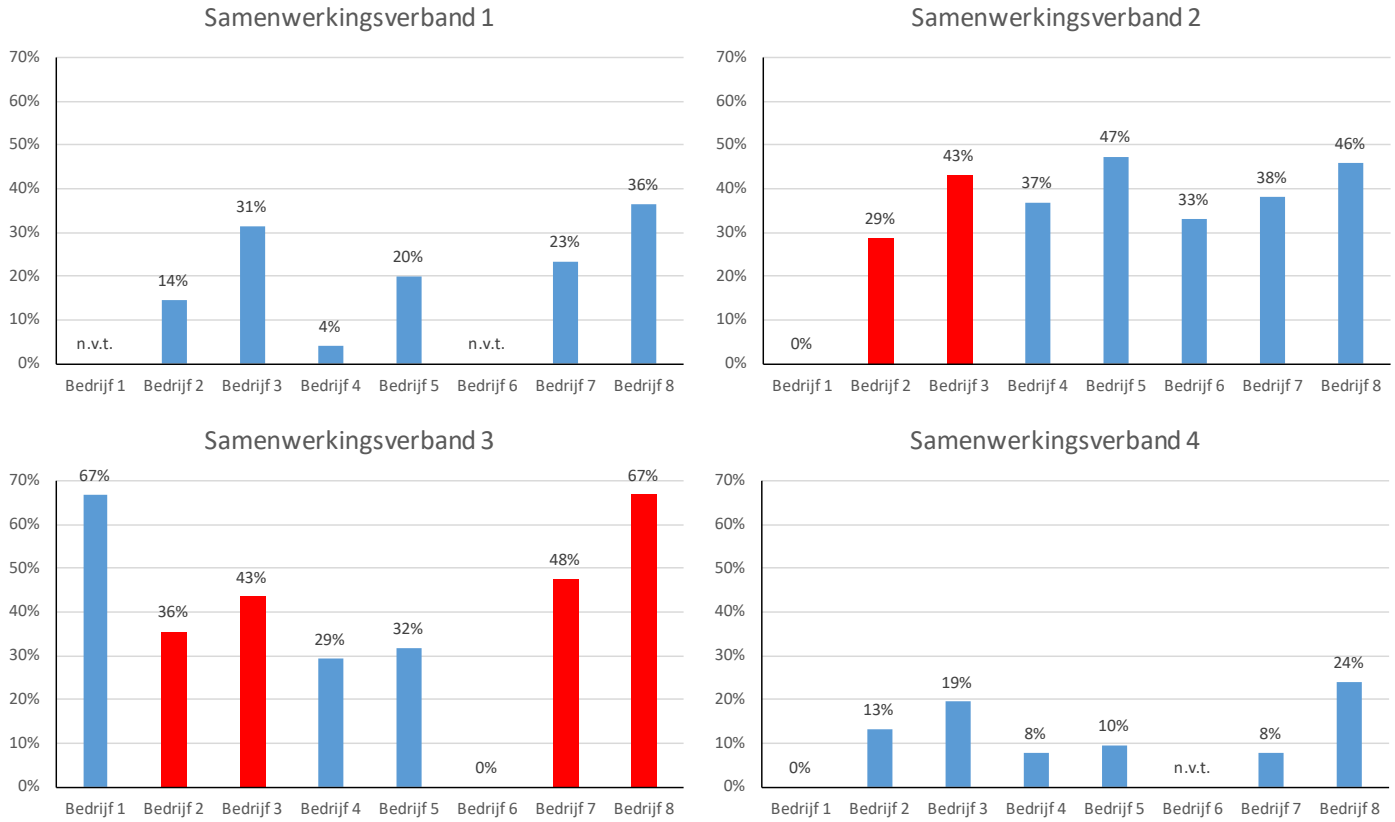
Twee samenwerkingsverbanden geven aan dat hoorzittingen voor enkele bedrijven uitsluitend *schriftelijk* worden gehouden. In dat geval stuurt het bedrijf de tekst op die aan de orde zou komen tijdens een gesprek. Er vindt geen telefonische zitting plaats. Dit kan alleen als beide partijen hiermee akkoord gaan. Een reden voor gemeenten en samenwerkingsverbanden om hiermee akkoord te gaan is dat een schriftelijke 'hoorzitting' ook hen aanzienlijk minder tijd kost dan een telefonische hoorzitting. De stukken die ze nu opgestuurd krijgen zouden anders aan telefoon worden voorgelezen. Het samenwerkingsverband moet bij een telefonische hoorzitting wel verslag doen van de hoorzitting en dus aantekeningen maken. Als de tekst wordt opgestuurd is dat niet nodig. Bij een schriftelijke hoorzitting is een discussie over de waarde van een object niet goed mogelijk. Het is immers niet mogelijk om standpunten uit te wisselen.

Een schriftelijke "hoorzitting" kost bedrijven de minste inspanning. Dit is echter alleen zinnig voor bedrijven als bezwaren ook worden gehonoreerd na een schriftelijke hoorzitting. We gaan daarom na hoe vaak gevallen worden gehonoreerd als de hoorzitting schriftelijk plaatsvindt. In figuur 3 is voor dezelfde samenwerkingsverbanden en bedrijven als in tabel 6 weergegeven welk percentage van de ingediende bezwaarschriften geheel of gedeeltelijk is gehonoreerd nadat er een hoorzitting heeft

[38] Dit is niet altijd gelijk aan het aantal ingediende bezwaarschriften. Een aantal bedrijven trekt bezwaren in voor of tijdens de hoorzitting. Het gaat in de meeste gevallen om enkele procenten van de ingediende bezwaren. Uitzondering is bedrijf 2 dat bij elk van de in tabel 6 opgenomen samenwerkingsverbanden meer dan 30 procent van de bezwaren weer intrekt.

plaatsgevonden.[39] Bij de rode staven zijn hoorzittingen schriftelijk afgehandeld, bij de blauwe zijn de hoorzittingen via de telefoon of videobellen gehouden. In alle gevallen waar geen enkel bezwaar is gehonoreerd is de hoorzitting via de telefoon of via videobellen gehouden. De figuur laat zien dat het weinig verschil maakt voor het deel van de bezwaren dat wordt gehonoreerd na hoorzitting of dit via de telefoon gebeurt of schriftelijk.

