

# Memo



A.B. 20/12

**Aan** : AB SVHW  
**Van** : Ludwig Flohr / Robin Heij  
**Betreft** : Evaluatie WOZ bezwaren 2019  
**Datum** : 3 januari 2020

## 1. Algemeen

De onderstaande overzichten bieden inzicht in de WOZ bezwaarschriften 2018 en 2019 op object niveau per 02-01-2020.

## 2. WOZ bezwaren

In de onderstaande tabellen worden de afhandeling van de WOZ bezwaren, de vergelijkingspercentages van de objecten onder bezwaar en het percentage NCNP bureaus weergegeven. De landelijke cijfers komen uit de oktober inventarisatie van de Waarderingskamer. Naar verwachting liggen landelijke cijfers per jaareinde 2019 fractioneel hoger. In het "NCNP 2018 cijfer" van SVHW is een correctie toegepast van 200 bezwaren, aangezien deze bezwaren door een NCNP bureau namens een woningcorporatie voor bestandscontrole zijn ingediend. Deze zijn ambtshalve verwerkt.

Afhandeling WOZ bezwaren 2018 en 2019 op object niveau									
Totaal ontvangen		Afgedaan		w/v Gegrond		w/v Ongegrond		In behandeling	
2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
4.104	4.337	4.078	3.887	1.622	1.974	2.456	1.913	26	450
<b>SVHW</b>		99,4%	89,6%	39,8%	50,8%	60,2%	49,2%	0,6%	10,4%
<b>Landelijk</b>		-	-	40,4%	ca. 52% (*)	59,6%	ca. 48% (*)	-	-

\* Globaal beeld Waarderingskamer oktober 2019

Vergelijk percentage objecten onder bezwaar 2018-2019 (% van totaal WOZ-objecten)				
Item	2018		2019	
	Landelijk	SVHW	Landelijk	SVHW
Woningen onder bezwaar	2,2%	1,4%	2,5%	1,5%
Niet woningen onder bezwaar	5,3%	3,3%	5,4%	3,3%

Vergelijk aandeel NCNP bureaus 2018-2019 (% van ingediende bezwaren)				
Item	2018		2019	
	Landelijk	SVHW	Landelijk	SVHW
NCNP woningen	32,3%	34,94% (1123)	35,5%	35,4% (1243)
NCNP niet woningen	34,8%	36,52% (325)	35,6%	46,5% (386)

### Observaties:

#### Toename aantal bezwaren

Het aantal bezwaren is bij SVHW in absolute aantallen in 2019 met 233 (5,67%) gestegen. Het percentage woningen onder bezwaar is daarbij licht gestegen met 0,1%. Ten opzichte van de landelijke cijfers liggen bij

# Memo



A.B. 20/12

SVHW zowel de stijging van het aantal objecten onder bezwaar en de percentages van woningen en niet-woningen onder bezwaar onder het landelijke gemiddelde.

## Toename percentage NCNP bureaus

Landelijk gezien is er een stijging van het aandeel van de NCNP bureaus. Dit komt door het steeds agressiever opereren van deze bureaus. Bij SVHW is er ook sprake van een stijging, maar die doet zich vooral voor bij de niet-woningen. Door deze stijgingen ligt het aandeel van de NCNP bureaus bij SVHW hoger dan het landelijke gemiddelde. Het hogere aandeel, de toename en de verschuiving zijn ook bij andere belastingkantoren waarneembaar. Het is lastig om hier een oorzaak voor aan te dragen, anders dan het voor een NCNP bureau gemakkelijker is om bezwaar te maken voor objecten in meerdere gemeenten bij één kantoor dan bij verschillende gemeenten.

Daarnaast is SVHW geconfronteerd met een toename van het aantal NCNP bureaus, waardoor het aantal objecten per bureau af nam en de afhandeling van NCNP WOZ-bezwaren bewerkelijker is geworden.

