

Aan Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties  
Ministerie van Financiën  
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Van Vereniging Rechtsbescherming Lokale Belastingen  
Referentie 20211207  
Datum 7 december 2021  
Betreft Reactie op de rapporten van het COELO "De hoogte en de structuur van de kostenvergoeding voor bedrijven die helpen bij het maken van bezwaar tegen woz-beschikkingen" en de Waarderingskamer "Kwantitatief onderzoek naar de mate waarin en de redenen waarom (no-cure-no-pay-) WOZ-bezwaren worden gehonoreerd"

Geachte dames en heren,

De Vereniging Rechtsbescherming Lokale Belastingen (hierna: **VRLB**) heeft met dagtekening 26 juli 2021 u een *position paper* toegezonden waarin wij onze visie met betrekking tot het WODC-onderzoek "*Van beroep in bezwaar, werkwijze en verdienmodel 'no cure no pay' bedrijven WOZ en BPM*" (hierna: **WODC-rapport**) en de discussie daaromtrent kenbaar hebben gemaakt.

Op 12 oktober 2021 heeft de Waarderingskamer een rapport gepubliceerd: "*Kwantitatief onderzoek naar de mate waarin en de redenen waarom (no-cure-no-pay-) WOZ-bezwaren worden gehonoreerd*" (hierna: **Waarderingskamer-rapport**).<sup>1</sup>

Op 9 november 2021 heeft de Centrum voor Onderzoek van de Economie van de Lagere Overheden (hierna: **COELO**) in opdracht van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (hierna: **VNG**) eveneens een rapport gepubliceerd: "*De hoogte en de structuur van de kostenvergoeding voor bedrijven die helpen bij het maken van bezwaar tegen woz-beschikkingen*" (hierna: **COELO-rapport**).<sup>2</sup>

De VRLB heeft deze rapporten bestudeerd en concludeert dat deze rapporten zijn gebaseerd op onjuiste of onvolledige cijfers en/of aannames, hetgeen tot onjuiste conclusies leidt. Verder hebben deze rapporten geleid tot berichtgeving waarbij het helaas heeft ontbroken enige vorm

---

<sup>1</sup><https://www.waarderingskamer.nl/publicaties/kwantitatief-onderzoek-ncnp-bezwaren-2021/>

<sup>2</sup><https://www.coelo.nl/index.php/nieuws/443-onderzoek-naar-de-kostenvergoeding-voor-bedrijven-die-woz-bezwaren-indienen>

van wederhoor.<sup>3</sup> De publicatie van deze rapporten geeft om deze redenen aanleiding voor de VRLB om schriftelijk te reageren op de inhoud van deze rapporten. Wij achten het namelijk vanzelfsprekend van groot belang dat u in staat wordt gesteld om een reëel en evenwichtig beeld van de praktijk te kunnen vormen.

De VRLB schrijft deze brief in aanloop naar de rondetafelgesprekken die begin 2022 gehouden zullen worden. Wij beogen hiermee reeds voorafgaand aan de rondetafelgesprekken onjuistheden en inhoudelijke meningsverschillen schriftelijk te identificeren en waar nodig te weerleggen. Wanneer betrokken partijen nog op deze brief wensen te reageren, nodigen wij deze graag uit dat eveneens schriftelijk te doen. Zodoende verplaatsen we enige discussie naar het papier in plaats van de rondetafelgesprekken en kunnen deze juist productief worden gebruikt om nader tot elkaar te komen en gezamenlijk de toekomst vorm te geven.

## 1. COELO-rapport

Op de eerste plaats merken wij graag op dat het COELO-rapport enkele zaken bevat waar de VRLB zich in kan vinden. Zo erkent het COELO dat WOZ-advieskantoren net als elk ander bedrijf winst mógen en móeten kunnen maken om levensvatbaar te blijven (dus kostendekkend plus winstopslag).<sup>4</sup> Dit leidt tot de terechte conclusie van het COELO dat, gelet op de vergoedingsstructuur en het feit dat het uiteraard onmogelijk is om alle zaken te winnen, het noodzakelijk is dat de kosten van verloren zaken gedekt moeten worden kunnen worden uit de kostenvergoeding voor gewonnen zaken.<sup>5</sup> De VRLB onderschrijft deze inzichten.

Echter bevat het COELO-rapport ook feitelijke onjuistheden en onjuiste aannames, welke helaas tot niet kloppende analyses en conclusies leiden. Het COELO-rapport stelt twee hoofdvragen. Wij zullen reageren aan de hand van deze twee hoofdvragen en de door het COELO gemaakte analyses en conclusies ter beantwoording van deze vragen. Voordat wij hierop in zullen gaan, beginnen wij graag met enkele algemene opmerkingen ten aanzien van het COELO-rapport.

### 1.1 Algemene opmerkingen

#### 1.1.1 *Autoriteit*

Wij willen op de eerste plaats enige opmerkingen plaatsen ten aanzien van de mate van autoriteit die aan het COELO-rapport toegeschreven zou moeten worden. Deze kan en moet niet op eenzelfde niveau worden geplaatst als het WODC-rapport.

---

<sup>3</sup> <https://www.binnenlandsbestuur.nl/financien/nieuws/no-cure-no-pay-bij-woz-is-verdienmodel.18891171.lynkx> en <https://www.binnenlandsbestuur.nl/financien/nieuws/woz-bezwaren-no-cure-no-pay-minder-gehonoreerd.18585909.lynkx>

<sup>4</sup> COELO: "De hoogte en de structuur van de kostenvergoeding voor bedrijven die helpen bij het maken van bezwaar tegen woz-beschikkingen", 2021, p. 7.

<sup>5</sup> COELO: "De hoogte en de structuur van de kostenvergoeding voor bedrijven die helpen bij het maken van bezwaar tegen woz-beschikkingen", 2021, pp. 7-8.

Wij constateren dat de VNG de opdrachtgever is van het COELO-rapport.<sup>6</sup> De VNG is als partij belanghebbende in de huidige discussie en als zodanig nadrukkelijk niet onafhankelijk of onpartijdig.

Het COELO-rapport vermeldt:

*"Het conceptrapport wordt aan de opdrachtgever ter lezing voorgelegd, waarna eventuele voorstellen voor tekstuele verbeteringen of verhelderingen naar eigen inzicht door de onderzoekers worden verwerkt."*

De VNG heeft aldus de mogelijkheid gekregen om "tekstuele verbeteringen of verhelderingen" voor te stellen. Het is helaas niet inzichtelijk welke tekstuele verbeteringen of verhelderingen door de VNG zijn aangedragen en/of in het COELO-rapport zijn verwerkt. Dit is relevant. Precieze bewoordingen en formuleringen doen er namelijk toe.

Daarnaast vermeldt de website van het COELO dat deze deels wordt gefinancierd door gemeenten, welke eveneens uitgesproken belanghebbenden zijn bij de uitkomst van het onderzoek en onderhavige discussie.<sup>7</sup>

Een onderzoek waarbij de onderzoeker financieel afhankelijk is van de (leden van de) opdrachtgever en de opdrachtgever tevens invloed heeft op de tekst van het onderzoek is per definitie niet onafhankelijk, hetgeen afdoet aan diens autoriteit. Hiervan dient de lezer van het COELO-rapport zich bewust te zijn. Men moet dus niet de fout maken de autoriteit van dit rapport op eenzelfde niveau te plaatsen als het volstrekt onafhankelijke WODC-rapport. Het WODC-rapport is immers niet in concept aan de opdrachtgever voorgelegd en het WODC is tevens niet financieel afhankelijk van een of meerdere uitgesproken belanghebbenden in onderhavige discussie.

Het voorgaande laat overigens onverlet dat bepaalde inhoud van het COELO-rapport van waarde kan zijn en een visie vertegenwoordigt die vanzelfsprekend gehoord mag worden.

### *1.1.2 Medewerking VRLB*

Het COELO-rapport vermeldt dat deze contact met de VRLB heeft gezocht voor medewerking aan het COELO-rapport. Daarover wordt aangegeven:

*"De VRLB heeft echter aangegeven geen medewerking te willen verlenen aan dit onderzoek."*

Deze observatie achten wij te kort door de bocht. De VRLB heeft op 2 juni 2021 een verzoek ontvangen om aan het COELO-rapport mee te werken. Daarop hebben wij geantwoord dat dit verzoek, en meer specifiek de achterliggende opdracht van de VNG, prematuur is. Op dat

<sup>6</sup> COELO: "De hoogte en de structuur van de kostenvergoeding voor bedrijven die helpen bij het maken van bezwaar tegen woz-beschikkingen", 2021, p. 4.

<sup>7</sup> <https://www.coelo.nl/index.php/over-coelo/financiering-achtergrond>

moment had namelijk zowel met u als met de VNG nog geen gesprek plaatsgevonden. Er was op dat moment aldus nog niet eens helder hoe het vervolgonderzoek samen met alle stakeholders vormgegeven zou gaan worden. Onderwerping aan een spontaan onderzoek in opdracht van de VNG als "tegenpartij" in onderhavige discussie kan men in dat stadium redelijkerwijs niet verwachten. Bovendien achten wij het überhaupt vreemd dat de ene belanghebbende in de discussie uit eigen beweging de andere belanghebbende aan een onderzoek onderwerpt. De VRLB zou ook niet uit eigen beweging (direct of indirect) een onderzoek naar de VNG willen initiëren, waarbij wij overigens ernstig betwijfelen of de VNG daaraan wél medewerking zou verlenen. Indien een dergelijk vervolgonderzoek op het WODC-rapport wenselijk zou worden geacht, menen wij dat het WODC zelf (als volstrekt onafhankelijke partij, in tegenstelling tot het COELO) de aangewezen instantie is om dat onderzoek ook uit te voeren.

