Inleiding

Vanuit de VNG is het verzoek gekomen om, indien daar behoefte aan is, een reactie te sturen op de notitie voor de commissie financiën met betrekking tot het WODC-rapport omtrent no-cure-no-pay. De volgende reactie is opgesteld uit naam van de directies van de volgende partijen: NBK, GBT, BSGR, BSOB, BWB, SVHW, BSGW, RBG. Samen goed voor meer dan 2 miljoen WOZ-objecten.

De reactie is niet primair een juridische, noch een financiële, noch een politieke reactie. Het is een reactie vanuit de bedrijfsvoering met een groot gevoel van urgentie, omdat we de controle niet meer hebben. Dit stellen wij zo expliciet omdat alleen al de doorlooptijd van het WODC-onderzoek en het feit dat genoegen is genomen met een dergelijk onvoldragen eindproduct aantoont dat dat gevoel van urgentie op hoog niveau ontbreekt.

Ons hoofddoel van deze reactie is te komen tot erkenning van het hieronder beschreven probleem. Stap 2 moet zijn om te komen tot inventariseren van oplossingsrichtingen, gevolgd door de keuze van een richting. Daarbij moet de tijdsfactor, c.q. doorlooptijd van de oplossingen, worden meegenomen, want de tijd dringt.

De Kern

De Wet WOZ gaat er van uit dat de waarde op één bedrag is vast te stellen, terwijl een economische waarde zich in werkelijkheid binnen een bepaalde bandbreedte of waardeklasse bevindt.
Daar waar de burger voor de inkomstenbelasting verantwoordelijk is en blijft voor de eigen aangifte, is dat bij de WOZ niet het geval. De burger heeft altijd een kennisvoorsprong als het gaat om de kenmerken van het pand, maar is niet verplicht om die kennis op voorhand met de overheid te delen, zodat de kwaliteit van de waardebepaling verbetert.

Dat maakt het verdienmodel voor de NCNP-bedrijven praktisch onuitputtelijk! De huidige proceskostenvergoeding is dusdanig dat daar een aanzuigende werking van uit gaat.
Maar ook de burgers en bedrijven die direct zelf bezwaren indienen blijft groeien. De sector is niet meer in control.

Het alternatief voor modelmatige waardebepaling heeft niet bewezen betrouwbaarder te zijn, in tegendeel.

Een ongecontroleerde groei van het aantal waardebezwaren vereist een groeiend aantal professionals. Maar er komt een moment waarop die professionals er niet meer zijn.
Vastlopen van de bezwaarafhandeling betekent vastlopen van de WOZ. En dan komt de inning van meer dan €12 miljard aan belastingopbrengsten in gevaar.

Omdat wij vermoeden dat de bestuurders die met de problematiek van de WOZ, afhandeling van de bezwaarschriften en de NCNP-bedrijven worden geconfronteerd wellicht gebaat zijn bij een korte toelichting op de uitvoering van de WOZ het volgende.

WOZ-waardes vormen de basis voor belastingsoorten van gemeentes, waterschappen en het Rijk, c.q. de Belastingdienst. De totale belastingopbrengst bedraagt meer dan €12 miljard.

Afgezet tegen die belastingopbrengst zijn de kosten van de bezwaarafhandeling verwaarloosbaar. Echter, de perceptiekosten van de lagere overheden bedragen in de orde van grootte van €160 miljoen. Op dat bedrag is de groei van de kosten van de bezwaarafhandeling zorgwekkend.

De vraag of die kosten acceptabel zijn is een politieke vraag. De vraag of het sterk groeiende aantal waardebezwaren goed en tijdig is af te handelen is dat niet. Dat is een vraagstuk waar de uitvoering wel degelijk iets over moet en kan zeggen.

Het is belangrijk om te beseffen dat de bezwaarafhandeling een proces is dat integraal onderdeel uitmaakt van die herwaarderingscyclus. De beschikkingen op bezwaar, en dan met name de aanpassingen in de data en de waardes die daaruit voortkomen vormen onder andere de input voor de nieuwe herwaarderingscyclus. De bezwaarafhandeling is dus geen proces dat parallel loopt aan de herwaarderingscyclus.