Figuur 3 Percentage bezwaren dat is gehonoreerd (rode staven: schriftelijke hoorzitting, blauwe staven: telefonische hoorzitting of via videobellen)



In de vorige paragraaf zijn we nader ingegaan op de manier waarop bedrijf 2 en bedrijf 7 bezwaar indienen. Bedrijf 2 stuurt in eerste instantie bezwaren waar geen grieven zijn opgenomen. De aanvullende bezwaren die daarna worden opgestuurd bestaan uit standaardteksten die veelal (handmatig) worden aangevuld met gegevens die specifiek betrekking hebben op het object. Bedrijf 7 stuurt meteen grieven mee. Deze kunnen grotendeels elektronisch worden opgesteld op basis van een webformulier dat belanghebbenden invullen. In figuur 3 is te zien dat dit bedrijf bij

[39] De percentages zijn berekend door het totale aantal bezwaren dat geheel of gedeeltelijk is gehonoreerd op een moment nadat de hoorzitting is gehouden te delen door het totaal aantal ingediende objecten waarvoor bezwaar is ingediend. Na een afwijzing bij een hoorzitting wordt voor een klein deel van de objecten nog in beroep gegaan via de rechtbank. Het uiteindelijke percentage geheel of gedeeltelijk gehonoreerde bezwaren kan daarom uiteindelijk hoger uitvallen.

samenwerkingsverband 3 de hoorzittingen schriftelijk afhandelt. Toch wordt bij dit samenwerkingsverband in 2020 48 procent van de bezwaren na de hoorzitting gehonoreerd (163 van 343 bezwaren). Ook bedrijf 2 handelt bij twee samenwerkingsverbanden (2 en 3) de hoorzittingen schriftelijk af, met slagingspercentages van respectievelijk 29 en 26 procent.

3.5. Samenvatting

In dit hoofdstuk kijken hoe bedrijven die namens anderen bezwaar maken tegen de woz-beschikking te werk gaan bij het indienen van de bezwaren. Daarnaast gaan we na hoeveel tijd zij besteden aan het bijwonen van hoorzittingen. We richten ons daarbij op de acht bedrijven die verreweg de meeste bezwaren indienen. Uit de jaarverslagen die een deel van de bedrijven moet deponeren bij de Kamer van Koophandel blijkt dat de bedrijven klein zijn. Het aantal werknemers is minder dan 50 en in de meeste gevallen minder dan 10. Deze bedrijven dienen in 2021 wel meer dan 80 duizend bezwaren in. Dit is mogelijk als er veel tijdelijk personeel kan worden ingezet of als processen in hoge mate kunnen worden geautomatiseerd.

We hebben van één kleine gemeente alle bezwaarschriften ontvangen en van een andere gemeente alle bezwaarschriften van twee door ons geselecteerde bedrijven. Daarnaast hebben we de websites van de bedrijven bezocht. We zijn nagegaan hoe belanghebbenden bezwaar in kunnen dienen. Zeven van de acht bedrijven maken hiervoor gebruik van een webformulier.

Uit een analyse van de bezwaarschriften blijkt dat grieven vaak in ieder geval ten dele bestaan uit standaardteksten. We zien dezelfde formuleringen terugkomen. Bij sommige bedrijven worden deze standaardteksten aangevuld met objectspecifieke gegevens. Dit is echter niet bij alle bedrijven het geval, bij één bedrijf zien wij alleen standaardteksten die ook nog eens in iedere brief in dezelfde volgorde worden gepresenteerd. Wij zien ook een directe relatie tussen redenen voor bezwaar die belanghebbenden bij dit bedrijf aankruisen op het webformulier en de gebruikte standaardteksten. Een bedrijf kan blijkbaar bezwaren grotendeels geautomatiseerd indienen. Voor de meeste bezwaren geldt dat het opstellen van een bezwaarschrift niet complex is en geen gespecialiseerde kennis vereist.

Bedrijven blijken standaard een hoorzitting aan te vragen. Dit levert een aparte vergoeding op als het bezwaar wordt toegekend. Hoorzittingen vinden, mede door corona maar ook daarvoor al, vaak telefonisch plaats of via videobellen. Een aantal bedrijven wil hoorzittingen graag schriftelijk afhandelen. Sommige samenwerkingsverbanden gaat hiermee akkoord omdat dit ook hen tijd scheelt. Als een hoorzitting schriftelijk wordt afgehandeld is geen dialoog mogelijk, maar is de benodigde inspanning minimaal. Uit de ontvangen gegevens blijkt echter dat de kans dat een bezwaar wordt gehonoreerd niet kleiner is wanneer een hoorzitting schriftelijk plaatsvindt. Dit geldt ook als de bezwaren grotendeels geautomatiseerd zijn ingediend én er een schriftelijke hoorzitting heeft plaatsgevonden.

We concluderen dat het voor bedrijven die voor belanghebbenden bezwaar aantekenen tegen de woz-beschikking mogelijk is om met zeer beperkte inspanning een kostenvergoeding te ontvangen op basis van het Bpb.

4 Bedrijfsmodel

Een bedrijf dat namens belanghebbenden bezwaar indient bij gemeenten tegen de woz-beschikking zal voldoende winst moeten maken. In dit hoofdstuk bespreken we het bedrijfsmodel van deze bedrijven, dat wil zeggen de wijze waarop zij geld kunnen verdienen. Daarbij kijken we zowel naar de inkomsten als naar de kosten. De winst is immers gelijk aan de inkomsten minus de kosten, en de winst is maximaal als het (positieve) verschil tussen inkomsten en kosten maximaal is.

4.1. Model

Zoals aangegeven in paragraaf 2.4 is de hoogte van de kostenvergoeding op basis van het Bpb afhankelijk van de proceshandelingen die een bedrijf uitvoert en de punten die daarmee worden verdiend. In principe levert elke proceshandeling een punt op. Ook aangegeven is dat het in de bezwaarfase om de volgende proceshandelingen gaat:

1. het bezwaar indienen (eventueel in eerste instantie pro forma),
2. een hoorzitting bijwonen.

Als een bedrijf zelf een taxatierapport op laat stellen dan krijgen zij, als het bezwaar (gedeeltelijk) wordt gehonoreerd, hier ook een vergoeding voor. Een gehonoreerd bezwaar tegen de woz-beschikking van een woning inclusief hoorzitting en uitpandige taxatie levert in de bezwaarfase in 2021 maximaal 636 euro op (twee maal 265 euro voor het bezwaar en de hoorzitting, plus 106 euro voor de taxatie; zie paragraaf 2.4). Omdat bijna 90 procent van de bezwaren door de bedrijven woningen betreft (Waarderingskamer, 2021b), richten we ons hier op in het eerste deel van dit hoofdstuk. In paragraaf 4.4 kijken we ook kort naar het bedrijfsmodel van bedrijven die bezwaar maken tegen de woz-beschikking van niet-woningen.

De in het Bpb bepaalde bedragen zijn dan wel gebaseerd op geschatte uurtarieven en tijdsbestedingen, maar zij zijn forfaitair en worden na honorering van een bezwaar uitgekeerd ongeacht de werkelijk bestede tijd of het werkelijke uurtarief (en dus het opleidings- en ervaringsniveau) van het personeel. Als een bezwaar geheel of gedeeltelijk wordt gehonoreerd, is de opbrengst van het bedrijf voor elk van de drie handelingen (twee proceshandelingen plus taxatierapport) een vast bedrag dat onafhankelijk is van de inspanning die het bedrijf in de betreffende fase heeft geleverd.[40] We gebruiken de term *inspanning* hier in de betekenis die er in de economische theorie aan wordt gegeven. Inspanning heeft dan zowel betrekking op de hoeveelheid tijd die ergens aan wordt besteed als op de intensiteit waarmee dit gebeurt. De vergoeding is dus niet afhankelijk van de kwantiteit of de kwaliteit van wat het bedrijf heeft gedaan. Dit is opvallend, immers, voor verreweg de meeste bedrijven

[40] Zoals aangegeven is het in theorie mogelijk dat een bedrijf niet één punt ontvangt voor een proceshandeling, maar een halve. Dat kan bijvoorbeeld zijn afgesproken als hoorzittingen schriftelijk worden gehouden (zie paragraaf 3.4). Dit laten we hier buiten beschouwing,

in andere sectoren geldt dat wanneer zij meer of beter werk leveren, zij daarmee meer kunnen verdienen. Deze wettelijke vergoedingsconstructie heeft gevolgen voor het bedrijfsmodel van bedrijven die op professionele basis bezwaar maken tegen de woz-beschikking.

