

Raadsinformatiebrief

Onderwerp

Toename aantal bezwaren mede door explosieve groei No Cure No Pay bureaus (verder: NCNP)

Datum

22 september 2020

Toelichting

De afgelopen jaren is er een explosieve groei gezien in de ingediende bezwaren door NCNP-bureaus. Dit heeft geleid tot een significantie kostenstijging bij de Belastingssamenwerking Oost-Brabant (verder: BSOB), waarvan de verwachting is dat deze kosten de komende jaren waarschijnlijk zullen toenemen.

De explosieve groei van het aantal NCNP-bureaus is het gevolg van het verdienmodel wat door de huidige regelgeving in stand wordt gehouden. Het beoogde doel van de wetgever is anno 2020 achterhaald. Het doel was om die belastingplichtigen die onvoldoende mondig of kundig zijn, tegemoet te komen in de kosten die ze moeten maken om deskundigen in te schakelen voor het maken van een bezwaarschrift. In deze Raadsinformatiebrief is te lezen welke maatregelen getroffen zijn, wat de BSOB nog gaat doen en wat de financiële impact is op BSOB.

Door de directeur van BSOB is aan dit onderwerp ook aandacht besteed in de commissie Algemene Zaken van donderdag 17 september 2020.

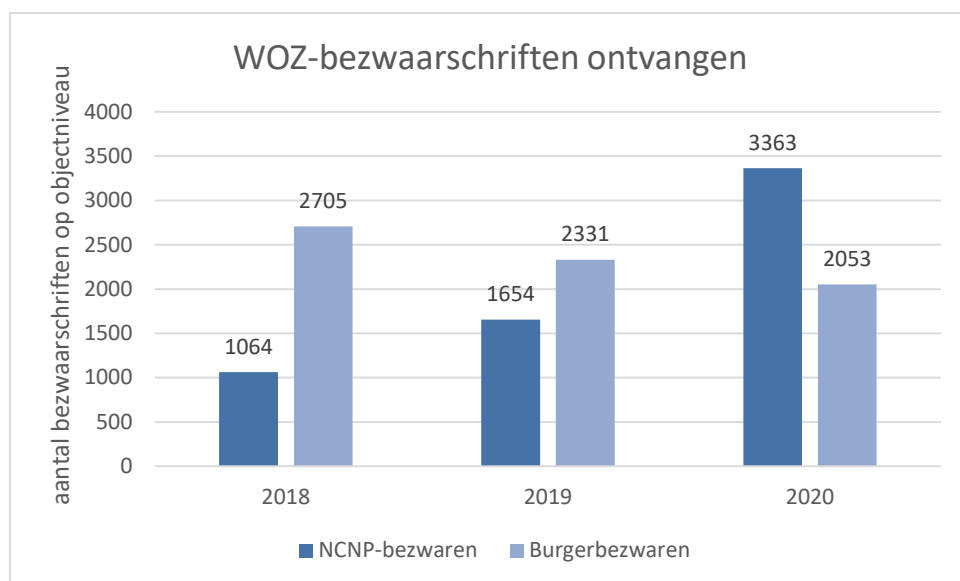
Toename WOZ-bezwaren

In de grafiek "*Ontvangen WOZ-bezwaarschriften*" is de ontwikkeling van het aantal WOZ-bezwaren te zien. Te zien is dat naast de stijging van het totaal aantal WOZ-bezwaren het percentage NCNP-bezwaren fors is gestegen. Voor de komende jaren wordt een verdere stijging verwacht.

Onderbouwing van de verwachte stijging:

1. Het verdienmodel voor de bureaus is aanzienlijk:
 - a. Indienen bezwaarschrift; € 261,-
 - b. Hoorzitting; € 261,-
 - c. Beroep, Griffierecht: € 48,- (beroepsfase)
 - d. Vergoeding indienen beroepsschrift: € 525,- (beroepsfase)
 - e. Verschijnen op de zitting € 525,- (beroepsfase)
2. Het aanmelden/inschrijven voor een NCNP bureau geldt voor gemiddeld 10 jaar dus er komen boven op de bestaande inschrijvingen alleen maar nieuwe bij (grote toename).

Grafiek ontvangen WOZ-bezwaarschriften



Deze grafiek laat de ontwikkeling en verhouding van het aantal bezwaarschriften zien tussen NCNP en de burgers zelf. De trend is dat er een enorme toename is van NCNP-bezwaren en een afname van de burgerbezwaren.

De inzet die benodigd is voor een NCNP bezwaar is vele malen groter dan de inzet voor een burgerbezwaar. Reden hiervoor is dat een bezwaar met een NCNP-bureau als indiener meer formeel-juridische proceshandelingen kent. De NCNP-bureaus gaan niet primair voor de verlaging van de kosten van de burger, maar het zo ver mogelijk procederen omdat daar het verdienmodel van hen op gebaseerd is.

Welke acties heeft BSOB tot op heden ondernomen en wat gaat BSOB nog doen?