### 1.1.3 Feitelijke onjuistheden

De VRLB heeft in het COELO-rapport meerdere feitelijke onjuistheden aangetroffen.

#### 1.1.3.1 Onjuistheden met betrekking tot WOZ-advieskantoren

- 1) Een van de leden van de VRLB herkent diens kantoor duidelijk in de beschrijving van "bedrijf 3" gegeven op pagina 21. Volgens de tabel op pagina 19 zou bij "bedrijf 3" volgens de jaarrekening 2019 sprake zijn van 31,05 medewerkers. Echter vermeldt de jaarrekening 2019 van dit kantoor helemaal geen aantallen medewerkers.
- 2) Vanaf pagina 25 worden verschillende WOZ-advieskantoren beschreven. Halverwege pagina 26 wordt volgens de alinea "Bedrijf 3" beschreven, waarbij in de eerste regel van de beschrijving echter wordt gesproken over "bedrijf 5". Dit zou als een incidentele en onschuldige slordigheid (typfout) bestempeld kunnen worden, ware het niet dat in de volgende alinea wederom wordt gesproken over "bedrijf 5" in plaats van "bedrijf 3". Van een incidentele schrijffout is daarom geen sprake. Het is dus onduidelijk of de beschrijvingen zien op "bedrijf 3" of "bedrijf 5".

#### 1.1.3.2 Onjuistheden met betrekking tot de hoogte van de vergoedingen

Op pagina 46 wordt het volgende vermeld:

*"De vergoedingen op basis van het Bpb bestaan uit forfaitaire bedragen. Deze zijn dus niet afhankelijk van de werkelijke tijdsbesteding door de professionele derde. De vergoedingen zijn gelijk voor ieder bezwaar tegen een beschikking van een bestuursorgaan, ongeacht of het gaat om een bezwaar rondom een besluit ten aanzien van bijvoorbeeld een uitkering, een asielaanvraag of een woz-waarde."*

Dit is simpelweg onjuist. In de Bijlage bij het Besluit proceskosten bestuursrecht, onder B2 is vermeld dat (onder andere) voor "besluiten genomen op grond van een wettelijk voorschrift inzake belastingen" (waaronder WOZ-zaken) een forfaitair punt een waarde heeft van € 265. Voor "overige gevallen" heeft een forfaitair punt een waarde van € 534. Voor WOZ-zaken is dus

reeds op basis van de huidige wet- en regelgeving sprake van een vergoeding die minder dan de helft is van een vergoeding voor overige zaken (waaronder uitkeringen en asielaanvragen).<sup>8</sup>

De VRLB heeft niet alle in het COELO-rapport gepresenteerde feiten uitputtend nagetrokken. De hiervoor genoemde zaken zijn enkel per toeval opgemerkt. Hierdoor rijst de vraag welke verdere onjuistheden het rapport nog meer kan bevatten. Met name de door het COELO verzamelde cijfers zijn moeilijk te verifiëren. De toevallige ontdekking van deze zaken ondermijnt in ieder geval het vertrouwen in de deugdelijkheid van de gepresenteerde feiten, cijfers en de daarop gebaseerde analyses.

## 1.2 Onderzoeksvraag 1

De eerste onderzoeksvraag die het COELO zich stelt is: "*Sluit de vergoeding op basis van het Bpb voor wat betreft de Wet woz aan bij de inspanning die een bedrijf moet leveren om bezwaar te maken tegen de woz-waarde namens belanghebbenden?*"

Bij de beantwoording van deze vraag maakt het COELO-rapport meerdere onjuiste aannames en analyses. Wij zullen de belangrijkste langsaan.

### 1.2.1 Onjuiste analyse dat rechters geen "totaaloverzicht" zouden hebben

Een van de belangrijkste conclusies uit het WODC-rapport is dat rechters de proceskostenvergoeding in WOZ-zaken niet hoog vinden en menen dat de proceskostenvergoeding niet moet worden ingeperkt.<sup>9</sup>

Het COELO meent dat het oordeel van de rechters niet gevolgd kan worden omdat rechters geen "totaaloverzicht" zouden hebben:

*"Rechters hebben echter te maken met een specifieke groep van bezwaren, namelijk bezwaren die in de bezwaarfase niet zijn gehonoreerd door gemeenten en waarvan de bedrijven toch menen dat er een kans is dat het bezwaar geheel of gedeeltelijk wordt gehonoreerd. Uit cijfers van de Waarderingskamer blijkt dat het hier gaat om slechts een klein deel van de bezwaren die zijn ingediend door de bedrijven (5,8 procent in 2020). 10 Rechters hebben dus geen totaaloverzicht."*<sup>10</sup>

Deze conclusie is simpelweg onjuist. De onderzoekers negeren namelijk het feit dat rechters in de behandeling van een beroepsprocedure beschikken over het volledige dossier. Gemeenten sturen op basis van artikel 8:42 Awb alle op de zaak betrekking hebbende stukken in het kader

---

<sup>8</sup> Uit de Nota van Toelichting bij het Bpb, Stb. 1993, 763 p. 10 is in dit verband ook opgemerkt "*dat geen afbreuk kan worden gedaan aan het karakter van een tegemoetkoming in de daadwerkelijke kosten.*" Zie in dit verband ook par. 3.2 van ons position paper d.d. 26 juli 2021 waarin wij aantonen dat de huidige vergoedingen ook daadwerkelijk leiden tot een tegemoetkoming in de daadwerkelijke kosten.

<sup>9</sup> WODC-onderzoek 'Van beroep in bezwaar, werkwijze en verdienmodel 'no cure no pay' bedrijven WOZ en BPM, p. 74.

<sup>10</sup> COELO-rapport 'De hoogte en de structuur van de kostenvergoeding voor bedrijven die helpen bij het maken van bezwaar tegen woz-beschikkingen', p. 7.

van de bezwaarprocedure (inclusief het bezwaardossier) aan de rechter toe. Het complete bezwaardossier maakt dus integraal deel uit van het procesdossier dat rechters beoordelen.

Daarnaast zijn de aangehaalde 5,8% van alle bezwaren een representatieve dwarsdoorsnee van het totaal aantal zaken. Deze zaken zien in het overgrote deel van de gevallen op inhoudelijke meningsverschillen over de hoogte van de WOZ-waarde.<sup>11</sup> Dit zijn inhoudelijk geen essentiële andere zaken dan een gemiddelde bezwaarzaak. Rechters zien en behandelen aldus permanent, en in detail, een aanzienlijke “steekproef” (5,8%) van alle bezwaarzaken. Bovendien beschikken de meeste rechters over een jaren- of (niet zelden) decennialange ervaring met de behandeling van WOZ-zaken. Rechters hebben aldus een aanzienlijke kennis- en ervaringsvoorsprong op de onderzoekers van het COELO, en zijn dus veel beter in staat om te kunnen oordelen over de (hoogte van) proceskostenvergoedingen in verhouding tot de inspanningen van WOZ-adviseurs (onderzoeksvraag 1).

Concluderend: rechters beschikken als geen ander over een (neutraal en onafhankelijk) totaaloverzicht. Aan hun oordeel in het WODC-rapport kan, en moet, dus zeer groot gewicht worden toegekend.

### *1.2.2 Onjuiste inschatting van aantallen medewerkers WOZ-advieskantoren*

Het COELO-rapport doet een poging om de omvang van de verschillende WOZ-advieskantoren in te schatten. Dit doet het COELO door de aantallen werknemers per kantoor via jaarrekeningen te achterhalen.

Deze methode acht de VRLB te gebrekkig om een beeld van de omvang van de (werkzaamheden van) de WOZ-advieskantoren te vormen. Deze cijfers geven namelijk geen juist beeld hoeveel FTE's in de sector werkzaam zijn. Op de eerste plaats is van 3 kantoren niet bij de KvK bekend hoeveel medewerkers daar werkzaam zijn. Daarnaast worden ZZP-medewerkers, bestuursleden en overige bij de onderneming werkzame eigenaren (conform KvK-regels) niet in de aantallen meegenomen. Met name de ZZP-medewerkers vormen naar schatting een relatief groot percentage van het totaal aantal FTE. Hierbij valt te denken aan ingehuurde taxateurs om objecten te taxeren of (tijdelijke) juridische en/of administratieve medewerkers. Het COELO-rapport merkt ten aanzien van tijdelijk personeel dat dit goedkoper zou zijn dan werknemers in vaste dienst. Dat is niet het geval. Net als in nagenoeg elke sector zijn ZZP'ers per uur duurder dan vaste medewerkers. In hun beloning zit immers impliciet een “ondernemerspremie” verdisconteerd voor het risico dat zij als ondernemer/zelfstandige lopen.