Zoals aangegeven ontvangt een bedrijf alleen een vergoeding als een bezwaar geheel of gedeeltelijk wordt toegekend. Vooraf is niet zeker dat dit zal gebeuren. Dat betekent dat we niet alleen moeten kijken naar de opbrengsten van een bedrijf bij ‘succes’, dus gehele of gedeeltelijke honorering, maar naar de situatie waarin het bezwaar wordt afgewezen. Dan heeft het bedrijf namelijk wel kosten gemaakt maar staan daar geen inkomsten tegenover. Dat betekent dat niet alleen de bedragen van de kostenvergoedingen maar ook de succeskans een rol speelt.

De economische theorie gebruikt hiervoor het begrip *verwachte opbrengst*. Dit kan worden geïnterpreteerd als een gemiddelde opbrengst over alle zaken, dus inclusief de niet gehonoreerde bezwaren. Wiskundig gezien is het de gewogen gemiddelde opbrengst van een ingediend bezwaar, waarbij gewogen wordt met de kansen op succes versus geen succes:

verwachte opbrengst = succeskans x opbrengst bij succes

+ (1-succeskans) x opbrengst bij geen succes.

De succeskans is daarbij geformuleerd als een getal tussen 0 en 1, oftewel het succespercentage gedeeld door 100. In de onderhavige situatie geldt dat als het bezwaar niet (geheel of gedeeltelijk) wordt gehonoreerd, de opbrengst gelijk is aan nul. Daarmee vervalt de tweede term in de formule en is de verwachte opbrengst dus voor elk van de drie hierboven beschreven handelingen van het bezwaarproces gelijk aan de succeskans maal de vaste kostenvergoeding volgens het Bpb.

Zoals aangegeven is de winst van een bedrijf gelijk aan het verschil tussen de (verwachte) inkomsten en de kosten. Om een zo hoog mogelijke winst te kunnen realiseren is het wenselijk om de kosten zo laag mogelijk te houden. Kostenbesparing is mogelijk door processen zoveel mogelijk te automatiseren of door goedkoop personeel in te zetten. Bij automatisering zijn investeringen nodig. Deze kosten moeten wel worden terugverdiend om winst te realiseren. Daarnaast zijn er andere kosten die een bedrijf in ieder geval moet dekken. Dan gaat het bijvoorbeeld om huisvesting en andere overheadkosten. Processen kunnen niet volledig worden geautomatiseerd. Er zullen bijvoorbeeld potentiële klanten zijn die vragen hebben. Ook zal een bedrijf reclame willen maken. Ook deze kosten moeten worden terugverdiend.

Tot op zekere hoogte kan een bedrijf invloed uitoefenen op de verwachte opbrengst door een grotere inspanning te leveren. Meer inspanning heeft zoals eerder aangegeven geen invloed op de *hoogte* van de kostenvergoeding (opbrengst bij succes), maar leidt tot een betere onderbouwing van het bezwaar. Dat kan de succeskans vergroten. Meer inspanning betekent echter ook hogere kosten dan wanneer een minimale inspanning wordt geleverd. In het vorige hoofdstuk hebben we laten zien dat de bezwaarschriften van bedrijven kunnen worden gehonoreerd zonder dat zij hier veel inspanning voor hoeven te leveren.

4.2. Grafische weergave

We kunnen het beste met een grafische weergave laten zien wat de vergoedingsstructuur zoals deze is vastgelegd in het Bpb betekent voor het bedrijfsmodel. In deze paragraaf beschouwen we eerst alleen de eerste handeling, het indienen van het bezwaar zelf. Daarna komen we terug op de hoorzitting en het taxatierapport. In figuur 4 is te zien wat het kan betekenen voor de winstmaximalisatie van een bedrijf als de hoogte van de opbrengst van een bezwaar maar beperkt afhangt van de voor dat bezwaar geleverde inspanning (paragraaf 4.1). Op de horizontale as staat de inspanning. Een bureau moet een minimale inspanning leveren om een bezwaar überhaupt te kunnen indienen (bijvoorbeeld voorbereidende werkzaamheden als software aanschaffen, klantenwerving, helpdesk, en daarnaast het verzamelen van de informatie van belanghebbende en het opsturen van het bezwaar naar de gemeente). Op de verticale as staan de gemaakte kosten en de verwachte opbrengst.

De verwachte winst is het verschil tussen de verwachte opbrengst en de kosten. Bij winstmaximalisatie wordt dus precies die hoeveelheid inspanning geleverd waarbij dit verschil zo groot mogelijk is. Bij welk niveau van inspanning dit het geval is, hangt af van het verloop van de kosten- en opbrengstencurves. In de figuur is de verwachte opbrengst voor de eenvoud lineair[41] en we gaan ervan uit dat de kosten meer dan evenredig toenemen met de inspanning.[42] Deze aannames zijn echter niet noodzakelijk. De vorm (lineair, convex of concaaf) doet er voor de uitkomsten niet zoveel toe – van belang is of de verwachte-opbrengstenlijn minder stijgt dan de kostenlijn. De forfaitaire kostenvergoeding betekent dat de lijn van de verwachte opbrengst relatief vlak is (paragraaf 4.1). Uit de empirische analyse van hoofdstuk 3 volgt dat de verwachte-opbrengstencurve inderdaad vlakker is dan de kostencurve. Immers, de empirische resultaten geven aan dat bezwaren vaak grotendeels geautomatiseerd worden ingediend en dat een bedrijf ook de proceskostenvergoeding kan ontvangen terwijl de inspanning beperkt is. Figuur 4 illustreert deze situatie en laat zien dat als de kosten sneller stijgen dan de opbrengsten, de winst het grootst is bij de minimaal noodzakelijke inspanning. Er is in deze situatie dus een financiële prikkel om de inspanning tot het minimum te beperken.

