



Opdracht Onderzoek naar de ontwikkelingen rond de waardebezwaren en in het bijzonder de rol van de NCNP-bureaus daarbij.

Inleiding

De Verordening 2021 “Onderzoeken Doelmatigheid en Doeltreffendheid Belastingssamenwerking West Brabant” stelt dat het Dagelijks bestuur ieder jaar uiterlijk vóór 1 januari een onderzoeksplan zendt naar het Algemeen bestuur van de in het erop volgend jaar te verrichten interne onderzoek naar de doelmatigheid en de doeltreffendheid. Omdat de verordening pas dit jaar is vastgesteld is zo’n planning niet gemaakt. Maar dit voorstel betreft het eerste onderzoek dat moet worden uitgevoerd.

Per intern onderzoek wordt globaal aangegeven:

- het object van onderzoek;
- de reikwijdte van het onderzoek;
- de onderzoeksmethode;
- doorlooptijd van het onderzoek;
- de wijze van uitvoering.

Een van de grote zorgpunten voor de BWB is de sterke groei van het aantal waardebezwaren en in het bijzonder de rol die de NCNP-bedrijven daarin spelen. Daarom is het voorstel aan het bestuur van de BWB om de ontwikkelingen rond de waardebezwaren en in het bijzonder de rol van de NCNP-bureaus daarbij als eerste onderzoeksobject te kiezen.

Toelichting

De sterke groei van het aantal waardebezwaren leidt tot een grote belasting van de bedrijfsvoering en tot hoge kosten. Ook de proceskostenvergoedingen laten de afgelopen jaren een grote stijging zien. Dat is de reden om het eerste onderzoek hier op te richten. Volgens cijfers uit januari 2021 ziet de groei er voor de BWB als volgt uit.

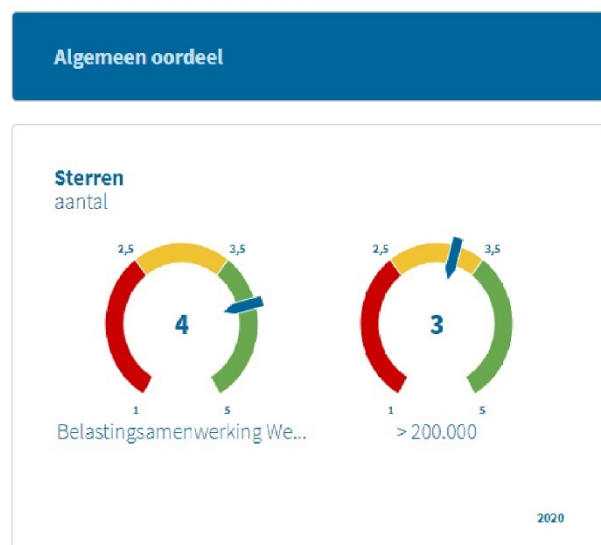
	2021	2020	2019	2018
WOZ-objekten	318.070	315.840	309.000	209.000
Objecten onder bezwaar	* 11.610	9.420	7.508	3.653
% aandeel WOZ objecten	3,65%	2,98%	2,43%	1,75%
% stijging per jaar	23%	25%	** 39 %	
I - % gegrond verklaard		22,4%	36,6%	42,5%
II - % gegrond & Verlaging WOZ-waarde >10%		9,4%	17,7%	21,8%
II / I		41,9%	48,5%	51,3%
Objecten o. bezwaar & ingediend door NCNP		3.234	2.626	1.220
% van alle objecten onder bezwaar		37,5%	35,0%	33,0%
uitbetaalde proceskostenvergoeding	***€600.000	€504.500	€347.000	€281.000
Beroepszaken		142	170	109

- * Exclusief aantal objecten in verband project WOG
- ** Rekening houdend met uitbreiding van gemeente Breda
- *** Prognose

Het aantal objecten onder bezwaar lag, gecorrigeerd voor de taakuitbreiding voor Breda, in 2020 60% hoger dan in 2018; een stijging van gemiddeld 25% per jaar.

De uitbetaalde proceskostenvergoeding was in 2017 nog € 204.000. In 2020 is dat opgelopen naar € 505.000. Gemiddeld van €1 naar € 1,62 per WOZ-object. Een stijging van zo'n 17,5% per jaar.

De vorige tabel wordt ook voor de komende jaren bijgewerkt in de BERAP's en het jaarverslag. Daaraan gekoppeld worden conclusies getrokken voor wat betreft de effecten van de inspanningen op de kwaliteit van de productie, de organisatie en de kosten.