Hoewel de uitgangspunten van het COELO-rapport niet juist zijn, is het niettemin interessant door te rekenen wat de effectieve uurtarieven voor medewerkers bij WOZ-advieskantoren zouden zijn op basis van de uitgangspunten uit het COELO-rapport. Het COELO concludeert op basis van hun uitgangspunten dat een bezwaar van begin tot eind afhandelen twee uur aan

---

<sup>11</sup> WODC-onderzoek 'Van beroep in bezwaar, werkwijze en verdienmodel 'no cure no pay' bedrijven WOZ en BPM, p. 74.

werkzaamheden zou kosten.<sup>12</sup> Aangenomen dat ca. 1/3 bezwaren gegrond wordt verklaard<sup>13</sup> en het COELO (overigens terecht) van mening is dat ook de niet gegronde bezwaren met de vergoedingen voor gegronde bezwaren moeten kunnen worden gedekt,<sup>14</sup> betekent dat er 6 uur werkzaamheden tegenover de vergoeding voor 1 gegronde bezwaar zou staan. Uitgaande van een totale vergoeding voor een gemiddelde gegronde zaak van € 438,- (1 punt voor het bezwaarschrift en 1 punt voor de hoorzitting, excl. BTW), zou het COELO op een effectief uurtarief van € 73,- moeten uitkomen.

De VRLB wil nogmaals benadrukken dat de uitgangspunten van het COELO onjuist zijn. Het enige wat wij hier willen aantonen is dat zelfs een doorrekening van deze uitgangspunten tot een effectief uurtarief leidt dat gelet op vergelijkbare sectoren heel normaal en redelijk is. Voor een daadwerkelijk juist beeld van de hoeveelheid FTE in verhouding tot de toegekende proceskostenvergoedingen, inclusief een vergelijking met soortgelijke sectoren, verwijzen wij graag naar pagina 5 e.v. van onze *position paper* d.d. 26 juli 2021.

### *1.2.3 Onjuiste inschatting van werkzaamheden die met bezwaarschrift gepaard gaan*

Het COELO-rapport maakt de fout om bij de beoordeling van de werkzaamheden die aan het punt voor het bezwaarschrift toerekenbaar zijn enkel een inschatting te maken van de tijd die zou moeten kosten om de bezwaarbrief zelf op te stellen. De titel van de betreffende paragraaf uit het COELO-rapport (par. 3.3: "Indienen bezwaren") geeft deze onjuiste aanpak reeds weer.

De bezwaarbrief dient voor de meeste WOZ-adviseurs primair als formele kennisgeving dat de bezwaarprocedure wordt geopend om zo de bezwaartermijn van artikel 6:7 Awb (6 weken na dagtekening WOZ-beschikking) veilig te stellen, en daarnaast een verzoek om relevante informatie aan de WOZ-adviseur toe te zenden zodat deze diens analyse compleet kan krijgen.<sup>15</sup> Dit verklaart logischerwijs waarom de tekst van bezwaarbrieven voor het belangrijkste deel onderling overeenkomen. Daarnaast verklaart dit waarom het weinig zin heeft enkel de tekst van de bezwaarbrieven te bestuderen (zoals de onderzoekers hebben gedaan) om een goed beeld te krijgen van de omvang van de werkzaamheden die met de gehele bezwaarprocedure gepaard gaan.

Afhankelijk van de precieze werkwijze van de WOZ-adviseur vinden rondom (vóór en ná) de opstelling van de bezwaarbrief namelijk vele inhoudelijke werkzaamheden en administratieve stappen plaats, waaronder taxatie-inhoudelijk onderzoek naar de WOZ-waarde na intake van de klant, controle van de gegevens van de gemeente (waaronder taxatieverslag), diverse

---

<sup>12</sup> COELO-rapport 'De hoogte en de structuur van de kostenvergoeding voor bedrijven die helpen bij het maken van bezwaar tegen woz-beschikkingen', p. 20.

<sup>13</sup> COELO-rapport 'De hoogte en de structuur van de kostenvergoeding voor bedrijven die helpen bij het maken van bezwaar tegen woz-beschikkingen', p. 35.

<sup>14</sup> COELO-rapport 'De hoogte en de structuur van de kostenvergoeding voor bedrijven die helpen bij het maken van bezwaar tegen woz-beschikkingen', p. 7-8.

<sup>15</sup> In dit verband merken wij op dat het standaard taxatieverslag vanuit de gemeente maar minimale informatie bevat en daarom nog om informatie moet worden gevraagd die op grond van rechtspraak overlegd dient te worden. Zie onder meer ECLI:NL:RBOBR:2021:5404 (indexcijfers), ECLI:NL:GHSHE:2021:3274 (deelwaarden van de opstallen en grond), ECLI:NL:HR:2018:672 (grondstafels), ECLI:NL:RBNHO:2020:5181 (KOUVDL/VLOK codes).

correspondentie met de klant en gemeente, aanvulling van het bezwaarschrift en analyse van de uitspraak op bezwaar. Al deze (en meer) werkzaamheden zijn toe te rekenen aan het bezwaarschrift op basis waarvan het Bpb een punt toekent. Het COELO-rapport negeert al deze werkzaamheden of doet deze ietwat geringschattend af als “minimale inspanning”.<sup>16</sup>

De WOZ-waarde van een getaxeerde woning moet worden beoordeeld door een vergelijking te maken met recente koopsommen van vergelijkbare woningen, waarbij wordt gecorrigeerd voor verschillen in de kenmerken tussen de vergelijkbare woningen en de getaxeerde woning.

Om een goede beoordeling van de WOZ-waarde te maken heeft de WOZ-adviseur informatie vanuit meerdere bronnen nodig:

1. Eigen gegevens: WOZ-adviseurs hebben doorgaans toegang tot verschillende (markt)gegevens uit diverse (openbare) databases zoals het Kadaster.
2. Gegevens van de klant: de klant geeft de WOZ-adviseur bij de intake<sup>17</sup> of daarna informatie over diens WOZ-object, bijvoorbeeld over de staat van het object.
3. Gegevens van de gemeente: na indiening van het bezwaar stuurt de gemeente informatie op die de gemeente heeft gebruikt bij de WOZ-waardering, waaronder het taxatieverslag, grondprijzen en correctiefactoren (KOUDVL- of VLOK-codes).

Wanneer een klant zich aanmeldt moet de WOZ-adviseur dus altijd informatie uit deze verschillende bronnen inwinnen en analyseren. Het gaat al snel om een grote hoeveelheid informatie die elkaar ook vaak tegenspreekt en dus tijd kost om te analyseren. Het is simpelweg onmogelijk dit goed te kunnen doen binnen de zeer korte termijn van 6 weken die artikel 6:7 Awb stelt voor de tijdige indiening van een bezwaarschrift.

Daarnaast kan en zal de gemeente (bron 3) hun informatie pas toezenden wanneer de WOZ-adviseur namens de klant een bezwaar heeft ingediend en dus heeft kunnen aantonen dat deze op basis van artikel 2:1 Awb namens de klant gemachtigd is. Kortgezegd: het is voor de WOZ-adviseur logischerwijs onmogelijk om reeds bij de indiening van de bezwaarbrief alle benodigde informatie verzameld (laat staan bestudeerd) te hebben en dus alle relevante argumenten in de bezwaarbrief op te kunnen nemen.

Om de onjuistheid van de aanpak en redentatie van het COELO nog verder aan te tonen, zouden wij de zaken kunnen omdraaien. Laten we de tekst in de uitspraken op bezwaar van gemeenten bestuderen, zoals het COELO-rapport dat met enkele bezwaarbrieven heeft gedaan.<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> COELO-rapport ‘De hoogte en de structuur van de kostenvergoeding voor bedrijven die helpen bij het maken van bezwaar tegen woz-beschikkingen’, p. 40: *“Een bureau moet een minimale inspanning leveren om een bezwaar überhaupt te kunnen indienen (bijvoorbeeld voorbereidende werkzaamheden als software aanschaffen, klantenwerving, helpdesk, en daarnaast het verzamelen van de informatie van belanghebbende”*. De VRLB kan u verzekeren dat de inspanningen die nodig zijn voor deze en andere “voorbereidende werkzaamheden” allesbehalve “minimaal” zijn.

<sup>17</sup> COELO-rapport ‘De hoogte en de structuur van de kostenvergoeding voor bedrijven die helpen bij het maken van bezwaar tegen woz-beschikkingen’, p. 29: hier is een voorbeeld gegeven hoe informatie van de klant gelijk bij de intake wordt verzameld.

<sup>18</sup> COELO-rapport ‘De hoogte en de structuur van de kostenvergoeding voor bedrijven die helpen bij het maken van bezwaar tegen woz-beschikkingen’, pp. 24-25.



Gemeenten maken namelijk veelvuldig gebruik van automatisering en standaardtekstblokken in hun uitspraken op bezwaar,<sup>19</sup> waarbij de inhoud van de ene uitspraak maar zeer beperkt afwijkt van de andere. De navolgende afbeeldingen laten twee uitspraken zien van verschillende gemeenten die aan een van de leden van de VRLB zijn toegestuurd. De geel gemarkeerde delen geven weer op welke punten de uitspraken van andere uitspraken van deze gemeenten afwijken. Het gaat enkel om persoonsgegevens, bedragen, gegevens die door de WOZ adviseur zijn aangedragen op de hoorzitting en referentiewoningen die reeds op het taxatieverslag opgenomen waren.<sup>20</sup> Al deze gegevens kunnen automatisch worden ingeladen en vergen nauwelijks tijd van de heffingsambtenaar. De niet gemarkeerde delen zijn voor vrijwel elke uitspraak die aan de WOZ-adviseur is gestuurd identiek. Slechts een enkel keer worden bepaalde standaardtekstblokken toegevoegd of weggelaten. Van een inhoudelijke behandeling of weerlegging toegespitst op de door de WOZ-adviseur aangedragen argumenten lijkt daarom nauwelijks sprake. Zo neemt de gemeente op afbeelding 2 altijd een standaardtekstblok op waarin staat dat rekening is gehouden met “de door u geschetste vorm van overlast”, ook al is een dergelijk argument in bezwaar niet aangedragen.