Uit figuur 4 en de formule voor de verwachte opbrengst (die gelijk is aan de succeskans maal de opbrengst bij succes) kan ook worden afgeleid dat als de vaste kostenvergoeding relatief hoog is ten opzichte van de kosten, het ook bij een relatief lage succeskans nog winstgevend is om bezwaar aan te tekenen. In dat geval is namelijk ondanks de lage succeskans de verwachte opbrengst nog hoger dan de

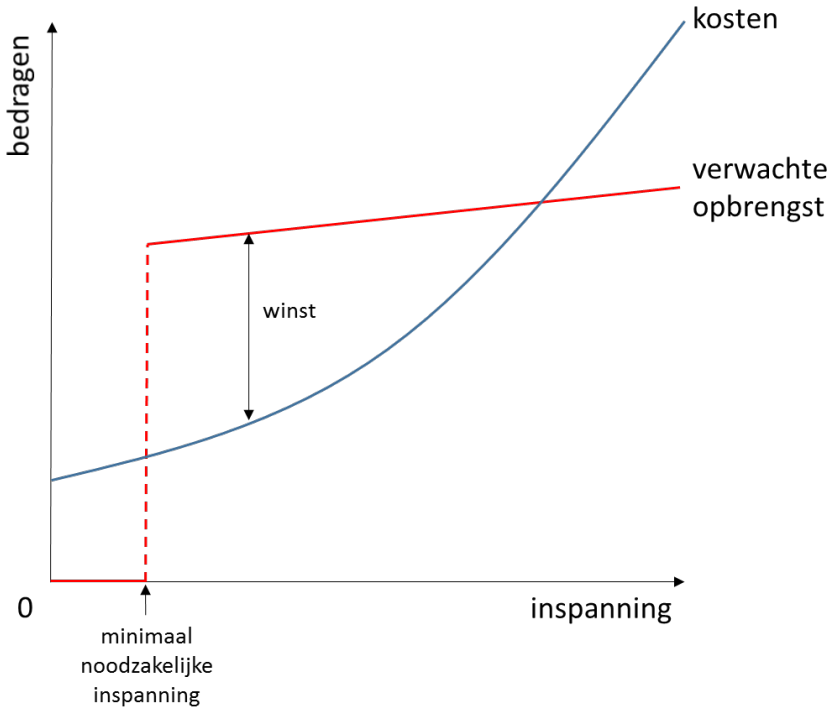
---

[41] De verwachte opbrengst zou ook concaaf kunnen zijn, dus steeds minder snel stijgend naarmate de inspanning toeneemt. Dat betekent dat extra inspanning steeds minder goed helpt om de succeskans te verhogen. Bijvoorbeeld, in eerste instantie helpt het om de grieven goed te onderzoeken en formuleren, maar daarna valt er moeilijk nog iets zinvols aan toe te voegen. Een concave verwachte opbrengst versterkt de conclusies omtrent de inspanning door het bedrijf.

[42] Stijgende marginale kosten (oftewel steeds sterk stijgende kosten) zijn een gebruikelijke aanname in de economische theorie. Bijvoorbeeld omdat een werknemer vermoeid raakt naarmate de dag verstrijkt, of omdat de taak zelf moeilijker wordt over de tijd. Dat laatste is hier het geval. Naarmate er meer tijd aan een bepaalde zaak besteed is, moet er meer inspanning verricht worden om er nog iets aan toe te voegen. Dat kan bijvoorbeeld door een hoger opgeleide (en dus duurdere) medewerker aan de zaak te laten werken.

kosten. Er is dus ook een financiële prikkel om naarmate de vaste kostenvergoeding hoger is meer zaken met lage succeskans aan te nemen.

Figuur 4: Kosten en verwachte opbrengsten van het bedrijf.



Voor de hoorzitting geldt hetzelfde verhaal. Ook hier is een zekere minimale inspanning nodig om in aanmerking te komen voor een vergoeding. Er moet iets worden voorbereid en een medewerker moet dit (fysiek, telefonisch of slechts schriftelijk, afhankelijk van wat is afgesproken met de gemeente) afhandelen. Ook bij de hoorzittingen lijkt het erop dat meer inspanning wel leidt tot hogere kosten, maar dat de verwachte opbrengst minder hard meegroeit. Immers, in het vorige hoofdstuk hebben we gezien dat hoorzittingen per bezwaar in de praktijk weinig tijd in beslag nemen, en dat ook als hoorzittingen schriftelijk worden afgehandeld het bezwaarschrift (deels) kan worden gehonoreerd.

Om een taxatierapport op te stellen moet een vergelijking worden gemaakt met andere objecten en een rapport geschreven. Dat betekent dat hier ook een zekere minimale inspanning geleverd moet worden om in aanmerking te komen voor de vergoeding. De verwachte opbrengst is ook hier gelijk aan de succeskans maal de kostenvergoeding en zal dus weinig toenemen met de inspanning. Theoretisch lijkt de situatie dus vergelijkbaar met die zoals weergegeven in Figuur 4. Echter, in verband met het ontbreken van empirische gegevens over taxatierapporten kunnen we geen nadere uitspraken doen over het niveau van inspanning waarbij de winst maximaal is.

Uit onderzoek van de Waarderingskamer (2021a) blijkt dat door bedrijven ingediende bezwaren minder vaak (geheel of gedeeltelijk) worden gehonoreerd dan bezwaren die zijn ingediend door belanghebbenden zelf, vooral bij bezwaren met betrekking tot

woningen. Dit is in overeenstemming met de twee conclusies uit de theorie in deze paragraaf, dat er een financiële prikkel is voor de bedrijven om de inspanning tot het minimum te beperken en dat zij (bij voldoende hoge kostenvergoeding) ook zaken met een relatief lage succeskans aannemen.

4.3. Bezwaar door belanghebbende

Het bovenstaande bedrijfsmodel is alleen relevant als er belanghebbenden zijn die bereid zijn om het bedrijf in te schakelen om namens hen bezwaar te maken. Een belanghebbende kan ook *zelf* bezwaar aantekenen. Omdat de kostenvergoeding bedoeld is als tegemoetkoming in de kosten op het moment dat er een professionele derde wordt ingeschakeld ontvangt is een kostenvergoeding bij honorering in dit geval niet aan de orde.

De verwachte opbrengst voor een belanghebbende is gelijk aan de succeskans maal het belastingvoordeel, en de kosten worden bepaald door de tijd en moeite die belanghebbende in het bezwaar steekt plus eventuele geldelijke kosten zoals reiskosten voor een hoorzitting. Een belanghebbende zal alleen zelf bezwaar maken als de (gepercipieerde) verwachte opbrengst positief is. Veel belanghebbenden hebben weinig of geen ervaring met het indienen van een bezwaar tegen een beschikking. Dat kan ertoe leiden dat men verwacht dat het complex is om bezwaar te maken of dat bezwaar maken toch geen zin heeft, bijvoorbeeld omdat men verwacht dat het bezwaar niet serieus wordt genomen. Dit kan ertoe leiden dat een belanghebbende tot de conclusie komt dat zelf bezwaar maken te veel tijd en moeite kost.

Als de belanghebbende echter een bedrijf inschakelt dat het bezwaar op no cure no pay basis indient, worden de kosten voor belanghebbende vrijwel tot nul gereduceerd. De enige inspanning is het aanmelden bij en machtigen van het bedrijf. Daar staat een mogelijke belastingvermindering tegenover. Dat betekent dat ook wanneer een belanghebbende verwacht dat de kans op succes gering of het mogelijke belastingvoordeel klein is, er een financiële prikkel is om het bedrijf bezwaar te laten maken. Dit geeft aan dat het bedrijfsmodel relevant is, en versterkt bovendien bovenstaande conclusie dat bedrijven naarmate de vaste kostenvergoeding hoger is meer zaken met lage succeskans aan te nemen – voor de belanghebbenden is dit immers ook aantrekkelijk.

