

Auteur: G. van der Zanden		☐ Regievoerders
Team: Staf		☒ Dagelijks Bestuur
Volgnr.:		☒ Algemeen Bestuur
		☒ openbaar ☐ niet openbaar ☐ vertrouwelijk
		Effect op de begroting: ☒ ja ☐ nee

Onderwerp

Toename aantal bezwaren mede door explosieve groei No Cure No Pay bureaus (verder te noemen NCNP) en de inzet die BSOB gepleegd heeft en pleegt om dit tegen te gaan.

Kennisnemen van

- Genomen maatregelen/actie, zowel landelijk als door BSOB;
- Uit te voeren acties.

Kernboodschap / Probleemstelling

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

De explosieve groei van het aantal NCNP-bureautjes is het gevolg van het verdienmodel wat door de huidige regelgeving in stand wordt gehouden.

Het beoogde doel van de wetgever, 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, zijn anno 2020 erg achterhaald. In deze RaadsInformatieBrief is te lezen welke maatregelen getroffen zijn waardoor het beoogde doel achterhaald is.

Inleiding

In *grafiek ontvangen WOZ-bezwaarschriften*, op de volgende pagina is de ontwikkeling van de 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 is de verwachting dat het alleen maar gaat stijgen.

Waarom denkt BSOB dit?

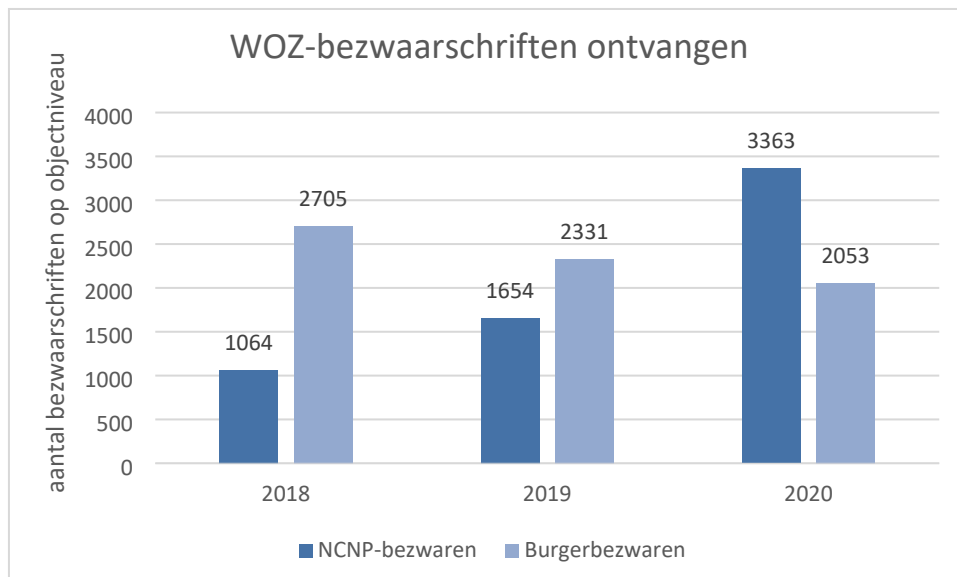
1. Het verdienmodel voor de bureaus is aanzienlijk:
 - Indienen bezwaarschrift; € 261,-
 - Hoorzitting; € 261,-

Beroepsfase:

- Beroep, Griffierecht: € 48,-
- Vergoeding indienen beroepsschrift: € 525,-
- Verschijnen op de zitting € 525,-

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 is 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 uitprocederen omdat daar het verdienmodel voor hen op gebaseerd is.

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 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 geschetst. 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 waarderingskamer) 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 een '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-voorz-bezwaren-rijzen-de-pan-uit-maar-burgers-behalen-maar-ampervoordeel~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 Cleynert (directeur belastingdienst) gesproken over deze problematiek. Er vind 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 vergoedingstelsel 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 nog verder te automatiseren van de bezwaren
- 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.

Financiële impact op BSOB

Zoals ook opgenomen is in de 2^e Burap (inclusief 2^e BW 2020) heeft de stijging van de bezwaren forse financiële impact op zowel de personele inzet als de proceskosten. 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.

Verzoek aan alle bestuursleden (raadsleden)

Het is van essentieel belang om deze landelijke problematiek op de agenda's van de tweede kamerleden ofwel de landelijke politiek te krijgen.

BSOB, maar ook alle andere belastingorganisaties die alleen met dezelfde problematiek te maken hebben hebben blijkbaar onvoldoende ingangen om dit echt onder de aandacht te brengen.

Reden dat ik u allen verzoek bij uw politieke achterban aandacht te vragen voor deze in onze ogen onnodige uitgaven (verspilling) van gemeenschapsgeld.

Oss, 8 september 2020