Uitspraken als deze kunnen vrijwel volledig geautomatiseerd gegenereerd worden en daar is klaarblijkelijk ook sprake van.

#### Afbeelding 1

Onderwerp : **Uitspraak op bezwaar**  
Betreft :  
Belastingjaar :

Geachte heer, mevrouw,

Op heb ik uw bezwaarschrift namens tegen de WOZ-waarde van het object ontvangen. Ik heb uw bezwaar beoordeeld en kom tot het volgende besluit.

**Wat is mijn besluit?**  
De vastgestelde WOZ-waarde van het pand blijft gehandhaafd op € ,-. Daarom wordt de aanslag ook niet verminderd.

**Samenvatting en beoordeling van uw bezwaar**  
In uw bezwaarschrift geeft u het volgende aan:

- In uw bezwaarschrift geeft u aan dat de waarde onjuist is vastgesteld, omdat u aangeeft dat de WOZ-waarde te hoog is in vergelijking met de verkopen van:
- Het meegezonden taxatierapport geeft een lagere waarde aan.
- De waarde moet € zijn.
- U wenst gehoord te worden als we niet tegemoetkomen aan uw bezwaar.
- U verzoekt om vergoeding van tijdens de bezwaarfase gemaakte kosten.

Hieronder licht ik mijn besluit toe.

Verkoopcijfer (rekening mee gehouden)  
De door u genoemde transactie is op de vrije markt door vraag en aanbod tot stand gekomen. Deze transactie heeft dus betrekking op een verkoop aan de meest biedende gegadigde. Hiermee voldoet de betreffende transactie aan de in het kader van de Wet WOZ gestelde eisen. Bij de waardebeoordeling is echter voldoende rekening gehouden met de door u genoemde transactie. Gelet op verkoopcijfers van vergelijkbare woningen, ziet de taxateur dan ook geen aanleiding om de door hem vastgestelde WOZ-waarde te verlagen.

WOZ-waarde niet te hoog vastgesteld  
We hebben uw taxatierapport opnieuw bekeken en concluderen dat we de WOZ-waarde niet te hoog hebben vastgesteld. In uw rapport zijn dezelfde uitgangspunten gehanteerd als bij de WOZ-waarde, maar de door ons - op basis van de onderbouwingen - vastgestelde waarde is correct.

\*De WOZ-waarde is marktconform  
Uit vergelijking met verkoopcijfers van vergelijkbare woningen kunnen we voldoende aantonen dat de vastgestelde WOZ-waarde marktconform is. Referenties:

Hoorzitting  
De hoorzitting heeft schriftelijk plaatsgevonden.  
Kostenvergoeding  
We vergoeden de kosten niet, omdat we niet aan uw bezwaarschrift tegemoetkomen.

Belasting	Adres	Vermindering
WOZ-beschikking eigenaar		€ 0,00
WOZ-beschikking gebruiker		€ 0,00
Onroerendezaakbelastingen eigenaar		€ 0,00
Watersysteemheffing eigenaar		€ 0,00
<b>Oud bedrag aanslag</b>	<b>Bedrag vermindering</b>	<b>Nieuw bedrag aanslag</b>
€	€ 0,00	€

**Wat betekent dit financieel?**  
Er is een machtiging afgegeven voor automatische incasso. Het resterende bedrag zal via automatische incasso worden geïnd. Een actueel overzicht van uw automatische incasso, de termijnen en bedragen kunt u digitaal inzien via

**Beroep instellen**  
Als u het niet eens bent met deze uitspraak, dan kunt u beroep instellen. De wettelijke termijn hiervoor is binnen zes weken na de dagtekening van deze uitspraak. Als uw bezwaarschrift niet-ontvankelijk is, dan kunt u alleen beroep instellen tegen het besluit tot niet-ontvankelijkheid. Het beroepschrift kunt u sturen naar:

**Meer informatie**  
Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Meer informatie kunt u vinden op onze website Als u nog vragen hebt, kunt u contact opnemen met team Klantencontacten, telefoonnummer U kunt ons bereiken van 9.00 uur tot 17.00 uur.

Met vriendelijke groet,

<sup>19</sup> Dit wordt ook door rechters benoemd: WODC-onderzoek 'Van beroep in bezwaar, werkwijze en verdienmodel 'no cure no pay' bedrijven WOZ en BPM, p. 75. Ook online zijn veel aanbieders te vinden van software die actief geautomatiseerde correspondentie en standaardtekstblokken aanprijzen voor gemeenten. Zie bijvoorbeeld: <https://www.ortefinance.com/nl-nl/insights/client-story/belastingssamenwerking-oost-brabant>, <https://smq.nl/gemeenten/bezwaarafhandelingsmodule/> en <https://www.daerom.nl/wp-content/uploads/2018/03/Tekstblokken-Daerom-2018.pdf>

<sup>20</sup> Enkele stukken die verwijzen naar de gemeente (maar niet variabel zijn) hebben wij geanonimiseerd door deze wit te arceren.

## Afbeelding 2

Datum: [REDACTED]  
 Keurmerk: [REDACTED]  
 Onderwerp: Uitspraak op bezwaarschrift

Geachte heer/mevrouw [REDACTED]

Vastgesteld bedrag van het aanslagbiljet	€	[REDACTED]
Totaalbedrag van de vermindering	€	[REDACTED]
Nieuw vastgesteld bedrag van het aanslagbiljet	€	[REDACTED]

Op [REDACTED] heb ik uw bezwaar tegen de aanslag Gecombineerde aanslag met biljetnummer [REDACTED] ontvangen.

Uw bezwaarschrift is ontvangen binnen de wettelijke termijn. U bent daarom ontvankelijk in uw bezwaar.

**Betreeft:** [REDACTED]

Uw bezwaar richt zich tegen de vastgestelde waarde. Naar aanleiding van uw bezwaarschrift heeft er een onderzoek plaatsgevonden naar de waarde van uw woning(en). In deze bijlage leest u de reactie op uw bezwaar. Voor meer informatie over de Wet WOZ en de waarderingsmethodiek van een WOZ-taxatie kunt u onder meer terecht op de website van [REDACTED] en die van de Waarderingskamer (www.waarderingskamer.nl).

**Hoorzitting**  
 U heeft aangegeven gehoord te willen worden door de gemeenteambtenaar. Op [REDACTED] heeft de hoorzitting plaatsgevonden. Voorafgaand hieraan heeft u schriftelijk de grieven aangeleverd. Deze worden behandeld in de uitspraak.

**Conclusie**  
 Rekeninghoudend met de door u genoemde argumenten, is geconcludeerd dat de WOZ-waarde van uw woning niet te hoog is vastgesteld. Uw argumenten kunnen niet tot een andere conclusie leiden. Er zijn verder geen andere feiten of omstandigheden gebleken die aanleiding geven om de waarde te verlagen. De waarde van uw woning blijft daarom gehandhaafd.

**Proceskostenvergoeding bezwaarsa**  
 Uw bezwaarschrift wordt afgewezen. Daarmee is automatisch ook uw verzoek om proceskosten ongegrond.

**Wat moet u doen?**  
 Er zijn 3 mogelijkheden, afhankelijk van de beslissing:

- 1. Bezwaar geheel toegewezen en:**
  - er staat geen bedrag meer open. Dan hoeft u niets te doen. U kunt op Mijn Belastingen zien of er nog een bedrag van uw aanslag openstaat. Ga naar
  - er staat nog een bedrag open. U moet het openstaande bedrag binnen 14 dagen na verzenddatum van deze uitspraak helemaal hebben betaald. Maak dit zo snel mogelijk over naar bankrekeningnummer [REDACTED] Belastingen. Vermeld daarbij als omschrijving het vorderingsnummer [REDACTED]
  - u hebt al betaald. Het te veel betaalde bedrag verrekenen wij met andere openstaande vorderingen. Als die er niet zijn, krijgt u het te veel betaalde bedrag terug.
- 2. Bezwaar gedeeltelijk toegewezen en u hebt:**
  - niets of deels betaald. Als de uiterste betaaldatum van uw aanslag is verstreken dan moet u binnen 14 dagen na verzenddatum van deze uitspraak het openstaande bedrag helemaal hebben betaald. U kunt op Mijn Belastingen zien of er nog een bedrag van uw aanslag openstaat. Ga naar
  - te veel betaald? Dan verrekenen wij dit met andere vordering(en). Als die er niet zijn, krijgt u het te veel betaalde bedrag terug.
  - de aanslag helemaal betaald. Het te veel betaalde bedrag verrekenen wij met andere openstaande vorderingen. Als die er niet zijn, krijgt u het te veel betaalde bedrag terug.
- 3. Bezwaar afgewezen en u hebt:**
  - nog niets betaald. u moet binnen 14 dagen na de verzenddatum van deze brief het hele bedrag hebben betaald. Als de vervaldatum van de vordering nog niet is verstreken, kunt u zich houden aan de termijn die op uw vordering staat.
  - de aanslag deels betaald: u moet binnen 14 dagen na de verzenddatum van deze brief het hele bedrag hebben betaald. Als de vervaldatum van de vordering nog niet is verstreken, kunt u zich houden aan de termijn die op uw vordering staat.
  - de aanslag helemaal betaald: u hoeft niets te doen.