4.4. Uitkomsten bij andere aannames

In de paragrafen 4.1 en 4.2 beschrijven we het bedrijfsmodel van een bedrijf dat bezwaar maakt tegen de woz-beschikkingen van woningen en alleen streeft naar maximalisatie van de winst. In deze paragraaf onderzoeken we in hoeverre het bedrijfsmodel verandert als we andere aannamen maken. We geven eerst weer wat het betekent als een bedrijf niet alleen winst wil realiseren maar ook ideële doelen nastreeft, zoals het vergroten van de rechtsbescherming. Vervolgens gaan we na wat het betekent voor het bedrijfsmodel als een bedrijf voorselectie toepast, oftewel voor het indienen van een bezwaarschrift onderzoekt welke bezwaren kansrijk zijn en welke

niet. Ten slotte gaan we kort in op het bedrijfsmodel van bedrijven die bezwaar maken tegen de waarde van niet-woningen. Bij sommige bedrijven betaalt de belanghebbende in het geval van niet-woningen een deel van het belastingvoordeel als vergoeding aan het bedrijf.

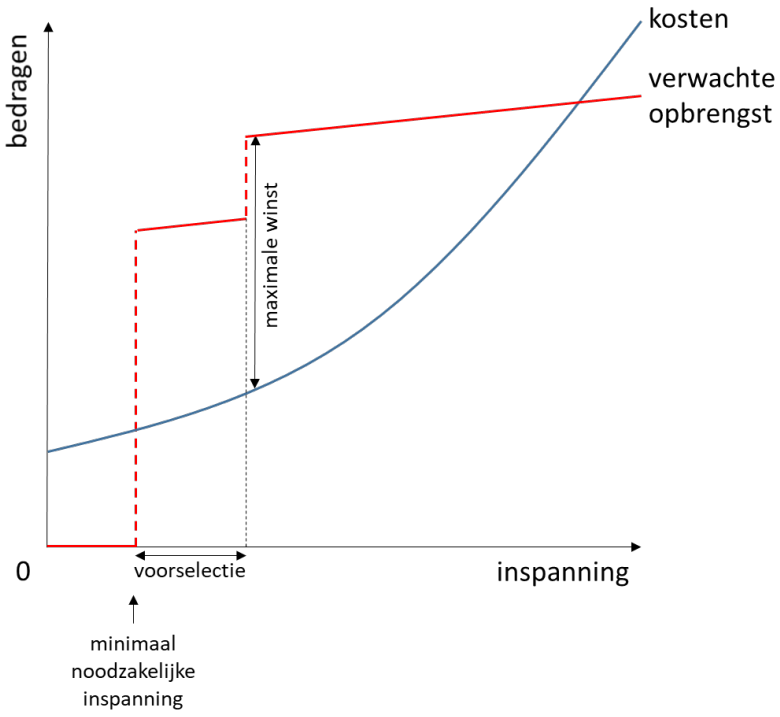
Het kan zijn dat een bedrijf dat namens belanghebbenden bezwaar maakt tegen woz-beschikkingen dit niet alleen doet om een zo groot mogelijke winst te realiseren, maar hierbij ook ideële doelen nastreeft, bijvoorbeeld het voorzien in rechtsbescherming van burgers. Dat kan betekenen dat een bedrijf een inspanning levert die groter is, en waarbij het verschil tussen de opbrengst en kosten kleiner is, dan wanneer er alleen wordt gestreefd naar maximalisatie van de winst. In figuur 4 is te zien dat er ook winst wordt gerealiseerd als er een grotere inspanning wordt geleverd. Het hoeft dan ook niet zo te zijn dat alle bedrijven die namens anderen bezwaar maken tegen de woz-beschikking er alleen naar streven om hun winst te maximaliseren en daarom een minimale inspanning leveren. Wel is duidelijk dat de huidige financiële prikkels zo zijn dat een maximale (verwachte) winst bereikt wordt bij een minimale inspanning.

In paragraaf 3.3 beschrijven we op welke wijze bedrijven bezwaar indienen tegen de woz-beschikkingen van belanghebbenden. Bij ten minste één bedrijf is duidelijk dat zij niet klakkeloos bezwaarschriften indienen op het moment dat een belanghebbende zich aandient, maar dat zij bepalen of een bezwaar kans maakt om te worden gehonoreerd (zie bedrijf 5 in paragraaf 3.3). Dit verhoogt de slagingskans van de ingediende bezwaren (de kansloze bezwaren worden er immers uitgefilterd), maar daar staat tegenover dat een extra inspanning nodig is om de selectie uit te voeren. Figuur 5 laat zien dat dit leidt tot een tweede sprong in de lijn van de verwachte opbrengst: ergens rechts van de ‘minimaal noodzakelijke inspanning’ bevindt zich het punt ‘minimaal noodzakelijke inspanning met voorselectie’, vanaf waar de lijn van de verwachte opbrengst nu parallel naar boven schuift. Omdat de hellingen van de curves hetzelfde blijven, blijft ook de conclusie dat de winst maximaal is bij een minimale inspanning dezelfde. De vraag is nu welk niveau van ‘minimale inspanning’ leidt tot de hoogste winst, inclusief of exclusief voorselectie. Blijkbaar verschilt dit per bedrijf, want in de praktijk doen sommige bedrijven wel aan voorselectie maar andere niet. In Figuur 5 is een situatie geïllustreerd waarin de maximale winst behaald wordt door voorselectie toe te passen.

Zoals aangegeven kan het zijn dat een belanghebbende die een bedrijf machtigt om bezwaar te maken tegen de woz-beschikking van een niet-woning een aanvullend tarief betaalt wanneer het bezwaar geheel of gedeeltelijk wordt gehonoreerd. Het bezwaarmakende bedrijf ontvangt dus in dit geval de kostenvergoeding op basis van het Bpb én een vergoeding van de belanghebbende. De vergoeding die de belanghebbende betaalt is afhankelijk van het belastingvoordeel dat ontstaat door de aanpassing van de woz-waarde. Het hierboven beschreven bedrijfsmodel kan in deze situatie nog steeds worden gebruikt, maar met een aanpassing voor wat betreft de verwachte opbrengsten. Deze aanpassing kan ook leiden tot een andere conclusie omtrent de mate van inspanning door het bedrijf. De verwachte opbrengsten zijn in dit geval niet alleen hoger, zij stijgen ook sterker met de inspanning, oftewel de lijn van de verwachte opbrengsten is nu steiler dan aangegeven in figuur 4. Dat komt doordat extra inspanning nu niet alleen zorgt voor een stijging van de verwachte inkomsten via