In twee jaar tijd is het aandeel van de NCNP-bureaus opgelopen van 33% naar 37,5%. De stijging van het aantal objecten onder bezwaar die direct door burgers en bedrijven zijn ingediend is bijna even groot als die van de NCNP-bedrijven. Maar de proceskostenvergoedingen gaan wel bijna volledig naar die bedrijven. Dat is immers hun verdienmodel.

Deze cijfers zijn geen teken van een ondermaats presterende organisatie. De kwaliteit van de uitvoering van de WOZ is ook over het jaar 2020 door de Waarderingskamer wederom als Goed beoordeeld;

bovengemiddeld ten opzichte van belastingorganisaties van dezelfde categorie.

Landelijk beeld volgens de Waarderingskamer

Onderwerp	2020	2019	2018	2017
Waardepeildatum	1-1-2019	1-1-2018	1-1-2017	1-1-2016
Aantal onroerende zaken (WOZ-objecten) waarvoor waarde is bepaald	9,0 miljoen	8,9 miljoen	8,8 miljoen	8,8 miljoen
Aantal verzonden geschriften met één of meer WOZ-beschikkingen	7,9 miljoen	7,3 miljoen	7,6 miljoen	7,6 miljoen
Percentage tijdig verzonden beschikkingen	96,9%	94,9%	98,3%	95,8%
Aantal gemeenten dat de WOZ-beschikkingen tijdig heeft verzonden	348 (van de 355)	346 (van de 355)	374 (van de 380)	368 (van de 388)
Aantal ingediende WOZ-bezwaarschriften	186.000	149.000	120.000	104.000
Percentage bezwaarschriften	2,3%	2,0%	1,6%	1,4%
Aantal ingediende WOZ-bezwaarschriften op basis van "no cure no pay"	75.000	51.000	39.000	23.000
Percentage bezwaarschriften op basis van "no cure no pay"	40,4%	34,4%	32,6%	22,1%
Percentage woningen onder bezwaar	2,4% (apr)	2,1% (apr. 2019) 2,6% (apr. 2020)	1,5% (apr. 2018) 2,3% (apr. 2019)	1,5% (apr. 2017) 2,1% (apr. 2018)
Waarvan op basis van "no cure no pay"		35,9%	33,5%	27,7%
Percentage niet-woningen onder bezwaar	3,8% (apr)	3,7% (apr. 2019) 5,7% (apr. 2020)	3,7% (apr. 2018) 6,0% (apr. 2019)	4,2% (apr. 2017) 6,0% (apr. 2018)
Waarvan op basis van "no cure no pay"		36,6%	35,3%	30,6%

Het landelijke beeld komt overeen met dat van de BWB. Het aantal waardebezwaren en, belangrijker, het aantal WOZ-objecten onder bezwaar, is sterk gestegen. Was dat over het jaar 2017 2,1%, 2020 komt waarschijnlijk uit rond de 3%. Het aandeel van de NCNP-bedrijven daarin verdubbelde van 22% in 2017 naar 40,4% in 2020. In absolute aantallen is het beeld nog dramatischer: een verdrievoudiging van 23.000 naar 75.000 woningen onder bezwaar.

De uitbetaalde proceskostenvergoeding nam in twee jaar tijd toe van € 7,3 miljoen in 2017 naar € 12 miljoen in 2019.

De Waarderingskamer zoekt in de "Staat van de WOZ 2020" van juni

2020 de verklaring voor deze stijgingen deels in de prijsstijging in de markt die door belanghebbenden niet (helemaal) wordt herkend. Voor een ander deel denkt ze dat er sprake zou kunnen zijn van onvoldoende kwaliteit van de taxaties. Maar uit haar eigen cijfers komt het beeld naar voren dat de kwaliteit eerder verbetert dan verslechtert. Daarbij past eerder een daling van het aantal waardebezwaren.

We weten niet met zekerheid wat er aan de hand is. Feit is dat de bereidheid om bezwaar te maken groeit. De NCNP-bedrijven appelleren aan die bereidheid en verdienen daar goed aan. Ze hebben een goed uitgewerkte marketingstrategie, waar ze veel geld in steken en waarmee ze veel burgers en bedrijven trekken. Daarnaast, wellicht toch getriggerd door de reclames, dient een deel van de burgers toch zelfstandig een bezwaar in.