**Automatische incasso**  
 Betaalt u met automatische incasso? Dan verdelen wij het openstaande bedrag over de resterende termijnen van de incassoperiode. Een volledige incassoperiode bestaat uit 8 termijnen.

### Overweging

De in het taxatieverslag vermelde vergelijkingsobjecten zijn niet identiek aan uw woning(en). De verschillen in bijvoorbeeld perceelgrootte, ligging, bouwjaar, kwaliteit en oppervlakte, zijn wel in de waardebeoordeling betrokken. De onderlinge waardeverhouding tussen de vergelijkingsobjecten en uw woning(en) is voldoende tot uitdrukking gekomen.

Verkooptijfers moeten voldoen aan de ficties van de wet (art. 17, lid 2 Wet WOZ). Daarom heeft een correctie plaatsgevonden. Hierbij is rekening gehouden met de marktwerking die heeft plaatsgevonden tussen de waardepeildatum en het moment van aankoop. Indien van toepassing is ook rekening gehouden met de aanwezigheid van erfpacht. De weergegeven transactiebedragen op het taxatieverslag zijn de ongecorrigeerde transactiebedragen. Hierdoor kan de WOZ-waarde hoger zijn dan de vermelde transactiebedragen.

De door u genoemde verkopen zijn geanalyseerd en beoordeeld op bruikbaarheid. Dit heeft geleid tot de constatering dat de waarde van uw woning(en) niet te hoog is vastgesteld.

Er zijn verschillende waarderingsmethodieken te onderscheiden. Welke methodiek gehanteerd wordt, hangt af van het doel waartoe een taxatie dient. Een taxatiemethodiek of taxatierapport dat afwijkt van hetgeen de Wet WOZ voorschrijft, is (vaak) niet bruikbaar voor het bepalen van de waarde in het kader van de Wet WOZ.

Taxaties voor brandverzekeringen, voor successierechten en hypotheektaxaties voldoen niet aan de voorschriften van de Wet WOZ. Ook berekeningen van beleggingswaarden van woningen (al dan niet in verhuurde staat) voldoen niet aan deze voorschriften.

De waarde die u noemt is gelet op deze verkooptijfers te laag en geeft niet goed de waarde op de huidige waardepeildatum weer.

Bij controle is gebleken dat bij de waardering wel rekening is gehouden met de door u geschetste vorm van overlast.

Deze minder gunstige ligging wordt weerspiegeld in de onderlinge waardeverhouding tussen uw woning/ bedrijfspand en de beschikbare vergelijkingsobjecten. De ligging is dus reeds in de vastgestelde waarde tot uiting gekomen.

De situatie is echter niet zodanig dat een potentiële koper daarmee rekening zal houden.

Bij de waardebeoordeling moet met alle waardebepalende factoren rekening worden gehouden. Zo ook de algehele bouwkundige staat van het object. Een nieuwe beoordeling heeft geleid tot de conclusie dat er wat dit aspect betreft in voldoende mate is rekening gehouden met de verschillen tussen de woning/ het bedrijfspand en de vergelijkingsobjecten.

Dit verschil in kwaliteit wordt weerspiegeld in de onderlinge waardeverhouding tussen uw woning/ bedrijfspand en de beschikbare vergelijkingsobjecten.

Voorbeeld: Na de beslissing op uw verzoek moet u nog € 450,- betalen. Er zijn nog 3 maanden over van de incassoperiode. Wij incasseren dan per termijn € 150,-. Is tijdens de behandeling van uw bezwaar de volledige incassoperiode van 8 maanden verstreken? Dan moet u binnen 14 dagen na verzenddatum van deze uitspraak de aanslag helemaal hebben betaald.

### Niet eens met de uitspraak

Bent u het niet eens met deze uitspraak? Dan kunt u binnen 6 weken na de verzenddatum van deze brief beroep aantekenen. Stuur uw brief naar:

U kunt uw beroepschrift ook online indienen via rechtspraak.nl/bestuursrecht. Geef aan waarom u het niet eens bent met de uitspraak en stuur een kopie van deze brief mee.

### Vragen?

Voor de meest gestelde vragen kunt u terecht op [REDACTED]. U kunt via de site ook inloggen op 'Mijn Belastingen' met uw DigiD of eHerkenning voor inzage in uw gegevens. U kunt ook bellen met [REDACTED] op werkdagen van 08.00 uur tot 18.00 uur. Voor een bezoek aan een van de Stadsloketten kunt u via dit nummer een afspraak maken.

Met vriendelijke groet,

Wanneer men betoogt dat de proceskostenvergoeding voor het bezwaarschrift gelet op de tekstuele inhoud te hoog is, leidt consequent redeneren ertoe dat ook de kosten voor het

opstellen van de uitspraken door de gemeenten te hoog zijn. Deze kosten zijn immers grofweg gelijk aan elkaar.<sup>21</sup>

Het punt dat de VRLB hiermee wil maken is dat de door het COELO gekozen aanpak om onderzoeksvraag 1 te beantwoorden simpelweg niet kan leiden tot een deugdelijke analyse en conclusie ten aanzien van de praktijk. Elke heffingsambtenaar bij elke gemeente zal vurig betogen dat achter elke uitspraak op bezwaar een hoop meer werk zit dan enkel het opstellen van de tekst in de uitspraakbrief zelf. Evenzogoed vertegenwoordigt een bezwaarschrift een hoop meer werkzaamheden voor een WOZ-adviseur in het kader van een bezwaarprocedure dan het enkele opstellen en versturen van de primaire bezwaarbrief.

#### *1.2.4 Onjuiste analyse van de hoorzitting*

##### *1.2.4.1 Invulling van de hoorzitting wordt door gemeenten bepaald*

Het COELO geeft aan dat het Bpb een punt toekent voor het "*verschijnen op een hoorzitting*". Verder geeft het COELO aan dat een inhoudelijke inbreng niet is vereist.<sup>22</sup>

De waarheid ligt genuanceerder. Het Bpb stelt geen eisen aan de inhoudelijke inbreng op een hoorzitting. Dat is ook onwenselijk omdat dit vanzelfsprekend zou leiden tot vage open normen met veel onnodige rechtspraak tot gevolg. Echter wil dat niet zeggen dat er geen sprake is van inhoudelijk inbreng. Dat is vanzelfsprekend niet het geval en dat concludeert het COELO ook niet. De hoorzitting is een belangrijk moment in de bezwaarprocedure waarbij de WOZ-adviseur het dossier kan aanvullen en completeren met haar/zijn analyse op basis van informatie verkregen vanuit de klant en de gemeente (zie par. 1.2.3) voordat de gemeente tot uitspraak kan overgaan. Tevens biedt de hoorzitting de kans voor hoor en wederhoor, wanneer de gemeente daartoe openstaat.

De invulling van de hoorzitting wordt bepaald door de gemeenten. Dit volgt uit de wet: artikel 7:2, lid 2 Awb stelt dat het bestuursorgaan de belanghebbende c.q. diens gemachtigde op de hoogte stelt dat zij kunnen worden gehoord. Het initiatief voor het houden van de hoorzitting ligt dus uitdrukkelijk bij de gemeente. Hieruit vloeit in de praktijk ook voort dat de gemeente bepaalt hoe de hoorzitting inhoudelijk wordt ingevuld. De wetsgeschiedenis biedt de gemeente weinig bindende kaders en juist veel ruimte om de hoorzitting naar eigen inzicht in te vullen. Grofweg zijn er 2 verschillende invullingen die gemeenten in de praktijk hanteren: actief en passief.

- Bij actieve gemeenten ("tweerichtingsverkeer" of "hoor en wederhoor") is sprake van een heffingsambtenaar of WOZ-taxateur die inhoudelijk de zaken heeft voorbereid en in staat is wedervragen te stellen. Bij bepaalde gemeenten gaat dit zo ver dat gedurende de hoorzitting ook overeenstemming kan worden bereikt over de inhoud van de

---

<sup>21</sup> Zie de opmerkingen van de VNG in het artikel "WOZ-bureaus samen tegen lobby gemeenten" Telegraaf, 10 november 2021: <https://www.telegraaf.nl/financieel/899984375/woz-bureaus-bundelen-krachten-tegen-gemeenten-rechtsbescherming-in-de-knel>

<sup>22</sup> COELO-rapport 'De hoogte en de structuur van de kostenvergoeding voor bedrijven die helpen bij het maken van bezwaar tegen woz-beschikkingen', p. 33

uitspraak op bezwaar en de vast te stellen WOZ-waarde. Naar schatting zijn dit ca 20-30% van de gemeenten.

- Bij passieve gemeenten (“eenrichtingsverkeer” of “aanhoren”) is sprake van een medewerker die de zaken doorgaans niet inhoudelijk heeft voorbereid en/of die daar ook niet voor is opgeleid. Het gaat dan meestal om een administratieve ondersteuner die enkel de opdracht heeft om de punten van de WOZ-adviseur aan te horen en de registreren. Deze worden dan aan de WOZ-taxateur/heffingsambtenaar doorgezet ter beoordeling en afhandeling. Naar schatting zijn dit ca 70-80% van de gemeenten.