SVHW participeert in een werkgroep van belastingkantoren om meer grip en controle te krijgen op de NCNP bureaus. De theoretische oplossing is echter, om foutloos te werken voor wat betreft het gegevensbeheer en de taxatie, zodat NCNP bureaus geen kans van slagen hebben. Echter 100% compleetheid en juistheid van gegevens is niet realistisch en taxeren is geen exacte wetenschap, ofschoon dit laatste wel zo door de rechtbanken/gerechtshoven geïnterpreteerd lijkt te worden. Een wetwijziging van de WOZ, waarbij er uit gegaan kan worden van WOZ-waarde staffels zou hierbij een oplossing kunnen brengen. Het voorgaande laat onverlet, dat er continu aandacht moet worden besteed aan de compleetheid en juistheid van de gegevens.

## Toename geground

Ofschoon het landelijke cijfer nog niet is gepubliceerd, lijkt er op indicaties van de Waarderingskamer sprake te zijn van een substantiële toename van 12% van het aantal gegrounde WOZ-bezwaren. Ook bij SVHW is deze toename zichtbaar (11%). De belangrijkste oorzaken zijn:

- **Standpunt rechtbank/gerechtshof**  
De rechter wil dat er stringenter inzichtelijk wordt gemaakt hoe een vastgestelde WOZ-waarde tot stand is gekomen (inclusief de bijbehorende objectkenmerken van vergelijkingsobjecten etc.). Mocht uit de objectkenmerken, matrix etc. blijken dat een object niet te vergelijken valt (ondanks het feit dat er geen andere/betere verkoopcijfers voorhanden zijn), kiest een rechter ervoor om te middelen. Ook bij relatief kleine afwijkingen. Waardeaanpassingen van 2.000 - 3.000 euro komen nu relatief vaak voor en werden voorheen nauwelijks gedaan;
- **Agressiever opereren van NCNP-bureaus**  
In lijn met het bovenstaande gaan de NCNP-bureaus tot het gaatje;
- **Schikkingen**  
In de bezwaarfase wordt eerder gekozen voor een schikkingsvoorstel ter voorkoming van een beroepschrift. Dit heeft een oorzakelijk verband met het standpunt van de rechterlijke macht en het opereren van de NCNP-bureaus.

SVHW zal zich moeten weren tegen deze situatie door:

- Nog meer aandacht te besteden aan de juistheid en compleetheid van de objectgegevens;
- Volhardender te zijn in bezwaar- en beroepszaken waardoor het aantal schikkingen afneemt.

# Memo



A.B. 20/12

Dit betekent wel dat hier capaciteit voor vrij gemaakt moet worden.

## Toename openstaande WOZ-bezwaren

Het aantal openstaande WOZ bezwaren per 2 januari van 2019 is groter dan van 2018. De belangrijkste oorzaken hiervan zijn:

- SVHW werkt met een flexibele inhuurschil voor het afdoen van de WOZ-bezwaren. In de markt is een duidelijke schaarste merkbaar. Hierdoor was het voor SVHW lastig om voldoende capaciteit in te huren;
- Niet alle ingehuurde WOZ taxateurs voldeden aan de door SVHW gestelde kwaliteit- en kwantiteitnormen en moesten vervangen worden en tegelijkertijd moest een aantal werkzaamheden opnieuw uitgevoerd worden;
- Een toename van het aantal NCNP bureaus in de afgelopen jaren en in 2019 met name de kleinschalige NCNP bureaus;
- Het standpunt rechterlijke macht, waardoor het bezwarenproces intensiever is geworden en meer tijd vergt.

Om de inhuurproblemen zoveel mogelijk te voorkomen heeft SVHW voor 2020 al afspraken gemaakt met de goed functionerende taxatiebureaus. Daarnaast gaat SVHW het WOZ-bezwaarproces efficiënter inrichten door het verminderen van het aantal overdrachtsmomenten in het proces.