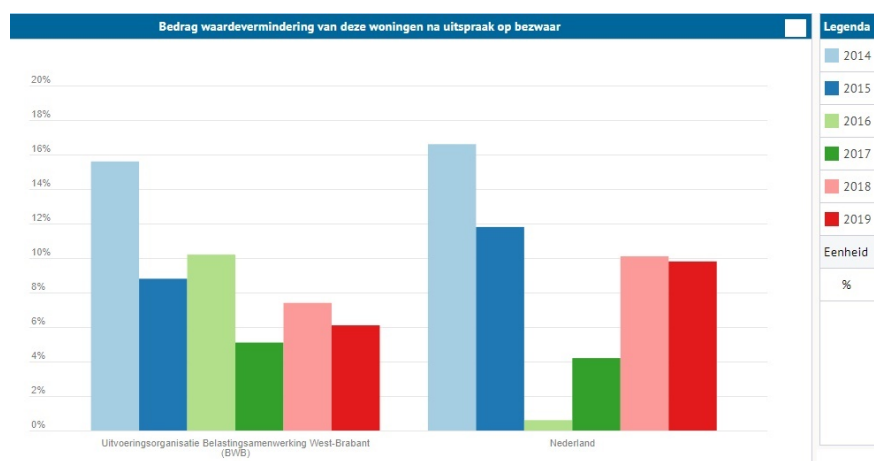
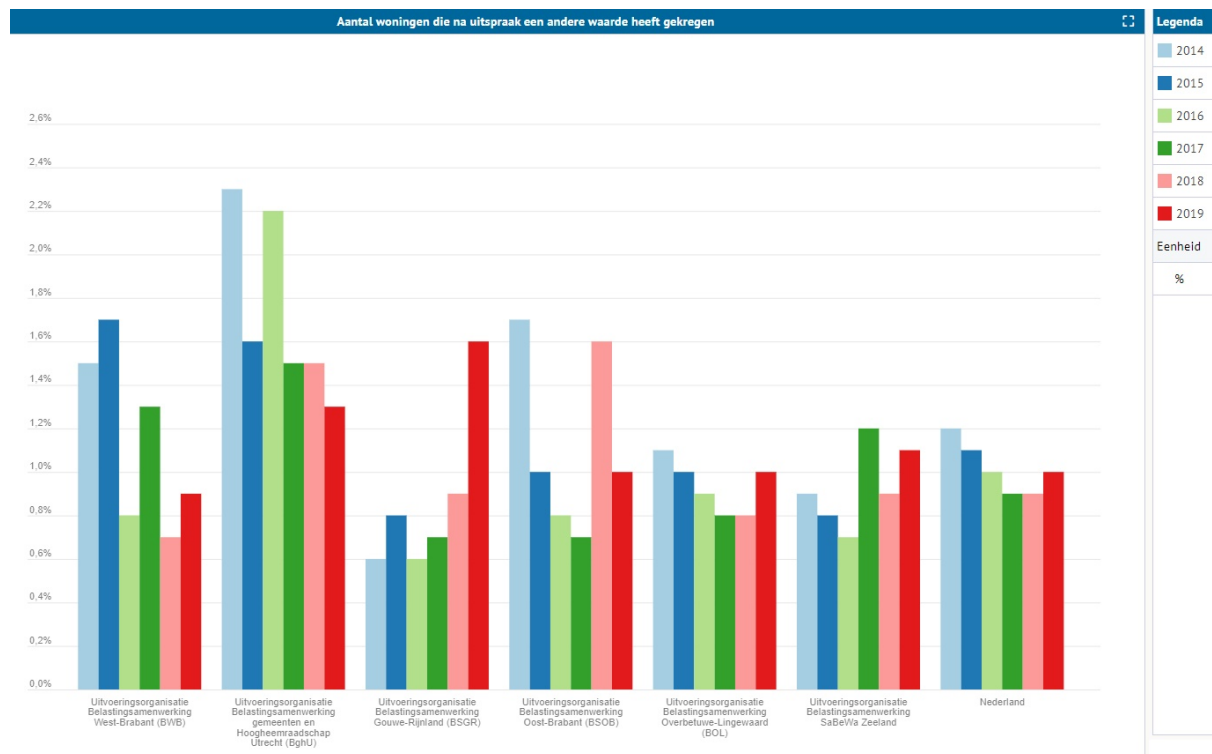
De BWB en haar collega organisaties moeten hun bereikbaarheid en klantgerichtheid zodanig verbeteren dat de burgers en bedrijven weer steeds meer kiezen voor het directe contact met de BWB, in plaats van de weg via de NCNP-bedrijven te kiezen.