Als WOZ-adviseur is het niet mogelijk om af te dwingen dat de hoorzitting wordt afgenomen door een heffingsambtenaar of WOZ-taxateur met de kennis en voorbereiding die nodig is om effectief wederhoor te leveren. De keuze hoe de hoorzitting wordt ingevuld ligt immers bij de gemeente en volgt uit de gekozen interne werkprocessen bij de betreffende gemeente. Afwijking daarvan is doorgaans niet of nauwelijks mogelijk. Wanneer een WOZ-adviseur zou wensen dat een hoorzitting tweerichtingsverkeer is, stuit dit vaak op het probleem dat de gemeente de dossiers inhoudelijk niet tijdig kan voorbereiden. Immers zou dit vereisen dat de gemeente voorafgaand aan de hoorzitting het dossier voor de eerste maal inhoudelijk behandelt, en na de hoorzitting nogmaals het dossier inhoudelijk behandelt inclusief de op de hoorzitting genoemde aanvullingen. Veel gemeenten kiezen daarom voor eenrichtingsverkeer: hierdoor hoeven zij de zaak maar éénmaal inhoudelijk (na de hoorzitting) te beoordelen.<sup>23</sup>

Het is in deze context dat ook de keuze voor een schriftelijke hoorzitting moet worden begrepen. Ook hier ligt het initiatief bij de gemeenten. Bepaalde passieve gemeenten wensen graag de aanvullingen voor de hoorzitting op schrift aangeleverd te krijgen, waardoor een mondelinge hoorzitting wat deze gemeenten betreft niet nodig is. Deze gemeenten maken de afweging dat wanneer de hoorzitting mondeling zou plaatsvinden er enkel sprake zal zijn van eenrichtingsverkeer vanuit de WOZ-adviseur. Zij zouden dan tijd kwijt zijn aan het uitwerken van de mondelinge aanvullingen in een hoorverslag, terwijl zij dit werk ook door de WOZ-adviseur kunnen laten doen. Veelal zijn deze gemeenten qua planning voor de aanleveringen van de schriftelijke uitwerkingen soepeler, hetgeen de WOZ-adviseur meer voorbereidingstijd oplevert. De WOZ-adviseur maakt dan de afweging dat het horen (1) sowieso eenrichtingsverkeer is (en het dus kwalitatief niets uitmaakt of de aanvullingen schriftelijk of mondeling aan de gemeente worden overgebracht) en (2) haar/hem meer tijd is gegund om deze voor te bereiden. Dit kan dus voor de WOZ-adviseur een aantrekkelijker keus zijn dan een mondelinge hoorzitting.

#### *1.2.4.2 Het COELO negeert de voorbereiding van de hoorzitting door de WOZ-adviseur*

Het COELO observeert verder dat een hoorzitting gemiddeld in veel gevallen niet meer dan 5 minuten per object kost.<sup>24</sup> Het COELO-rapport negeert daarbij geheel de tijd en inspanningen die nodig zijn voor de voorbereiding van de hoorzitting door de WOZ-adviseur.

<sup>23</sup> Zie ook de observaties uit het WODC-rapport: WODC-onderzoek 'Van beroep in bezwaar, werkwijze en verdienmodel 'no cure no pay' bedrijven WOZ en BPM, p. II en 72

<sup>24</sup> COELO-rapport 'De hoogte en de structuur van de kostenvergoeding voor bedrijven die helpen bij het maken van bezwaar tegen woz-beschikkingen', p. 34

Afhankelijk van de complexiteit kan de voorbereidingstijd voor een hoorzitting en de tijd voor het houden van de hoorzitting uiteenlopen. Gemiddeld kan uitgegaan worden van een totale tijdsbesteding van ca. 30 minuten per object. Deze inschatting is meermalen bevestigd in zowel de rechtspraak<sup>25</sup>, als in de wetsgeschiedenis.<sup>26</sup> Aangezien het COELO uitgaat van 5 minuten per object negeert deze aldus ruim 80% van de totale tijd van een WOZ adviseur die toerekenbaar is aan de hoorzitting.

Deze 30 minuten betreffen volgens de VRLB overigens de (voorbereiding van de) hoorzitting in de meest enge/beperkte zin. In 30 minuten kan een WOZ-adviseur niet veel meer dan het enkel op een rij zetten van reeds beschikbare en geanalyseerde feiten en argumenten t.a.v. een WOZ-object. De hieraan voorafgaande verzameling en analyse van deze feiten en argumenten duurt gemiddeld per zaak veel langer dan 30 minuten, en zijn wat ons betreft in belangrijke mate aan de voorbereiding van de hoorzitting toe te rekenen.

Tot slot maakt het COELO de onjuiste aanname dat een schriftelijke hoorzitting voor WOZ-adviseurs de minste inspanning kost.<sup>27</sup> Deze conclusie kan niet in zijn algemeenheid voor alle bedrijven worden gesteld. Een schriftelijke hoorzitting betekent dat alle punten compleet en leesbaar moeten worden uitgewerkt. Lang niet alle WOZ-adviseurs werken hun inbreng bij een mondeling hoorzitting voorafgaand schriftelijk uit op een zodanige wijze dat die één-op-één in een hoorverslag opgenomen kan worden. Bij een mondelinge hoorzitting baseren deze hun inbreng doorgaans op door hen voorbereide notities aangevuld met de "rauwe" gegevens en data van het object. Het schriftelijk uitwerken van de punten per zaak kost aldus ook tijd die bij een mondelinge hoorzitting niet nodig zou zijn geweest. De tijd die het kost om een schriftelijke hoorzitting uit te werken kost de WOZ-adviseur grofweg evenveel tijd als het houden van een mondelinge hoorzitting. Voor de WOZ-adviseur maakt het daarom vanuit een tijdsperspectief vaak niet uit of de hoorzitting schriftelijk of mondeling plaatsvindt. Het zijn met name de gemeenten, en niet WOZ-adviseurs, die bij een schriftelijke hoorzitting een aanzienlijke tijdsbesparing realiseren, hetgeen het COELO overigens ook terecht opmerkt.<sup>28</sup>

### *1.2.5 Conclusie onderzoeksvraag 1: COELO negeert gros van werkzaamheden WOZ-adviseurs*

Het COELO-rapport concludeert ten aanzien van onderzoeksvraag 1 dat het Bpb is gebaseerd "op de werkzaamheden die in 1995 nodig waren om een bezwaar in te dienen". Het COELO-rapport stelt verder dat het in 1995 niet mogelijk was om bezwaren geautomatiseerd op te stellen, waardoor het onderzoek "laat zien dat dit niet meer aansluit bij de werkzaamheden die

---

<sup>25</sup> Rechtbank Gelderland, 12 april 2021, ECLI:NL:RBGEL:2021 gaat uit van 34,6 minuten. Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden, 26 januari 2016 ECLI:NL:GHARL:2016:696 gaat uit van 27 minuten.

<sup>26</sup> Zie de toelichting bij het (niet ingevoerde) Besluit proceskosten in WOZ-zaken: [https://www.internetconsultatie.nl/proceskostenvergoeding\\_woz/details](https://www.internetconsultatie.nl/proceskostenvergoeding_woz/details)

<sup>27</sup> COELO-rapport 'De hoogte en de structuur van de kostenvergoeding voor bedrijven die helpen bij het maken van bezwaar tegen woz-beschikkingen', p. 34.

<sup>28</sup> COELO-rapport 'De hoogte en de structuur van de kostenvergoeding voor bedrijven die helpen bij het maken van bezwaar tegen woz-beschikkingen', p. 34.

*in 2021 nodig zijn voor de genoemde proceshandelingen. De benodigde inspanning is veel kleiner dan deze was in 1995.”<sup>29</sup>*

Deze conclusie klopt eenvoudigweg niet. Op de eerste plaats was er in 1995 al heel veel mogelijk wat betreft het eenvoudig en geautomatiseerd opstellen van brieven (zo kwam Microsoft Word in 1991 en Microsoft Excel reeds in 1987 uit). Veel belangrijker echter is dat wij hebben geconstateerd en aangetoond dat het COELO het gros van de werkzaamheden van WOZ-adviseurs simpelweg negeert en enkel de *“werkzaamheden [...] nodig [...] om een bezwaar in te dienen”* en het *“bijwonen van de hoorzitting”* heeft geanalyseerd.<sup>30</sup> Kortgezegd: het COELO-rapport heeft maar een zeer klein deel van de werkzaamheden van de professionele rechtsbescherming in het onderzoek betrokken.

De VRLB heeft onderzoeksvraag 1 *“Sluit de vergoeding op basis van het Bpb voor wat betreft de Wet woz aan bij de inspanning die een bedrijf moet leveren om bezwaar te maken tegen de woz-waarde namens belanghebbenden?”* reeds integraal beantwoord en cijfermatig onderbouwd in par. 3.2 van onze *position paper* d.d. 26 juli 2021. Daarin is geconcludeerd dat het effectieve uurtarief van een WOZ-adviseur (ca. € 55,- per uur) in verhouding tot vergelijkbare sectoren en bevindingen uit de rechtspraak in een zeer redelijke en bescheiden verhouding staat tot de geleverde werkzaamheden.

### 1.3 Onderzoeksvraag 2

De tweede onderzoeksvraag die het COELO zich stelt is: *“In hoeverre werkt de vergoedingsstructuur op basis van het Bpb gedrag in de hand dat ingaat tegen het algemeen belang?”*

Ter beantwoording van deze vraag kijkt het COELO naar het bedrijfsmodel van WOZ-adviseurs.

