

A.B. 22/10

Onderwerp: Bezwaren

Inleiding

Tijdens de DB-vergadering op 16 september 2020 is tijdens de behandeling van de bezwaaroverzichten verzocht om deze voortaan op voorhand tegelijkertijd met de overige stukken te ontvangen, waarbij eventuele bijzonderheden in een separate oplegnotitie verwoord zouden moeten worden. Door middel van deze oplegnotitie met de bijgevoegde overzichten wordt invulling gegeven aan uw verzoek

In de bijlagen treft u aan:

- Overzicht WOZ bezwaren per 31 januari 2022 met daarin per gemeentelijke deelnemer het overzicht van de WOZ-bezwaren (D.B. 22/10a);
- Overzicht overige bezwaren 31 januari 2022 met daarin per deelnemer het overzicht van de overige bezwaren (D.B. 22/10b).

Gewenste behandeling

U wordt verzocht kennis te nemen van deze notitie en de bijgevoegde overzichten.

Toelichting

WOZ-bezwaren

Kwantitatief

De onderstaande tabel geeft de cijfers per 31 januari:

	2021	2020	Verschil	%
Woningen onder bezwaar	6.405	6.241	164	2,6%
Niet-woningen onder bezwaar	1.037	974	63	6,5%
Totaal	7.442	7.215	227	3,1%
Afgedaan woningen	6.153	6.096	57	0,9%
Afgedaan niet-woningen	685	774	-89	-11,5%
Totaal	6.838	6.870	-32	-0,5%
Aantal gegrond woningen	2.695	2.385		
Aantal gegrond niet-woningen	321	302		
Totaal	3.016	2.687		
Percentage gegrond	44,1%	39,1%		
Gecorrigeerd percentage gegrond (1):	38,5%			
Gecorrigeerd percentage gegrond (2):	34,5%			
NCNP woningen	3.175	3.016	159	5,3%
NCNP niet woningen	368	514	-146	-28,4%
Totaal	3.543	3.530	13	0,4%
Aandeel NCNP	47,6%	48,9%		

Het aantal gegronde bezwaren blijft afnemen (november rapportage 51%) maar lijkt met 44,1% hoog ten opzichte van het landelijke gemiddelde van ca. 40% en het gemiddelde van SVHW over 2020 (39,1%). Dit moet echter worden gezien in licht van het informele contact WOZ-waarde waarbij er een



scoringspercentage van 100% gegrond was, aangezien alleen waarde aanpassingen zijn geregistreerd als bezwaar (1000 stuks van de 2000 stuks). Voor het totaal aantal bezwaren, dat afgehandeld is bedraagt het gecorrigeerde percentage gegrond (1) 38,5%. Voor het aantal bezwaren (5.838 stuks), dat niet via het informele contact is afgehandeld maar volgens het reguliere proces, bedraagt het gecorrigeerde percentage gegrond (2) 34,5% (2.016 stuks). Het aandeel NCNP-bezwaren (47,6%) ligt vrijwel op het landelijke gemiddelde (ca. 47,2%).

De voortgang trekt bij. Naar verwachting worden in ieder geval de woningen vrijwel afgerond binnen de verdagingstermijn en zal voor een beperkt aantal niet woningen een verlengde verdaging worden aangekondigd.

Actualiteit

- NCNP-bezwaren

SVHW is in de aanloop naar de aanslagoplegging 2022 weer volop bezig om het aantal NCNP-bezwaren zoveel mogelijk te beperken. Hiervoor heeft SVHW wederom de taskforce NCNP-Busters gevormd. Door gerichte communicatie en publiciteit rondom de aanslagoplegging en het zo eenvoudig mogelijk maken van het maken van een WOZ-Bezwaar wordt getracht om inwoners zoveel mogelijk bij SVHW bezwaar te laten maken. Naast het toepassen van geleerde lessen van vorig jaar past SVHW dit jaar een succesvol concept toe van het collega belastingkantoor GBT (Gemeentelijke Belasting Twente).

Hierbij wordt bij iedere schriftelijke aanslag een QR-code en bij iedere aanslag via MijnOverheid een link toegevoegd, waarmee iemand direct bezwaar kan maken via een E-formulier, dat al zoveel mogelijk is ingevuld. Daarnaast heeft SVHW de bezwaarredenen zoveel mogelijk gestandaardiseerd/gecategoriseerd zodat de afhandeling eenvoudiger is. SVHW richt een uitbelteam in, dat indien men aangeeft terug gebeld te willen worden, terugbelt, vragen beantwoordt en indien noodzakelijk aanvullende gegevens opvraagt zodat afhandeling sneller kan plaatsvinden. Op deze manier verwacht SVHW - mede gelet op de ervaringen van GBT - meer bezwaarindieners aan SVHW te binden en de bezwaarafhandeling beter te stroomlijnen.