een grotere succeskans, maar ook via de te behalen waardevermindering zelf.[43] Het is nu voor het bedrijf niet meer alleen van belang óf het bezwaar gehonoreerd wordt, maar ook in welke mate. Een grotere waardevermindering betekent nu hogere inkomsten. Wanneer de opbrengstenlijn maar iets steiler is dan in figuur 4 weergegeven, geldt nog steeds dat de winst maximaal is bij de minimaal noodzakelijke inspanning. Maar wanneer deze veel steiler is (steiler dan de kostencurve op het niveau van de minimale inspanning), is dat niet langer het geval. De maximale winst wordt dan bereikt bij een hoger inspanningsniveau, op het punt waar de verticale afstand tussen de opbrengstenlijn en de kostencurve het grootst is. Dit hogere inspanningsniveau is ook intuïtief duidelijk. Stel voor dat een belanghebbende zélf bezwaar maakt, dan heeft hij een financiële prikkel om niet zomaar een vermindering maar een zo laag mogelijke woz-waarde te bewerkstelligen, immers een lagere woz-waarde betekent een sterkere belastingvermindering. Wanneer het tarief van het bedrijf een deel van belastingvermindering bedraagt, neemt het bedrijf als het ware een deel van deze financiële prikkel over.

Figuur 5: Kosten en verwachte opbrengsten van het bedrijf bij voorselectie.



[43] Vaak zullen ook de kosten hoger zijn voor niet-woningen dan voor woningen, omdat de waardering van niet-woningen vaak moeilijker is. Daarom geldt voor niet-woningen ook een hogere kostenvergoeding voor het taxatierapport. We gaan hier verder niet op in, omdat dit geen gevolgen heeft voor de *structuur* van het bedrijfsmodel.

4.5. Samenvatting

In dit hoofdstuk hebben we onderzocht hoe een bedrijf winst kan maken gezien de kostenvergoeding die zij kunnen ontvangen op basis van het Bpb. Daarvoor hebben we de verwachte opbrengsten van een bezwaar afgezet tegen de te maken kosten. Zowel voor de proceshandeling van bezwaar maken als die van de hoorzitting geldt in de meeste gevallen (in ieder geval voor woningen) dat de opbrengst bij toekenning vastligt – deze is immers gelijk aan de forfaitaire bedragen van de kostenvergoeding volgens het Bpb. Het bedrijf kan met haar inspanningen de verwachte opbrengst daarom alleen vergroten door te werken aan verhoging van de succeskans. Dit model leidt tot twee belangrijke conclusies omtrent de financiële prikkels die het gedrag van deze bedrijven sturen.

Ten eerste concluderen we met behulp van de empirische gegevens uit het vorige hoofdstuk dat het vergroten van de verwachte opbrengst via de succeskans maar beperkt mogelijk is en dat bedrijven daarom in het algemeen een financiële prikkel hebben om te kiezen voor een minimale inspanning. Er is dus een prikkel om net voldoende te doen om in aanmerking te komen voor de kostenvergoeding, maar ook niet meer dan dat. Zoals in het vorige hoofdstuk bleek kan dit voldoende zijn voor een geheel of gedeeltelijk gegrond bezwaar.

Ten tweede, als de vaste kostenvergoeding relatief hoog is dan is het ook bij een relatief lage succeskans nog winstgevend om bezwaar aan te tekenen. Dit is het geval zo lang de opbrengst hoger is dan de kosten. Dat betekent dat naarmate de vaste kostenvergoeding hoger wordt, er een financiële prikkel is om voor steeds meer zaken (met steeds lagere succeskans) bezwaar aan te tekenen.

De enige uitzondering op de conclusie dat de bedrijven zich beperken tot een minimale inspanning betreft niet-woningen waarbij de belanghebbende bij toekenning van het bezwaar een deel van het belastingvoordeel betaalt als tarief aan het bezwaarmakende bedrijf. In dat geval heeft het bedrijf een sterkere financiële prikkel voor inspanning (vergelijkbaar met die van een belanghebbende die zelf bezwaar maakt), omdat de opbrengst bij toekenning nu hoger is naarmate het bedrijf de woz-waarde sterker weet te verminderen. Wanneer dit effect voldoende groot is, dus wanneer het af te dragen deel van het belastingvoordeel voldoende groot is, kan dit resulteren in een hoger inspanningsniveau. Zoals aangegeven bedraagt het grootste deel van de bezwaren door professionele derden (bijna 90 procent) echter bezwaren tegen de waarde van woningen.

5 Samenvatting en conclusie

Als burgers of bedrijven het niet eens zijn met een beschikking van een bestuursorgaan, kunnen zij hier bezwaar tegen aantekenen. Dit kunnen ze zelf doen, maar het is ook mogelijk om een professionele derde in te huren. Omdat de overheid het belangrijk vindt dat professionele ondersteuning toegankelijk is, wordt als dergelijke ondersteuning wordt ingeschakeld een vergoeding uitgekeerd wanneer het bezwaar geheel of gedeeltelijk wordt gehonoreerd. De hoogte van deze vergoeding is vastgelegd in het Besluit proceskosten bestuursrecht (Bpb). De vergoedingen op basis van het Bpb bestaan uit forfaitaire bedragen. Deze zijn dus niet afhankelijk van de werkelijke tijdsbesteding door de professionele derde. De vergoedingen zijn gelijk voor ieder bezwaar tegen een beschikking van een bestuursorgaan, ongeacht of het gaat om een bezwaar rondom een besluit ten aanzien van bijvoorbeeld een uitkering, een asielaanvraag of een woz-waarde.

Voor de woz-beschikking geldt, anders dan voor veel andere beschikkingen, dat alle eigenaren en gebruikers van zowel woningen als niet-woningen er jaarlijks een ontvangen. Bezwaren tegen de woz-beschikking worden in toenemende mate ingediend door bedrijven die belanghebbenden vertegenwoordigen op basis van no cure no pay. Als een bezwaar niet (geheel of gedeeltelijk) wordt gehonoreerd hoeft de belanghebbende niet te betalen. Voor woningen geldt in het algemeen zelfs dat een belanghebbende nooit hoeft te betalen, ook niet als een bezwaar wel geheel of gedeeltelijk wordt gehonoreerd. Het bedrijf ontvangt dan de kostenvergoeding van de gemeente op basis van het Bpb. Bijna 90 procent van de bezwaren die worden ingediend tegen de beschikking van de woz-waarde hebben betrekking op woningen.

Het aantal bezwaren tegen woz-beschikkingen neemt snel toe en een steeds groter aandeel ervan wordt door daarin gespecialiseerde bedrijven ingediend. Omdat eenzelfde toename van het aantal bezwaren niet te zien is bij andere, niet belastinggerelateerde besluiten, roept deze stijging de vraag op of de vergoeding op basis van het Bpb voor wat betreft de Wet woz wel aansluit bij de inspanning die nodig is om namens belanghebbenden bezwaar te maken tegen de woz-beschikking.