#### 1.3.1 Onjuiste analyse bedrijfsmodel: prikkel om maximale kwantiteit en kwaliteit werkzaamheden bestaat wel degelijk

Het COELO schrijft ten aanzien van het bedrijfsmodel het volgende:

*“De vergoeding is dus niet afhankelijk van de kwantiteit of de kwaliteit van wat het bedrijf heeft gedaan. Dit is opvallend, immers, voor verreweg de meeste bedrijven in andere sectoren geldt dat wanneer zij meer of beter werk leveren, zij daarmee meer kunnen verdienen.”<sup>31</sup>*

Deze vreemde en onjuiste redenering ligt ten grondslag aan vrijwel de gehele analyse van par. 4 van het COELO-rapport en de beantwoording van onderzoeksvraag 2.

---

<sup>29</sup> COELO-rapport ‘De hoogte en de structuur van de kostenvergoeding voor bedrijven die helpen bij het maken van bezwaar tegen woz-beschikkingen’, p. 48.

<sup>30</sup> COELO-rapport ‘De hoogte en de structuur van de kostenvergoeding voor bedrijven die helpen bij het maken van bezwaar tegen woz-beschikkingen’, p. 48

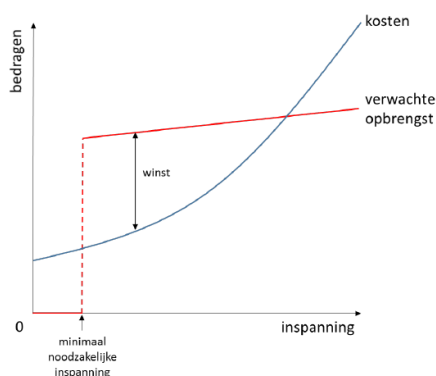
<sup>31</sup> COELO-rapport ‘De hoogte en de structuur van de kostenvergoeding voor bedrijven die helpen bij het maken van bezwaar tegen woz-beschikkingen’, p. 49

Het klopt dat door het forfaitaire karakter van de vergoedingen de hoogte van de vergoeding in een individuele zaak niet afhankelijk is van de kwaliteit en kwantiteit van de werkzaamheden van de WOZ adviseur in die zaak. Echter staat het als een paal boven water dat hogere kwaliteit en kwantiteit van werkzaamheden leiden tot een hogere kans op een gegrond bezwaar, en daarmee automatisch een hogere verwachte opbrengst voor de WOZ adviseur.<sup>32</sup> De WOZ adviseur heeft aldus een evidente en economisch gezonde prikkel om een zo groot mogelijke kwaliteit en kwantiteit aan werkzaamheden te leveren in individuele zaken teneinde de kans op een gegrond bezwaar (en dus omzet) zo groot mogelijk te maken. Dit maakt dat het bedrijfsmodel van WOZ adviseurs in de basis niet anders is dan het bedrijfsmodel van vrijwel elke andere sector in de vrije markt.

Onbedoeld heeft het COELO-rapport ook aangetoond dat de normale economische prikkel om maximale kwaliteit en kwantiteit aan werkzaamheden te leveren ook voor WOZ adviseurs de realiteit is: het COELO-rapport observeert namelijk significant uiteenlopende succesansen van bezwaren tussen de advieskantoren onderling.<sup>33</sup> Als kwantiteit en kwaliteit van de werkzaamheden er niet toe zouden doen, dan zouden de succesansen tussen de kantoren namelijk onderling niet of nauwelijks moeten verschillen. Het feit dat er significante verschillen in succesansen tussen kantoren bestaan kan enkel verklaard worden door verschillen in geleverde kwantiteit en kwaliteit van dienstverlening in de behandeling van individuele zaken. Daar is niets mis mee: dit is een normale en wenselijke situatie binnen elke sector op een vrije markt met gezonde concurrentie.

In het COELO-rapport staat de volgende grafiek opgenomen om te illustreren hoe volgens COELO het bedrijfsmodel eruit zou zien:

*Figuur 1: kosten en verwachte opbrengsten (COELO)*



<sup>32</sup> Dit erkent het COELO-rapport ook, waarmee de eigen redenering effectief onderuit wordt gehaald: COELO-rapport 'De hoogte en de structuur van de kostenvergoeding voor bedrijven die helpen bij het maken van bezwaar tegen woz-beschikkingen', p. 39.

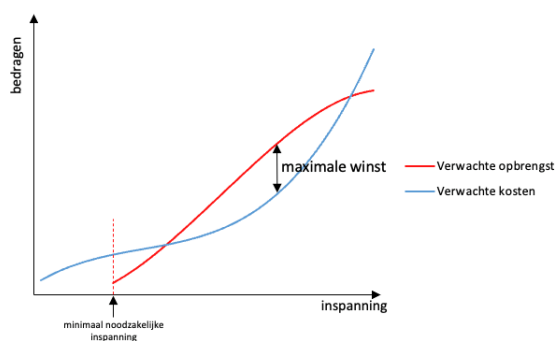
<sup>33</sup> COELO-rapport 'De hoogte en de structuur van de kostenvergoeding voor bedrijven die helpen bij het maken van bezwaar tegen woz-beschikkingen', p. 35.

De grafiek van afbeelding 1 (COELO-rapport) klopt niet doordat het COELO ten aanzien van de rode lijn van de verwachte opbrengst drie essentieel verkeerde aannames doet:

- Het COELO gaat uit van de onjuiste aanname dat er voor een aanzienlijke verwachte opbrengst maar “minimale inspanning” nodig is: namelijk enkel het opstellen van het primaire bezwaarschrift en de aanwezigheid op de hoorzitting. In werkelijkheid zijn de inspanningen fors omvangrijker. Wij verwijzen naar par. 1.2.3 en 1.2.4, hiervoor. De rode lijn “springt” dus niet spontaan omhoog vanaf een bepaalde “minimale inspanning” (zoals de grafiek aanneemt), maar start veel dichterbij de 0 op de y-as (bedragen) vanaf een bepaalde inspanning, en stijgt dan met toename van de inspanning (x-as).
- Het COELO gaat uit van de onjuiste aanname dat de verwachte opbrengst maar beperkt stijgt met een toename van de inspanningen. Zoals hiervoor in deze paragraaf aangegeven verschillen de succesansen van de bezwaren (en dus de verwachte opbrengst) tussen de advieskantoren onderling significant. Dit kan enkel verklaard worden door verschillen in de kwantiteit en kwaliteit van de inspanningen per kantoor. De rode lijn begint dus niet alleen te stijgen vanaf een veel lager punt op de y-as, maar verloopt naarmate de inspanningen toenemen ook een stuk steiler omhoog dan het COELO aanneemt. Kortom: meer inspanningen leiden ook tot een aanzienlijk hogere verwachte opbrengst. Dat is een economisch normale en wenselijke situatie.
- Voorts gaat het COELO ervan uit dat reeds bij de minimale noodzakelijke inspanning de opbrengsten de kosten zullen overstijgen en er dus direct winst wordt gemaakt. Dit is niet aannemelijk, aangezien de succeskans (en dus de verwachte opbrengst) bij een minimale inspanning voor een bezwaar relatief laag zal zijn, terwijl de kosten voor een minimale noodzakelijke inspanning (waaronder kennis van wet- en regelgeving en jurisprudentie, aanschaf hardware, aanschaf en/of ontwikkeling van software, klantenwerving, helpdesk, verzamelen informatie van de belanghebbende, etc.) relatief hoog zullen zijn.

Rekening houdend met bovenstaande observaties, wordt in figuur 2 getoond dat meer inspanning bij advieskantoren leidt tot een hogere winst en dat er dus wel degelijk een gezonde prikkel is voor advieskantoren om meer inspanning te leveren dan de minimale noodzakelijke inspanning.

*Figuur 2: kosten en verwachte opbrengsten (VRLB)*





Figuur 2 laat het volgende zien:

- Vanaf de allereerste inspanning worden wel kosten gemaakt, maar de eerste opbrengsten volgen pas bij meer inspanning en lopen dan geleidelijk op. Dit is ook logisch: er is een minimale inspanning vereist voordat er van enige omzet sprake kan zijn ("de kost gaat voor de baat uit"). Dit volgt ook uit de grafiek van het COELO-rapport.
- Zoals hiervoor beschreven is het aannemelijk dat bij een minimale noodzakelijke inspanning niet direct winst wordt gemaakt omdat er aanzienlijke investeringen vereist zullen zijn om tot dit punt te komen en de succeskans van een "minimaal bezwaar" relatief laag zal zijn. De verwachte totale opbrengstenlijn start dus onder de verwachte totale kostenlijn.
- Wat betreft het verloop van de kostenlijn zijn wij het eens met het COELO, de totale kosten zullen steeds sneller stijgen naar mate de inspanning toeneemt. Doordat de verwachte totale opbrengstenlijn aan het begin sneller stijgt dan de totale kostenlijn, zal het advieskantoor bij een bepaalde inspanning winst gaan maken. Hier ligt dus een prikkel voor het kantoor om meer inspanning te leveren dan de minimaal noodzakelijke inspanning.
- Deze prikkel zal blijven bestaan totdat de winst gemaximaliseerd is. In figuur 2 is te zien dat de maximale winst is gelegen waar het verschil tussen de omzet en de kosten in absolute zin het grootst is.
- Na dit punt zullen extra inspanningen nog steeds leiden tot extra opbrengsten, maar nemen de kosten sneller toe. Hier ligt dus een prikkel voor het advieskantoor om niet nog meer inspanning te leveren. Dit komt bijvoorbeeld doordat op een gegeven moment extra inspanning niet gaat leiden tot meer klanten of kwalitatief betere bezwaarstukken, en dus niet gaat leiden tot meer succesvolle bezwaren. Aan de andere kant zullen de kosten voor deze extra inspanningen wel sneller stijgen.