Vastlopen van de bezwaarafhandeling betekent vastlopen van de WOZ. En dan komt de inning van meer dan €12 miljard aan belastingopbrengsten in gevaar.

Kern van het probleem

Een ongecontroleerde groei van het aantal waardebezwaren vereist een groeiend aantal professionals die de bezwaren binnen de daarvoor gestelde termijnen moeten afhandelen om op tijd te zijn voor de vervolgstappen in de cyclus. De gemiddelde doorlooptijd van de afhandeling van een bezwaar is 19 tot 20 weken en loopt de afgelopen jaren op. Rond de jaarwisseling, kort voor de nieuwe aanslagronde, stond nog een aanzienlijk percentage van de oude bezwaarschriften open. Maar er komt een moment waarop die professionals er niet meer zijn, ongeacht de hoeveelheid geld die beschikbaar wordt gesteld. Dat is het moment waarop wij als overheid niet meer in staat zijn om op een juiste en kwalitatief hoogwaardige en verantwoorde wijze de WOZ waarde te bepalen.

Mogelijke oplossingsrichtingen

A: door de uitvoeringsorganisaties zelf:

<u>Kunnen de uitvoeringsorganisaties hun werk dan niet gewoon beter doen, zodat de trend wordt gekeerd?</u>

Het antwoord daarop is nee. De onderbouwing voor dat antwoord vinden we in de WOZ-paradox. De Wet WOZ gaat er van uit dat de waarde op één bedrag is vast te stellen, terwijl een economische waarde zich in werkelijkheid binnen een bepaalde bandbreedte of waardeklasse bevindt.

Het WODC rapport stelt dat het probleem wordt veroorzaakt door de modelmatige waardebepaling. Dat is onjuist. Immers, een WOZ-object heeft niet één, letterlijk, in beton gegoten waarde op één moment in de tijd. Stuur drie taxateurs en je krijgt drie waardes.

In 2019 heeft DNB onderzoek gedaan naar de onafhankelijkheid van woningtaxaties: die onafhankelijkheid is er niet. Kortom, het alternatief voor modelmatige waardebepaling heeft niet bewezen betrouwbaarder te zijn. Nog los van het kostenaspect, wat al snel het 20-voudige is van de huidige modelmatige waardebepaling.

OS Studywoning taxaties (d18b3k73pw7q78.cloudfront.net)

2019 DNB - De kwaliteit en onafhankelijkheid van woningtaxaties

Dit onderzoek heeft laten zien dat de getaxeerde woningwaarde in bijna 95% van de gevallen gelijk aan of hoger dan de koopsom is. Een derde van de taxaties is exact gelijk aan de koopsom, en bijna 60% ligt erboven. Voor starters is dit percentage nog hoger.

Dat betekent dat in theorie tegen alle WOZ-waardes bezwaar kan worden aangetekend en dat ook bij 20% waardebezwaren een hoog percentage bezwaren gegrond verklaard zal worden. Het verdienmodel voor de NCNP-bedrijven is praktisch onuitputtelijk!
Maar we moeten niet over het hoofd zien dat niet alleen het aantal waardebezwaren ingediend door NCNP-bedrijven blijft stijgen. Ook de burgers en bedrijven die direct zelf bezwaren indienen blijft groeien. De sector is niet meer in control.

Wat doen de belastingorganisaties om de kwaliteit van hun WOZ-waardes en de dienstverlening aan burgers en bedrijven te verbeteren?

De kwaliteit van de WOZ-waardes wordt door drie belangrijke factoren bepaald:
1. De kwaliteit van de data;
2. De kwaliteit van de taxatiepraktijk;
3. De kwaliteit van de bezwaarafhandeling.

Gemeenten en hun uitvoeringsorganisaties zijn verantwoordelijk voor de die data, in het bijzonder de basisregistratie WOZ. Daar wordt enorm veel geld en menskracht aan besteed. Echter, daar waar de burger voor de inkomstenbelasting verantwoordelijk is en blijft voor de eigen aangifte, is dat bij de WOZ niet het geval. De burger heeft altijd een kennisvoorsprong, maar is niet verplicht om die kennis op voorhand met de overheid te delen, zodat de kwaliteit van de waardebepaling verbetert.