In bijlage 1 is een toelichting van BSOB opgenomen over de ondernomen acties én de nog te ondernemen acties door BSOB.

Financiële impact op BSOB

De stijging van de bezwaren heeft een forse financiële impact op zowel de personele inzet als de proceskosten van BSOB. Aangezien de verwachting is dat deze voorlopig niet zullen dalen zijn ze ook zodanig opgenomen in de meerjarenbegroting. BSOB zal er echter alles aan doen om de kosten zo laag mogelijk te houden.

De verwachte financiële effecten zijn door BSOB verwerkt in de 2^e bestuursrapportage 2020. Deze rapportage bevat een voorstel tot de 2e begrotingswijziging 2020. Na behandeling in het Algemeen Bestuur van BSOB op 24 september 2020 wordt deze 2e begrotingswijziging 2020 bij de raden van de deelnemers aangeboden voor een zienswijze. In Laarbeek zal dat in de raad van 19 november 2020 worden behandeld.

Vooruitlopend zal de raad in de 2e tussenrapportage 2020 worden gevraagd om de deelnemersbijdrage aan BSOB te verhogen met circa € 50.000. De meerjarige effecten worden betrokken in de begroting 2021.

Verzoek aan alle raadsleden

Het is van essentieel belang om deze landelijke problematiek op de agenda's van de landelijke politiek te krijgen. Dat is de reden dat de directeur van BSOB alle raadsleden verzoekt om bij hun politieke achterban aandacht te vragen voor het verdienmodel van NCNP bureau's en het effect dat het heeft op de bedrijfsvoering van BSOB en daarmee op de gemeentelijke bijdragen.

Bijlagen

1. Welke acties heeft BSOB tot op heden ondernomen?

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders,
de gemeentesecretaris van Laarbeek,



J.W.M. van de Ven

de burgemeester van Laarbeek,



F.L.J. van der Meijden

Bijlage 1: Welke acties heeft BSOB tot op heden ondernomen?

Welke acties heeft BSOB tot op heden ondernomen?

Intern

- BSOB heeft zwaar ingezet op extra aandacht bij belastingplichtigen om vooral direct met BSOB contact op te nemen bij bezwaren. Bijvoorbeeld:
 - Nieuwe flyer bij het aanslagbiljet. Die er bewust niet meer uit ziet als reclame, maar als een onderdeel van het aanslagbiljet. Op de voorzijde van het aanslagbiljet zat een 'post-it' met de specifieke mededeling om BSOB te bellen bij vragen over de WOZ-waarde, prominent zichtbaar op de voorzijde van het aanslagbiljet;
 - BSOB heeft een landingspagina voor WOZ-vragen gemaakt die qua stijl op de flyer aansluit en waar de meest gestelde vragen over de WOZ beschreven staan. Bij al deze communicatiemiddelen is één duidelijke call to action ingezet: **Bel BSOB**. Dat is massaal gedaan;
 - In de bezwaarperiode dragen alle medewerkers een steentje bij als het gaat om het zo snel mogelijk verwerken van de reacties op de aanslagbiljetten. Er was een ruimere telefonische bereikbaarheid. Belanghebbenden hebben op de dag van bellen of uiterlijk een werkdag later een taxateur gesproken en dus direct antwoord gekregen op hun bezwaar.
- Als gevolg van de coronacrisis was het niet mogelijk om panden fysiek te bezoeken. Om dit toch mogelijk te maken heeft BSOB een app ontwikkeld met de softwareleverancier van het waarderingsspakket om dit probleem te omzeilen zonder dat de burger in zijn of haar belangen wordt geschaad. Dit heeft meerdere positieve effecten gehad:
 - Intrekkingen van bezwaren via bureaus ingediend;
 - Telefoon van belanghebbenden, die mogelijkheid kreeg en nam om uitleg te geven;
 - Meer informatie over objecten om het bestand, en daarmee de waardering van volgend jaar, te verbeteren.
- BSOB is klachtprocedures gestart bij de reclamecodecommissie over de wijze van reclame uiten van de NCNP-bureaus. De gemeenten werden in deze reclame zwart gemaakt, en het te behalen voordeel voor belanghebbende bij het maken van bezwaar werd te rooskleurig geschilderd. Via de reclamecodecommissie zijn de bureaus hierdoor opnieuw op de vingers getikt. Ook is een melding bij de autoriteit persoonsgegevens gemaakt wegens het inkopen van persoonsgegevens en massaal aanschrijven van burgers.
- BSOB heeft inmiddels de beoordeling 'goed' (4 **** bij de waarderingkamer) en zit dicht tegen de vijfde * ofwel beoordeling 'uitstekend'.
- BSOB heeft veel energie gestoken in het afdwingen van een tijdige hoorzitting (dat wil zeggen voor de zomer). Dat verkleint de gemiddelde uit te keren proceskosten in bezwaar nu er minder tijd is voor de NCNP bureaus om aanvullingen en taxatierapporten in te sturen.
- BSOB heeft een robot ingericht om te helpen met de geautomatiseerde bezwaarafhandeling om op die manier sneller de beslissingen op bezwaar te kunnen verwerken.
- Er is aandacht gevraagd bij AB leden om richting de eigen politieke achterban duidelijk te maken dat de enorme toename van de NCNP-bureaus een enorme vlucht heeft genomen en een enorme financiële wissel (inzet van gemeenschapsgeld) trekt op BSOB en dus haar aangesloten deelnemers.