WOZ-paradox

De WOZ-paradox is de zwakke plek in het systeem waar de bezwaarmakers gebruik van maken. 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. Dát opent, bijna onbepakt, de weg naar succesvol bezwaar maken.

Een ander punt is het feit dat de burger / eigenaar de kenmerken en staat van het eigen WOZ-object beter kent dan de overheid. Daar waar de burger verantwoordelijk blijft voor de eigen aangifte inkomstenbelasting, mag hij wel bezwaar maken tegen een WOZ-waarde die is vastgesteld op basis van onjuiste gegevens.

Hieronder zien we dat de afgelopen jaren steeds vaker de WOZ-waarde na bezwaar gehandhaafd blijft. Bij de BWB is die trend misschien wel het duidelijkst waarneembaar.



Daar waar de WOZ-waarde na bezwaar is aangepast is het percentage waardevermindering landelijk gemiddeld circa 10%. Bij de BWB is dat 6%, met een dalende trend. Een teken dat de kwaliteit door de jaren heen verbetert.

Als onze verwachtingen uitkomen zullen de cijfers voor de BWB in 2021 negatiever afsteken tegenover de landelijke cijfers en in 2022 positiever. In 2021 zijn bij de BWB voor het eerst alle woningen gewaardeerd op gebruiksooppervlakte en worden als gevolg daarvan eenmalig circa 1.400 bezwaarschriften extra verwacht. De meeste andere gemeenten en belastingorganisaties volgen een jaar later, met hetzelfde eenmalige effect.

De kosten en de beïnvloedbaarheid

De kosten voor waardebezwaren kennen twee componenten.

- Ten eerste het werkproces voor de afhandeling van de bezwaren. Daar gaat het om P*Q, ofwel het aantal maal de normtijd die voor een gemiddeld waardebezwaar staat. Die normtijd stijgt als gevolg van de formalistische opstelling van de NCNP-bedrijven.
- Ten tweede gaat het om de proceskostenvergoeding voor die bezwaarschriften, ingediend door de NCNP-bedrijven, die gegrond verklaard zijn.

De BWB kan die kosten beïnvloeden door te kijken naar de kwaliteit van de data en van de herwaardering, de communicatie met de burgers en bedrijven en naar de wijze van bezwaarafhandeling.

- De kwaliteit van de data

In het project waarderen op gebruiksoppervlakte is enorm veel werk verzet door zowel de BWB, als haar deelnemers, om de BAG-en WOZ-data op een lijn te brengen en de kwaliteit van de data sterk te verbeteren. Het gaat hier om de data die BWB en deelnemers zelf beheren. De organisaties hebben over elkaars schouder meegekeken, waardoor de kwaliteit van de basisregistraties sterk is verbeterd. Op dit moment is in 86% van de gevallen de gebruiksoppervlakte in de WOZ gelijk aan die in de BAG. Om dat kwaliteitsniveau zo hoog te houden is meer capaciteit vereist dan in het verleden is ingezet. Indien die capaciteit niet wordt geleverd zakt het kwaliteitsniveau binnen enkele jaren terug naar het oude niveau. Dan zal vóór 2025 t.b.v. de realisatie van de Samenhangende Objectenregistratie (SOR), de kwaliteitsslag opnieuw, tegen vergelijkbare kosten (circa €700.000 voor de BWB, excl. De kosten in de gemeentehuizen), gemaakt moeten worden.

De BWB komt met een onderzoeksvoorstel om samen met de deelnemers te onderzoeken op welke wijze de SOR het best kan worden gerealiseerd en onderhouden.

- De kwaliteit van de herwaardering;

Om de waarderingspraktijk van met name de woningen sterk te moderniseren gebruikt de BWB vanaf 2021 kunstmatige intelligentie & machine learning, zowel voor de bezwaarafhandeling, als bij de herwaardering. Daarbij zal, naast de bestaande gegevens in de WOZ administratie, veel meer gebruik gemaakt gaan worden van externe data van waardebepalende factoren. Denk daarbij aan omgevingsfactoren en afstanden tot voorzieningen als OV, scholen, grootstedelijke voorzieningen, natuur, etc. Aanvullende objectkenmerken, zoals bijvoorbeeld de postcode, gegevens van het CBS, energielabel en stijlletter worden eveneens betrokken in de AI/ML modellen. De WOZ-waardes worden door toepassing van deze technieken consistent en van hogere kwaliteit dan voorheen.

