

Aan Regievoerders  
Datum 22-6-2022  
Betreft Informatiebrief aangaande verzoek verstrekken informatie secundaire kenmerken t.b.v. bepaling WOZ-waarde

Geachte regievoerder,

Begin juli ontvangen eigenaren van vrijstaande woningen in uw gemeente een uitnodiging om informatie over de secundaire kenmerken van de woning te verstrekken. Dit informatieverzoek versturen wij in briefvorm op basis van de Wet WOZ. Wij informeren u hierover graag meer.

### Aanleiding

Om de WOZ-waarde van een woning te berekenen heeft BSOB gegevens nodig van de buiten- én binnenkant van een woning. Gegevens over de buitenzijde zijn reeds bekend door bijvoorbeeld satellietbeelden. De binnenkant van een woning – de zogenoemde secundaire kenmerken – (bijv. nieuwe badkamer/keuken, onderhoud, warmtepompen, etc.) wordt tot op heden alleen gecontroleerd door een taxateur bij verkochte woningen ofwel bij woningen waarbij er een bezwaar is ingediend door de eigenaar. En deze bezwaren gaan vaak over een te hoge WOZ-waarde. Dit komt omdat BSOB nu vaak zelf een inschatting moet maken over de binnenkant van een woning. Dit leidt ertoe dat meer dan de helft van de toegekende WOZ-bezwaren binnen BSOB te herleiden is naar onjuiste subjectieve kenmerken. Dit is een jaarlijkse kostenpost van circa €200.000,- aan proceskosten en circa €200.000,- aan arbeid. Voor rekening van de gemeenten, nota bene.

### Informatie verstrekken met behulp van foto's

Als tegenreactie op de toenemende bezwaren en daaruit voortvloeiende onevenredige kosten biedt BSOB burgers nu een laagdrempelige manier om informatie over de secundaire kenmerken van hun huis door te geven. Via een QR-code in de brief, wordt de burger door de foto-tool geleid. Stapsgewijs maken zij van iedere relevante leefruimte een foto. Ook beantwoorden zij vragen over bijvoorbeeld de leeftijd van de keuken of badkamer. Zo kan de burger de onderhoudstoestand van de woning verduidelijken. De brief vindt u in de bijlage (Bijlage 1.)

### Voordelen:

- Snel, gemakkelijk en veilig.
- Taxateur hoeft de woning niet meer te bezoeken, maar beoordeelt de foto's en informatie op afstand. Dit scheelt tijd en geld!
- Eerlijk en transparant. Dit voorkomt de kans op fouten en een onjuiste WOZ-waarde.
- Genereren van actuele gegevens. Zo hoeft BSOB geen inschatting meer te maken a.d.h.v. ontbrekende, verouderde of onjuiste gegevens. Dit voorkomt bezwaren of helpt deze sneller af te handelen.

Het vaststellen van de juiste WOZ-waarde is belangrijk omdat andere belastingen hierbij gemoeid zijn, zoals de onroerendezaakbelasting (ozb) en rioolheffing. **En met een juiste WOZ-waarde, krijgt de burger een eerlijke belastingaanslag. Dat is het doel van BSOB!**

Bijkomend (groot!) voordeel is dat deze wijze van informatie opvragen zorgt voor een volledig actueel bestand dat het mogelijk maakt om een accurate en juiste WOZ-waarde te bepalen. Hiermee **voorkomt (of in ieder geval verlaagt) BSOB bezwaren van de No-Cure-No-Pay bureaus (NCNP)** en daarmee ook de buitenproportionele kostenposten voor de gemeente en de belastingbetaler.

## Pilot

Deze methode - om gegevens over de secundaire kenmerken op te vragen a.d.h.v. foto's - werd twee jaar geleden gestart bij het behandelen van bezwaren. Met succes! Zoals ook staat opgenomen in de Burap (2021).

In het licht van de huidige tendens waarbij het aantal bezwaren vanuit de NCNP-bureaus en bijbehorende kosten de pan uit rijzen, heeft dit geleid tot het idee om deze methode ook op grote schaal in te zetten bij woningeigenaren die geen bezwaar maken - en dus aan de voorkant van het proces van de bepaling van de WOZ-waarde.

Zeer recent heeft BSOB een pilot in gemeente Deurne uitgevoerd, waarbij op kleine schaal 2.000 brieven zijn verstuurd om zo de reacties van burgers te toetsen. Op het moment van schrijven zijn er ongeveer 70 reacties binnengekomen (zowel positieve als negatieve).