De onderstaande tabel geeft aan de linkerkant de cijfers van GBT van voor (2020) en na (2021) het toepassen van de QR-code/link. Vanuit de gele vlakjes valt af te lezen dat het aantal bezwaren met een derde is gestegen (van 7.500 naar 10.000) en dat er 3.300 bezwaren via de QR-code/link zijn ingediend. Nadat het uitbelteam had gebeld vielen er 600 bezwaren af en bleven er 2.700 over. Dit leidde uiteindelijk tot 3.300 NCNP-bezwaren (een afname van 825 bezwaren) en ging het percentage NCNP-bezwaren van 55% naar 33%. Ondanks de totale stijging van de bezwaren viel deze actie positief uit voor GBT: de proceskosten vergoeding werd lager, er waren minder bewerkelijke NCNP-bezwaren en QR-code/link bezwaren konden sneller worden afgedaan doordat het uitbelteam er ook voor zorgde dat de gegevens van het bezwaar compleet werden gemaakt.

Cijfers BGT geprojecteerd op SVHW		GBT			SVHW				
	2020	2021 QR		Verschil	2021	2022 QR (*)		Verschil	
# bezwaren	7.500	10.000	9.400	2.500	7.454	9.939	9.342	2.485	1.888
# QR1		3.300				3.280			
#QR2		2.700	600			2.683	596		
# NCNP	4.125	3.300		-825	3.580	2.864		-716	
% NCNP	55,0%	33,0%		-22,0%	48,0%	28,8%		-19,2%	
PKV	1.000.000	800.000		-200.000	748.000	598.400		-149.600	

(*) SVHW heeft in 2021 al een toename gehad van bezwaren t.g.v. ICW en Buster acties (gemakkelijk bezwaar)



SVHW heeft de cijfers van GBT geprojecteerd op de eigen cijfers 2021 om op deze manier de verwachting voor 2022 te bepalen, wanneer SVHW ook zou gaan werken met de QR-code/link. Op basis van deze projectie heeft SVHW besloten om dit jaar de aanpak van GBT toe te passen.

2022 is echter wel het jaar dat er voor het eerst op basis van gebruiksoppervlakte wordt gewaardeerd en tevens is er een stevige stijging van de gemiddelde WOZ-waarde. De NCNP-bureaus hebben in hun campagnes al heel duidelijk ingezet op beide zaken. Het blijft dus onzeker hoe het aantal NCNP-bezwaren zich zal ontwikkelen.

- Ambtelijke ontwikkelingen

De directeuren van de belastingkantoren trekken inzake de NCNP-problematiek samen op met de VNG. De reacties van de directeuren zijn mede aanleiding geweest voor het onderzoek van het COELO. Daarnaast hebben twee collega-directeuren als lid van de VNG resp. UVW delegatie deelgenomen aan een overleg tussen beleidsambtenaren van de ministeries van BZK en Justitie, de VNG, UVW en LVRB (Landelijke Vereniging voor Rechtsbescherming of te wel de NCNP-bureaus). Uiteraard is er tussen de belastingkantoren vooroverleg geweest. De afdrank van het overleg was helaas teleurstellend. In het kort komt het er naar mening van ministeries op neer dat de uitvoering vooral naar zichzelf moeten kijken. Er is vrijwel geen kennis (of luisterend oor) bij de ministeries voor de praktijk en hun enige bron van informatie lijkt het WODC-rapport te zijn. Het COELO-rapport is niet aan de orde geweest.

De VNG heeft vervolgens de volgende informatie met ons gedeeld:

- Op korte termijn vindt een kennismakingsgesprek plaats met de staatssecretaris financiën (voormalig lid van de commissie Rinnooy Kan en oud wethouder financiën), daarin komt ook dit onderwerp aan de orde. In het voorjaar is een bestuurlijk overleg WOZ voorzien, inzet van VNG zal zijn de eerder in bestuurlijk overleg gedane toezeggingen nu eindelijk eens na te komen. Daarnaast kan ook druk gezet worden langs andere lijnen (o.a. Kamervragen). De VNG heeft hierover reeds contacten. De VNG denkt dat een goed moment is als de (radio)campagnes van de bureaus weer in volle hevigheid losbarsten. De VNG verzoekt om hen op de hoogte te stellen wanneer de kantoren zelf initiatieven nemen. Inmiddels hebben de kantoren overleg over eventuele Kamervragen.
- De VNG heeft meer in handen voor publiciteit dan in vorige jaren. Uit onderzoek van Waarderingskamer blijkt bijvoorbeeld dat NCNP-bureaus slechter presteren dan particulieren, uit Coelo onderzoek blijkt de perverse prikkel. De VNG zal niet schromen dat uit de dragen, ook in de lokale voorlichting. De VNG overweegt hiervoor een modellsjabloon aan gemeenten aan te bieden.



Overige Bezwaren

	2021	2020	Vershil	%
Totaal aantal overige bezwaren	11.433	12.649	-1.216	-9,6%
Aandeel overige bezwaren WSHD	7.953	8.637	-684	-7,9%
% aandeel overige bezwaren WSHD	69,6%	68,3%	1,3%	1,9%
Afgedaan	10.749	12.383		
Aantal gegrond	7.072	8.292		
% gegrond	65,79%	66,96%		
Nog in behandeling	684	266	418	157,1%
Aandeel nog in behandeling WSHD	439	127	312	245,7%
% aandeel Overige bezwaren WSHD	64,2%	47,7%		

De afhandeling van deze bezwaren wordt in hoge mate beïnvloed door de voortgang in de afhandeling van de WOZ-bezwaren.

Overig

Nvt

Klaaswaal, 9 februari 2022