- De communicatie met de burgers en andere belanghebbenden.

Ook in onze contacten met burgers en bedrijven zetten we in op continue verbetering. Voor de aanslagoplegging van afgelopen februari heeft de BWB de volgende verbeteringen doorgevoerd.

- ✓ Een nieuw contactformulier terugbelverzoek op de website. Laagdrempelig voor de burger zodat gemakkelijk contact gelegd kan worden;
- ✓ Een bericht in alle huis-aan-huis bladen van onze deelnemers dat de aanslagen er weer aankomen met tips én het verzoek om rechtstreeks met de BWB te bellen;
- ✓ De teksten op de website zijn aangepast;

- ✓ Bij het aanslagbiljet zat een flyer (met een QR code) waardoor er extra info verstrekt wordt en er een snelle contactmogelijkheid is;
- ✓ LinkedIn berichten die collega's hebben gedeeld, om zo bewustzijn te creëren dat de aanslagenronde eraan komt;
- ✓ Een FAQ, zodat collega's sneller vragen kunnen beantwoorden, inclusief waarderen op gebruiksoppervlakte;
- ✓ Gebruik van tekstblokken (scripts), zodat reacties naar burgers volledig en gestandaardiseerd zijn;
- ✓ Actieve communicatie op diverse formulieren en op de website dat burgers in de telefonie voor de optie kunnen kiezen om een taxateur te spreken;
- ✓ De telefoonplanning is geoptimaliseerd.

Ook in de toekomst zal geïnvesteerd worden in de communicatievaardigheden en klantgerichtheid van de medewerkers. Een groot deel van de woningvoorraad is eigendom van woningcorporaties. Met deze bedrijven bestaan nauwe banden en zijn convenanten gesloten. Voorafgaand aan de herwaardering wordt uitvoerig overlegd. Dit proces aan de voorkant voorkomt veel problemen na de aanslagoplegging.

- De wijze van afhandeling van de waardebezwaren;

Nu de nieuwe teamindeling is doorgevoerd zullen de werkprocessen opnieuw worden ingericht en zal vervolgens bepaald worden welke competenties beter ontwikkeld moeten worden. Samen met de softwareleverancier en collega belastingorganisaties wordt de mogelijkheid van de ontwikkeling van een NCNP-portaal bekeken, evenals de functionaliteit om bezwaarschriften automatisch in te boeken. Tot slot wordt gewerkt aan het moderniseren van het taxatierapport en een verantwoordingsdocument over de wijze van waarderen. Dit alles, samen met nieuwe ontwikkelingen in de toekomst, moeten de bedrijfsvoering en de kwaliteit van de dienstverlening verhogen.

Onderzoeksvragen

Uit het voorgaande blijkt dat geen duidelijk oorzakelijk verband is gevonden tussen de kwaliteit van de uitvoering van de WOZ en de ontwikkeling van het aantal waardebezwaren. Dat neemt niet weg dat de BWB moet doen wat ze kan om het tij te keren. Daarom zijn een aantal onderzoeksvragen geformuleerd die moeten leiden tot inzicht in de kwaliteit van de huidige bedrijfsvoering en de mogelijkheden om dat doel te bereiken.

1. Data

Hoe zorgen BWB en deelnemers dat objectmutaties in BAG, WOZ en BGT continu goed, volledig en hetzelfde verwerkt worden? Kom met voorstellen voor samenwerking tussen deelnemers en BWB die aansluiten op de ontwikkeling van de Samenhangende ObjectenRegistratie (zie volgende agendapunt van deze vergadering);

2. Herwaardering

Wat zijn de effecten van het gebruik van kunstmatige intelligentie & machine learning bij de afhandeling van de waardebezwaren en de herwaardering?

3. Communicatie

Welke verbeteringen zijn doorgevoerd op het gebied van de communicatie met de burgers?

4. werkprocessen

Welke aanpassingen in de werkprocessen zijn doorgevoerd en met welke effecten op het kostenniveau en de tarieven in de kostenverdeelssystematiek?

Voor elk van de onderzoeksvragen geldt dat, daar waar relevant, de effecten op en de invloed van de NCNP-bedrijven apart aandacht zullen krijgen. Tevens zal gerapporteerd worden over de onderzoeken die op landelijk niveau worden uitgevoerd en de discussies over dit onderwerp die worden gevoerd.