Begin dit jaar is onder verantwoordelijkheid van het WODC een onderzoek verschenen naar de werkwijze van bedrijven die namens anderen bezwaar maken tegen woz-beschikkingen. Eén van de conclusies is dat er aanwijzingen zijn dat deze bedrijven oneigenlijk gebruik maken van procedures en dat zij niet altijd maatwerk leveren, maar dat daarom nog niet blijkt dat de bedrijven puur uit zijn op makkelijk te innen kostenvergoedingen.[44] De onderzoekers baseren zich hierbij op de informatie die zij hebben gekregen uit gesprekken met gemeenten, professionele derden en rechters. De gesprekken met gemeenten en professionele derden leveren een welles-nietes verhaal op, waarbij beide kampen elkaar tegenspreken. De onderzoekers hebben de conclusie vooral gebaseerd op gesprekken met rechters.[45] Rechters hebben echter

[44] WODC 2021, blz. 92.

[45] WODC 2021, blz. 92.

geen totaaloverzicht omdat zij slechts te maken hebben met een kleine, specifieke groep van bezwaren, namelijk bezwaren die in de bezwaarfase niet zijn gehonoreerd door gemeenten en waarvan de bedrijven toch menen dat er een kans is dat het bezwaar geheel of gedeeltelijk wordt gehonoreerd. Daarmee blijft onduidelijk in hoeverre bijvoorbeeld oneigenlijk gebruik van procedures slechts anekdotisch voorkomt of structureel.

Wij kiezen voor dit onderzoek een ander perspectief. Nederland is een markteconomie. Van bedrijven wordt verwacht dat zij streven naar winst, binnen maatschappelijke randvoorwaarden. Bedrijven kunnen ook ideële doelen nastreven, maar om levensvatbaar te blijven is een minimaal niveau van winstgevendheid een voorwaarde. Dit geldt ook voor de bedrijven die het onderwerp zijn van dit onderzoek. We onderzoeken hoe deze bedrijven opereren en welke financiële prikkels uitgaan van de bestaande kostenvergoeding op basis van het Bpb.

In dit onderzoek staan de volgende twee vragen centraal:

1 *Sluit de vergoeding op basis van het Bpb voor wat betreft de Wet woz aan bij de inspanning die een bedrijf moet leveren om bezwaar te maken tegen de woz-waarde namens belanghebbenden?*

2 *In hoeverre werkt de vergoedingsstructuur op basis van het Bpb gedrag in de hand dat ingaat tegen het algemeen belang?*

Zoals aangegeven zijn de vergoedingen op basis van het Bpb forfaitair. Een bedrijf kan in 2021 in de bezwaarfase 636 euro vergoeding krijgen voor het indienen van een bezwaar voor een woning (265 euro), het bijwonen van een hoorzitting (265 euro) en het laten opstellen van een taxatie op basis van een uitpandige taxatie (106 euro).

Beantwoording vraag 1

In het empirische deel van het onderzoek kijken we hoe de bedrijven te werk gaan bij het indienen van de bezwaren. Daarnaast gaan we na hoeveel tijd zij besteden aan het bijwonen van hoorzittingen. Omdat bedrijven niet standaard een eigen taxatierapport op laten stellen, laten we dit buiten beschouwing.

We hebben van één kleine gemeente alle bezwaarschriften gekregen die zij in 2021 hebben ontvangen en van een andere kleine gemeente en een samenwerkingsverband een deel van de bezwaarschriften (geanonimiseerd). In een deel van de bezwaarschriften wordt alleen aangegeven dat de woz-waarde te hoog is maar niet waarom. Deze brieven kunnen in hoge mate geautomatiseerd worden opgestuurd. Bedrijven gebruiken hiervoor een standaardtekst waarin alleen de naw-gegevens en formele gegevens rondom het object (bijvoorbeeld aanslagnummer, woz-waarde) per bezwaar verschillen. Een vergelijking tussen de ontvangen bezwaarschriften en de websites van de bedrijven laat zien dat het ook mogelijk is om grotendeels geautomatiseerd grieven toe te voegen aan een bezwaarschrift. Als dit niet geautomatiseerd gebeurt dan wordt vaak gebruik gemaakt van standaardteksten die worden aangevuld met objectspecifieke kenmerken (bijvoorbeeld de naam van een overlastgevende weg).

Bedrijven blijken standaard een hoorzitting aan te vragen indien het bezwaar niet geheel wordt gehonoreerd. Een inhoudelijke inbreng bij de hoorzitting is niet vereist om hier een proceskostenvergoeding voor te krijgen. We hebben samenwerkingsverbanden gevraagd hoeveel tijd een hoorzitting gemiddeld duurt per object. Mede door corona zijn veel hoorzittingen in 2020 en 2021 telefonisch of via videobellen gehouden. Uit de gegevens van de samenwerkingsverbanden blijkt dat een hoorzitting gemiddeld vaak minder dan 5 minuten per object kost.

Er blijken ook bedrijven te zijn die met het samenwerkingsverband afspreken om de hoorzitting schriftelijk af te handelen. Dat is bijzonder. Een hoorzitting is bedoeld om hoor en wederhoor en een uitwisseling van standpunten mogelijk te maken. Bij een schriftelijke afhandeling is dit niet mogelijk. Voor een samenwerkingsverband is dit aantrekkelijk omdat het minder tijd kost dan een telefonische hoorzitting. Voor een bedrijf is dit alleen aantrekkelijk als het bezwaar ook na een schriftelijke hoorzitting (gedeeltelijk) wordt gehonoreerd. Als het bezwaar niet geheel of gedeeltelijk wordt gehonoreerd ontvangen zij immers geen vergoeding.

We vergelijken welk deel van de bezwaren wordt gehonoreerd wanneer een schriftelijke hoorzitting is gehouden met de gevallen waar dit telefonisch of via videobellen is gedaan. We zien geen verschil. Eén van de bedrijven die met een samenwerkingsverband is overeengekomen om hoorzittingen schriftelijk te houden dient bezwaarschriften ook in hoge mate geautomatiseerd in. Ook dan worden bezwaren geheel of gedeeltelijk gehonoreerd en ontvangt het bedrijf een proceskostenvergoeding.

Uit het bovenstaande blijkt dat de inspanning die een bedrijf levert beperkt kan blijven terwijl het bedrijf toch de proceskostenvergoeding kan ontvangen. Bezwaren kunnen ook worden gehonoreerd als een bedrijf bezwaarschriften inclusief grieven grotendeels geautomatiseerd indient en daarbij hoorzittingen schriftelijk afhandelt. Het Bpb stamt uit 1995.[46] In 1995 was het niet mogelijk om bezwaren geautomatiseerd op te stellen. De forfaitaire vergoedingen en vergoedingsstructuur in het Bpb (die zijn bedoeld als *tegemoetkoming* in de kosten)[47] is nog gebaseerd op de werkzaamheden die in 1995 nodig waren om een bezwaar in te dienen en een hoorzitting bij te wonen. Ons onderzoek laat zien dat dit niet meer aansluit bij de werkzaamheden die in 2021 nodig zijn voor de genoemde proceshandelingen. De benodigde inspanning is veel kleiner dan deze was in 1995. Hiermee is onderzoeksvraag 1 beantwoord.