De vragen en/of opmerkingen betreffen voornamelijk de onderwerpen "privacy" en "wettelijke verplichting". Ook hebben wij als BSOB lering getrokken uit de pilot:

- 1) deelnemer vooraf tijdig informeren en faciliteren met een vooraankondiging en
- 2) laden van de Veelgestelde Vragen op [www.bs-ob.nl/faq](http://www.bs-ob.nl/faq).

Bovenstaande bevindingen zijn meegenomen en verwerkt tot een nieuwe versie van de uitnodiging in briefvorm die op grote schaal wordt verzonden binnen uw gemeente. Bovendien zijn de antwoorden op deze vragen onderaan deze brief verder uiteengezet. Hierover en meer kunt u (en de burger) ook lezen op de pagina van onze Veelgestelde Vragen via [www.bs-ob.nl/faq](http://www.bs-ob.nl/faq) (vanaf a.s. maandag beschikbaar, ruim voor de matdatum van de brief naar de burgers).

## Informereren burger

Wij adviseren u uw burger op de hoogte te stellen van de komst van het informatieverzoek. Dan kunt u bijgevoegd bericht gebruiken om op uw website (Bijlage 2. Bericht website) en/of sociale media kanalen te delen (Bijlage 3. Bericht sociale media).

## Vragen?

Heeft u nog vragen? Neem dan contact op met Geo Princen via [accountmanagement@bs-ob.nl](mailto:accountmanagement@bs-ob.nl).

## Bijlagen:

- Bijlage 1. Brief eigenaren vrijstaande woningen
- Bijlage 2. Bericht website
- Bijlage 3. Bericht sociale media
- Bijlage 4. Infographic met uitleg WOZ-waarde:  
<https://www.youtube.com/watch?v=OHMH02Vv2rw>

## VEELGESTELDE VRAGEN (#FAQ)

### *PRIVACY*

#### *Geen persoonsgegevens*

Er worden geen persoonsgegevens gevraagd en verwerkt. De foto's worden behandeld als objectgegevens en dus als brondocumenten binnen de WOZ-administratie.

#### *(Onveranderd) beveiligd systeem*

Normaliter bezoekt een taxateur de woning. Hij/zij loopt door de verschillende leefruimtes van het huis en maakt hierbij foto's en aantekeningen om de secundaire kenmerken te beoordelen en op te nemen in het rapport. Nu ligt de regie bij de burger zelf. Wie denkt dat daardoor de privacy in het beding komt, heeft het mis. De foto's komen namelijk in exact hetzelfde beveiligde systeem terecht. Eigenlijk verandert er dus niets.

De ontvangst en overdracht van de foto's naar de beveiligde BSOB-omgeving geschiedt volgens de wereldwijd erkende informatieveiligheidsnorm ISO 27001.

BSOB neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang en andere ongewenste handelingen met (persoons)gegevens tegen te gaan. Deze maatregelen zijn conform de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).

#### *Wie ziet mijn foto's?*

De foto's en bijbehorende informatie over de onderhoudstoestand van de woning worden in het beveiligde systeem gekoppeld aan uw woning. Alleen werkvoorbereiders en taxateurs van BSOB hebben inzage in de foto's. Ook de burger (of diens gemachtigde) heeft recht van inzage.

#### *Doel en bewaartermijn*

De taxateur heeft nu inzicht in zowel de primaire kenmerken (gegevens buitenkant huis) en de secundaire kenmerken (gegevens binnenkant huis) om de WOZ-waarde nauwkeurig vast te stellen. Kortom: de foto's en bijbehorende onderhoudsinformatie van de woning worden voor geen andere doeleinden gebruikt, dan enkel ter onderbouwing van de gehanteerde KOUDV-factoren, ofwel ter onderbouwing van de registratie van de secundaire objectkenmerken met het doel de WOZ-waarde vaststellen. Wij bewaren uw persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is om de doelen te realiseren waarvoor de persoonsgegevens zijn verzameld dan wel om aan wet- en/of regelgeving te kunnen voldoen. In ieder geval nooit langer dan 7 jaar.

#### *Privacyverklaring*

Voor meer informatie verwijzen wij u graag naar onze privacyverklaring: <https://www.bsob.nl/privacy>.