Ontwikkelingen als machine learning, inclusief fotoherkenning, zullen een steeds belangrijkere rol gaan spelen, evenals open data met informatie over omgevingsfactoren en afstanden tot voorzieningen die de waarde van objecten beïnvloed.

De methode van waardebepaling wordt gemoderniseerd door onder andere toepassing van machine learning en kunstmatige intelligentie. De functie-eisen voor de betrokken medewerkers zullen daarin mee moeten ontwikkelen.

De methode van bezwaar indienen van de NCNP-bedrijven kent echter een soortgelijke ontwikkeling. Door steeds verdere automatisering en professionalisering zal het aantal bezwaren blijven toenemen. De formalistische insteek van de NCNP-bedrijven leidt tot verdere juridisering van het proces. Hierop zal de sector moeten anticiperen door nog meer kwaliteit en inzet te besteden aan de bezwaarafhandeling.

Wat doen de belastingorganisaties om communicatie van de dienstverlening aan burgers en bedrijven te verbeteren?

Naast de hierboven genoemde drie aspecten speelt de communicatie met burgers en bedrijven een toenemend belangrijke rol. De belastingorganisaties moeten hun communicatie sterk professionaliseren en veel meer outreachend zijn naar hun burgers en bedrijven. Voor veel organisaties geldt dat de vind- en bereikbaarheid moet verbeteren. Alle partijen zijn gebaat bij het directe contact met de burgers en bedrijven. De afhandeling van bezwaren welke direct zijn ingediend door de burger in plaats van middels tussenkomst van een NCNP bedrijf is veel sneller, effectiever en last but not least goedkoper.

B: door aanpassen wet- en regelgeving

Al deze genoemde maatregelen die positief kunnen bijdragen aan een verbetering van onze kwaliteit en mogelijk vermindering van de bezwaren laat onverlet dat wij ook van mening zijn dat de rechtsbescherming buiten kijf staat. Uitvoeringsorganisaties die hun dienstverlening niet op orde hebben moeten daarvan de gevolgen merken. Daar waar sprake is van slechte data, slechte waardes en onbereikbaarheid voor de burgers en bedrijven moeten de laatsten beschermd worden.

Juridische ondersteuning van burgers en bedrijven moet vergoed worden middels een redelijke proceskostenvergoeding. Maar die moet niet dusdanig zijn dat daar een aanzuigende werking van uit gaat. En dat is nu wel het geval.
Het is niet voor niets dat de NCNP-bedrijven gebruik maken van doorlopende machtigingen waar jarenlang gebruik van wordt gemaakt, zonder dat burger of overheid daar iets tegen kan doen. Het is ook niet voor niets dat in die machtiging is opgenomen dat de proceskostenvergoeding rechtstreeks moet worden uitgekeerd aan het bedrijf en niet aan de burger.
Dat neemt niet weg dat het aantal waardebezwaren dat rechtstreeks, dus zonder tussenkomst van de NCNP-bedrijven, wordt ingediend ook sterk stijgt. En, hoewel veel langzamer, ook dat zal leiden tot de genoemde uitvoeringsproblemen voor de WOZ.

Het is alleszins redelijk om de regelgeving aan te passen aan de aard van de materie, namelijk dat een (WOZ-)waarde per definitie een bandbreedte kent. Wet- en regelgeving en de rechtelijke macht moeten daarop worden aangepast en in die lijn functioneren. Aanpassing van wetgeving gaat jaren duren ook wanneer dat voortvarend ter hand wordt genomen. En daar ziet het niet naar uit. In een of andere vorm is een fierensmarge een redelijke denkrichting.

Mocht dit een onbegaanbaar pad zijn en mocht niet voortvarend gehandeld worden, dan is onze vraag aan u wat volgens u de mogelijkheden zijn voor het geval de WOZ vastloopt. Of bent u de mening toegedaan dat er absoluut geen sprake is van het risico van het vastlopen van het uitvoeringsproces met betrekking tot de WOZ waardebepaling?