Beantwoording vraag 2

Voor de beantwoording van vraag 2 zijn we allereerst op basis van de empirische bevindingen nagegaan hoe bedrijven die woz-bezwaren indienen winst kunnen maken. Een bedrijf moet winst maken om te blijven bestaan. Over het algemeen streven bedrijven naar maximalisatie van de winst. De winst is daarbij het verschil tussen de kosten die het bedrijf maakt en de opbrengsten. Zoals aangegeven bestaat de opbrengst, als er bezwaar wordt gemaakt tegen de woz-beschikking van woningen (bijna 90 procent van de bezwaren door bedrijven), uit vergoedingen die het bedrijf ontvangt op basis van het Bpb op het moment dat een bezwaar geheel of gedeeltelijk

[46] Staatsblad 1995, 763.

[47] Staatsblad 1995, 763, blz. 5.

wordt gehonoreerd. Deze vergoedingsstructuur heeft gevolgen voor het bedrijfsmodel. Voor bedrijven in andere sectoren leidt een grotere inspanning (gedefinieerd als de combinatie van de hoeveelheid tijd en de intensiteit) tot een hogere opbrengst. Omdat de uitkering uit het Bpb bestaat uit forfaitaire bedragen leidt een grotere inspanning niet tot een stijging van de mogelijke opbrengst, maar alleen tot een hogere kans op toekenning. Een bedrijf moet een bepaalde basisinspanning leveren om bezwaarschriften in te dienen en hoorzittingen bij te wonen. Een grotere inspanning leidt slechts in beperkte mate tot een grotere verwachte opbrengst, maar wel tot hogere kosten. Deze opbrengststructuur geeft een bedrijf dat de winst maximaliseert dus een financiële prikkel om een zo laag mogelijke inspanning te leveren.

Dit betekent ook dat als de vaste kostenvergoeding relatief hoog is ten opzichte van de kosten bij deze minimale inspanning, het ook bij een relatief lage succeskans nog winstgevend is om bezwaar aan te tekenen. Ondanks de lage succeskans is de verwachte opbrengst dan nog hoger dan de kosten. Er is dus ook een financiële prikkel om naarmate de vaste kostenvergoeding hoger is meer zaken met lage succeskans aan te nemen.

Op het moment dat een gemeente een bezwaar tegen een woz-beschikking ontvangt, moet worden nagegaan of het bezwaar terecht is. De woz-waarde moet volgens de Wet woz in principe de marktwaarde weergeven die een object had op de peildatum.[48] In de praktijk is dat moeilijk voor honderd procent te realiseren. Dat komt bijvoorbeeld omdat de waarde niet alleen wordt bepaald door harde gegevens als de oppervlakte of het aantal kamers, maar ook door minder objectieve kenmerken zoals bijvoorbeeld de aanwezigheid van een drukke weg of overlast. Hoe groot de waardevermindering door dit soort subjectieve kenmerken is, is altijd voor discussie vatbaar. In het rapport van het WODC wordt er daarnaast terecht op gewezen dat woz-waarden met modellen worden bepaald, terwijl er bij bezwaren naar individuele objecten wordt gekeken.[49]

Het gevolg is dat er jaarlijks een groot aantal bezwaren worden verstuurd. Dit levert problemen op bij gemeenten. Het grootste probleem is niet zozeer het bedrag dat wordt uitgekeerd als kostenvergoeding. In 2020 is dit naar schatting 17 miljoen euro.[50] De ozb-opbrengst is hier een veelvoud van (4.309 miljoen euro in 2020).[51] Een groter probleem is dat het grote aantal bezwaren een groot beslag legt op de afdelingen binnen gemeenten die de Wet woz uitvoeren. Zij zijn niet alleen verantwoordelijk voor de jaarlijkse vaststelling van de woz-waarden, maar moeten ook de bezwaren afhandelen. Voor ieder bezwaar dat wordt ontvangen moet een aantal handelingen worden verricht. Het gaat dan onder meer om:

- controle of het bezwaar volledig is (zo niet dan moet de gemeente verzoeken om de ontbrekende gegevens),
- gegevens opsturen waar bureaus om vragen,

---

[48] Voor een deel van de niet-woningen geldt dat er geen marktwaarde kan worden bepaald omdat er te weinig of geen transactiegegevens zijn. Het gaat dan bijvoorbeeld om winkels, ziekenhuizen, etc. Het is dan nog complexer om de waarde te bepalne. Ook in deze gevallen kan dus bezwaar worden aangetekend.

[49] WODC, 2021, blz. 98; zie ook Goessens en Lebens, 2021.

[50] Waarderingskamer 2021b.

[51] Bron: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/

- hoorzitting inplannen en voorbereiden, verslag opstellen en delen met het bedrijf.

Dit gaat ten koste van de tijd die de medewerkers hebben om de bestanden die de gemeente heeft bij te werken. Ook de grote aantallen bezwaren die uiteindelijk ongegrond blijken, nemen tijd in die nu niet kan worden besteed aan andere zaken. Op den duur kan dus een negatieve spiraal ontstaan. Doordat het bij de huidige regeling (Bpb) voor bedrijven financieel aantrekkelijk is om geautomatiseerd een groot aantal bezwaren in te dienen en het gezien het grote aantal gegevens dat worden gebruikt om te taxeren altijd mogelijk is dat een bezwaar wordt gehonoreerd zullen medewerkers van gemeenten minder tijd hebben om bestanden actueel te houden. Daardoor kunnen bezwaren in latere jaren vaker gegrond blijken te zijn, waardoor het nog aantrekkelijker wordt om geautomatiseerd een groot aantal bezwaren in te dienen.

We concluderen dat de vergoedingsstructuur op basis van het Bpb perverse prikkels bevat, en daardoor gedrag beloont dat niet strookt met het algemeen belang. Dit kan worden opgelost door het Bpb, dat uit 1995 stamt, te moderniseren.

6 Referenties

Evers, M. 2019. *WOZ-waarde ≠ Transactieprijs?* https://www.ortecfinance.com/nl-nl/insights/blog/woz-waarde-niet-gelijk-aan-transactieprijs.

Goessens, G., N. Lebens 2021. Toename (maatschappelijke) kosten no-cure-no-pay vraagt om nieuwe wetgeving. *Belastingblad 2021/6.*

Monsma, A.P. 2021. No-cure-no-pay in WOZ en BPM: serieus probleem? *Weekblad Fiscaal Recht.* 2021/93,

WODC 2021. *Van beroep in bezwaar. Werkwijze en verdienmodel 'no cure no pay' bedrijven WOZ en BPM*. 's Gravenhage: WODC.

Waarderingskamer 2021a. *Kwantitatief onderzoek naar de mate waarin en de redenen waarom (no-cure-no-pay-) WOZ-bezwaren worden gehonoreerd.* 's Gravenhage: Waarderingskamer.

Waarderingskamer 2021b. *Staat van de WOZ 2021*, https://www.waarderingskamer.nl/tabblad-waarderingskamer/staat-van-de-woz-2021/