Extern

- BSOB heeft meerdere malen aandacht gevraagd bij de pers, en dat heeft geleid onder andere een krantenartikel in het Brabants Dagblad : <https://www.bd.nl/oss-e-o/kosten-woz-bezwaren-rijzen-de-pan-uit-maar-burgers-behalen-maar-amper-voordeel~adb41aa4/?referrer=https://www.google.com/>
- BSOB heeft input geleverd aan RTL 4, om weerwoord te bieden aan de reclame campagne van de NCNP-bureaus. Ook zijn Kassa en Radar van informatie voorzien, een tweede uitzending geïnitieerd door een NCNP-bureau is daardoor niet uitgezonden. Dus geen kans om reclame te maken voor hun activiteiten.
- Directeur BSOB heeft twee mails naar Pieter Omtzigt (CDA) gestuurd om de problematiek ook landelijk in de politiek naar voren te brengen. Wel ontvangstbevestiging gekregen maar verder geen enkele inhoudelijke reactie.
- BSOB heeft met zowel Wopke Hoekstra als Agaath Cleyndert (directeur belastingdienst) gesproken over deze problematiek. Er vindt nog een vervolgoverleg plaats.
- BSOB heeft een prominente rol ingenomen in het onderzoek van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) naar de handelswijze van NCNP-bureau, en de toets of het vergoedingenstelsel nog in stand kan blijven voor de NCNP-bureaus. Het WODC voert dit onderzoek uit in opdracht van het ministerie van rechtsbescherming en het ministerie van binnenlandse zaken.
<https://wodc.nl/onderzoeksdatabase/3088-no-cure-no-pay-bedrijven.aspx>
- BSOB heeft zitting genomen in een project van de VNG (VNG realisatie) om landelijk meer transparantie te creëren in de totstandkoming van de WOZ-waarde om zo de acceptatie van de waarde door de burger te bereiken.
- BSOB heeft zitting genomen in een project van de VNG (VNG realisatie) om landelijk het niveau van het modelmatig waarderen op een hoger niveau te krijgen.
- BSOB ontwikkelt met de waarderingskamer en de VNG een verantwoordingsdocument en probeert daarmee een gezamenlijk wetsvoorstel op te stellen. Het doel is de WOZ-waarde onbetwistbaar te maken indien vaststaat dat de objectkenmerken kloppen.
- BSOB heeft een platform via het VNG regio-overleg en neemt daar de regie in het delen van tips en jurisprudentie om de proceskosten te drukken. BSOB helpt ook andere gemeenten, nu op landelijk niveau de kwaliteit van de waarderings- en behandelingen van de beroepzaken omhoog moet.
- BSOB heeft een afstudeerder onderzoek laten instellen naar o.a. onze eigen werkwijze in de aanpak van de NCNP-bureaus. Alle verbeterpunten zijn direct geïmplementeerd in onze werkprocessen.
- BSOB heeft eigen kengetallen ontwikkeld ten aanzien van de waardering van het agrarisch vastgoed om de kwaliteit te borgen van de waardering van het grote agrarische areaal. De landelijke taxatiewijzer is van onvoldoende kwaliteit en daarmee voer voor NCNP-bureaus. De eigen kengetallen worden door de rechtspraak geaccepteerd als zijnde betrouwbaar.

Wat gaat BSOB nog doen?

- Samenwerken met meerdere belastingsamenwerkingen om alle controleprotocollen en modelmatige controles te automatiseren.
- Nog verder robotiseren om de afhandeling van de bezwaren nog verder te automatiseren
- Druk blijven uitoefenen op de politiek om dit echt op de agenda te krijgen.

- Online bezwaar maken vereenvoudigen. Wellicht met een QR-code op het aanslagbiljet.
- BSOB overweegt om het moment van versturen van het aanslagbiljet aan te passen op het zoekgedrag "WOZ bezwaar maken" op google. Dit ontnemt op die manier clicks bij de bezwaarmakers en leidt burgers naar de eigen website.
- BSOB is bezig met een verzoek om de wet- en regelgeving aan te passen naar een methode waarbij de WOZ-waarde wordt onderbouwd door een modelvalidatie in plaats het onderbouwen met referentieobjecten. Dit gebeurt samen met onder andere de waarderingskamer en VNG. Het voorstel zal door deze combinatie ook ingediend gaan worden.
- BSOB is met de waarderingskamer bezig met richtlijnen op te stellen om het taxatiemodel te laten certificeren. De toezichthouder (waarderingskamer) spreekt zich dan uit over de betrouwbaarheid van de WOZ-waarde zodat burger vertrouwen in een juiste belastinggrondslag krijgen.