### **WETTELIJKE VERPLICHTING**

#### *Verstrekken van informatie over secundaire kenmerken is bij wet verplicht. De wijze staat vrij*

BSOB heeft de plicht om de secundaire kenmerken van de woning te registreren en wel volgens een vastgelegde systematiek. Dit volgt uit de waarderingsinstructie en de wettelijke bevoegdheid om informatie uit te vragen, zoals beschreven in de Algemene Wet Rijksbelastingen (AWR). Ook op de website van onze toezichthouder is daar meer informatie over te vinden (<https://www.waarderingskamer.nl/hulpmiddelen-gemeenten/beoordeling-objectkenmerken/>). Evengoed is de burger verplicht om deze gegevens te verstrekken om tot een juiste WOZ-waarde bepaling te komen. Echter staat de manier waarop vrij. Het is

om deze reden dat BSOB in haar brief naar de burgers ook een mogelijkheid biedt om de gegevens op een andere manier – dan foto's – door te geven. Toch heeft het maken en versturen van foto's wel de voorkeur. Dit biedt niet alleen de eerder genoemde voordelen, ook laten ervaringen uit het verleden zien dat het onvoldoende werkbaar is om de burger 'te laten vertellen' wat de staat van de binnenzijde van de woning is. De mondelinge of schriftelijke informatie m.b.t. de onderhoudsstatus van de woning wordt niet moedwillig verkeerd overgedragen, maar kan tevens niet ontsnappen aan de subjectieve invulling en beoordeling ervan. Burgers kijken nu eenmaal niet door de bril van een taxateur. En deze getrainde blik is nodig om tot een juiste WOZ-waarde te komen. In die zin achten wij het beeldmateriaal als noodzakelijk goed om de kenmerken nauwkeurig te registreren en tot een accurate en juiste WOZ-waarde te komen. Hiermee voorkomen wij in grote getale bezwaren van NCNP bureaus. In geval van bezwaar, wordt er eveneens om foto's gevraagd als bewijslast.

Bovendien is het qua capaciteit onmogelijk om alle woningen in pandig te bezoeken, daarom vragen we de burger om hulp. Middels de QR-code kan de informatie snel en gemakkelijk aangeleverd worden, waarna een deskundige taxateur op afstand een accurate en juiste WOZ-waarde kan vaststellen. Dit scheelt tijd, geld maar ook bezwaren en daarmee nóg meer geld. Maatschappelijk geld, wel te verstaan.

Bij het niet kunnen of willen versturen van de foto's, kan de burger contact met BSOB opnemen. Samen kijken we naar een passende oplossing.

Wie geen contact opneemt met BSOB en ook niet bereid is om informatie te leveren, zal zelf in het geval van bezwaar/beroep moeten aantonen dat de WOZ-waarde niet juist is. De bewijslast keert in zekere zin om.

## **GELIJKHEID**

*In hoeverre is het proportioneel om eigenaren van (vrijstaande) woningen om deze informatie te vragen? Waarom is er niet voor gekozen om het opvragen van foto's te beperken tot zaken waarin bezwaar gemaakt wordt tegen een aanslag?*

De meeste gemeenten hanteren deze werkwijze alleen bij de woningen in bezwaar. BSOB trekt echter het moment naar voren om geen onderscheid te maken tussen bezwaarmakers en niet-bezwaarmakers, en om juist bezwaren te voorkomen. Iedereen heeft recht op een juiste WOZ-waarde en niet enkel degene die bezwaar maakt. Dat zou rechtsongelijkheid opleveren. Daarnaast zorgt deze werkwijze voor een volledig bestand, waardoor wij een juiste WOZ-waarde kunnen bepalen. Dit zorgt jaarlijks voor grote besparingen.

## **MOTIVATIE WERKWIJZE**

*Veel andere gemeenten maken geen gebruik van deze handelswijze*

Ongeveer 80 gemeenten in Nederland hanteren recent ook deze werkwijze. En dit aantal groeit met de dag. Bovendien heeft de Waarderingskamer de eis gesteld om op een vastgestelde systematische wijze de secundaire kenmerken van de woning te registreren. Deze wijze stelt BSOB in staat om haar bestand te voorzien van volledige, correct juiste en actuele gegevens. Dit voorkomt fouten en leidt juist tot een accurate WOZ-waardebepaling. Alleen zo krijgt de burger een eerlijke belastingaanslag.