### 1.3.2 *Onjuiste analyse bedrijfsmodel: WOZ-adviseurs nemen niet moedwillig zaken met een lage succeskans aan, maar vervullen juist een filterfunctie*

De belangrijkste conclusie van par. 4 van het COELO-rapport luidt:

*"Er is dus ook een financiële prikkel om naarmate de vaste kostenvergoeding hoger is meer zaken met lage succeskans aan te nemen."*<sup>34</sup>

Deze conclusie is onjuist. Op de eerste plaats gaat het COELO ervan uit dat de tijdsinvestering per bezwaar (zeer) laag is en het dus snel loont om zaken met een lage succeskans aan te nemen en te behandelen. Zoals reeds hiervoor in par. 1.2.3 en 1.2.4 aangetoond onderschat het COELO in hoge mate de tijdsinvestering en inspanning die met de behandeling van een bezwaar en hoorzitting gepaard gaat. Deze zware onderschatting haalt de analyse van het COELO op dit punt onderuit.

---

<sup>34</sup> COELO-rapport 'De hoogte en de structuur van de kostenvergoeding voor bedrijven die helpen bij het maken van bezwaar tegen woz-beschikkingen', p. 41.

Het tegenovergestelde is waar: WOZ adviseurs vervullen juist een filterfunctie. Dit is ook door het WODC geobserveerd:

*"Alle bedrijven passen een selectie toe op de potentiële klanten die hen benaderen. Dit wordt meestal gedaan op basis van een inventarisatie van de vastgestelde WOZ-waarde en de door de klant opgegeven gewenste waarde. Een aantal bedrijven voert zelf al een analyse uit op basis van uit openbare bronnen beschikbare gegevens, zoals NVM-cijfers van vergelijkbare panden of andere kenmerken van de woningen. Als het te verwachten verschil tussen de vastgestelde en eigenlijke waarde te klein is, wordt door het ncnp-bedrijf afgezien van het indienen van een bezwaar. Het percentage afvallers varieert volgens ncnp-bedrijven van 10 tot 60%, al naar gelang er de mogelijkheid is tot het uitvoeren van een degelijk vooronderzoek."*<sup>35</sup>

Deze observatie van het WODC staat lijnrecht tegenover de (onjuiste) aanname van het COELO dat *"huidige financiële prikkels zo zijn dat een maximale (verwachte) winst bereikt wordt bij een minimale inspanning."*<sup>36</sup>

De manier waarop kantoren filteren verschilt vanzelfsprekend per kantoor. Er zijn kantoren die reeds bij de intake zeer streng filteren. Andere kantoren dienen eerst voor hun klanten een (pro forma) bezwaar in om de gegevens van de gemeente mee te nemen voordat zij actief filteren en kansloze/kansarme bezwaren intrekken.<sup>37</sup> Weer andere kantoren willen eerst de hoorzitting benutten om na gesprek en informatie-uitwisseling met de heffingsambtenaar te kunnen concluderen of een zaak kansrijk of kansarm is. De meeste kantoren passen een combinatie van verschillende filtermethodes toe.

Het bewijs voor het bestaan van de filterfunctie van WOZ adviseurs is niet alleen geleverd door het WODC-rapport, maar ook in de praktijk door het samenwerkingsverband GBTwente. De GBTwente heeft veel geïnvesteerd in het verlagen van de drempel voor belanghebbenden om bezwaar te maken. Doormiddel van het gebruik van een QR-code op de aanslagbiljetten is bezwaar maken via de GBTwente nagenoeg even eenvoudig en laagdrempelig als via een WOZ adviseur. Meerdere gemeenten passen dergelijke laagdrempelige mogelijkheden om bezwaar te maken toe.<sup>38</sup> Deze innovaties juicht de VRLB toe omdat deze de burger ten dienste kunnen zijn, maar we willen er wel op wijzen dat het "omzeilen" van WOZ adviseurs per saldo juist leidt tot méér bezwaren:

*"De makkelijkere manier van bezwaar maken heeft ervoor gezorgd dat GBTwente ongeveer 20% minder bezwaren via no-cure-no-pay-bureaus heeft ontvangen. Het*

---

<sup>35</sup> WODC-onderzoek 'Van beroep in bezwaar, werkwijze en verdienmodel 'no cure no pay' bedrijven WOZ en BPM, p. 68.

<sup>36</sup> COELO-rapport 'De hoogte en de structuur van de kostenvergoeding voor bedrijven die helpen bij het maken van bezwaar tegen woz-beschikkingen', p. 43.

<sup>37</sup> Zie bijvoorbeeld noot 38 op pag. 34 van COELO-rapport 'De hoogte en de structuur van de kostenvergoeding voor bedrijven die helpen bij het maken van bezwaar tegen woz-beschikkingen'

<sup>38</sup> WODC-onderzoek 'Van beroep in bezwaar, werkwijze en verdienmodel 'no cure no pay' bedrijven WOZ en BPM, p. 68.

*verlagen van de drempel heeft echter wel voor meer bezwaren in totaal gezorgd. We hebben meer dan de helft (55%) bezwaren meer binnengekregen dan het jaar ervoor.”<sup>39</sup>*

Deze uitkomsten bewijzen 2 zaken:

1. WOZ-adviseurs filteren zaken voordat het bezwaar wordt ingediend, waardoor per saldo juist minder bezwaren de gemeente bereiken dan als burgers even laagdrempelig rechtstreeks bij de gemeente bezwaar kunnen maken.
2. Actief inzetten op vermindering van de tussenkomst van WOZ-adviseurs levert niet automatisch verlichting van de werkdruk voor gemeenten op.

De VRLB constateert dat gemeenten vaak worden geconfronteerd met op voorhand kansloze procedures van burgers die zich niet door een WOZ-adviseur hebben laten adviseren. WOZ-adviseurs hebben namelijk als taak burgers te informeren over de succeskans van hun zaak en doen dat ook. Evident kansloze procedures als deze zouden zijn voorkomen als de burger advies van een WOZ-adviseur had ingeroepen:

- <https://www.taxlive.nl/nl/documenten/vn-vandaag/waardebegrip-woz-niet-in-strijd-met-art-1-ep-evrm/> ECLI:NL:GHARL:2021:9184
- <https://www.taxlive.nl/nl/documenten/vn-vandaag/woz-waarde-voorgaand-belastingjaar-niet-relevant-voor-waardebepaling/> ECLI:NL:GHARL:2021:9554
- <https://www.taxlive.nl/nl/documenten/vn-vandaag/stijging-woz-waarde-ten-opzichte-van-voorgaand-belastingjaar-niet-relevant/> ECLI:NL:GHARL:2021:6299

De filterfunctie houdt op dagelijks niveau in dat een WOZ-adviseur bezig is burgers te informeren, te adviseren, uitspraken van gemeenten uit te leggen, en nog veel meer. De VRLB is van oordeel dat gemeenten te weinig realiseren hoeveel werk door de WOZ-adviseur op dagelijks niveau uit handen van de gemeenten wordt gehouden. De bevindingen van de GBTwente bevestigen onmiskenbaar deze conclusie.

### *1.3.3 Conclusie onderzoeksvraag 2: de huidige vergoedingsstructuur leidt tot positieve prikkels en dient het algemeen belang*

De huidige vergoedingsstructuur, met als basis het toekennen van een vergoeding voor enkel gegronde zaken, leidt tot een positieve prikkel om goed werk te leveren. Wij hebben aangetoond dat hiervan niet enkel in theorie, maar ook in de praktijk sprake is. Verder leidt de huidige vergoedingsstructuur tot een prikkel voor WOZ-adviseurs om kansarme/kansloze zaken te filteren. Zowel het WODC-rapport als de bevindingen van de GBTwente bevestigen de positieve effecten van de filterfunctie van WOZ-adviseurs.

De VRLB concludeert dat de vergoedingsstructuur op basis van het Bpb vooral tot gedrag leidt dat juist in het algemene belang is. De burger kan dankzij deze prikkels immers rekenen op een stevige inspanning van de WOZ-adviseur in de behandeling van diens zaak, en gemeenten worden door de filtering en advisering van klanten door WOZ-adviseurs niet met meer werk geconfronteerd dan noodzakelijk is.

<sup>39</sup> <https://www.waarderingskamer.nl/woz-journaal-nummers/2021/03-woz-journaal/>

## 2. Waarderingskamer-rapport

Het Waarderingskamer-rapport bevat onder meer cijfers ten aanzien van de succesansen van bezwaren en de afhandelingsnelheid van de bezwaren. Deze cijfers bieden enkele interessante inzichten, maar geven op bepaalde essentiële punten een onjuist beeld van de praktijk.

### 2.1 Cijfers over succesansen geven een onjuist beeld

Het Waarderingskamer-rapport vergelijkt bezwaren ingediend via een WOZ-adviseur (hierna: **gemachtigde bezwaren**) met bezwaren ingediend rechtstreeks door de belanghebbenden (hierna: **zelfstandige bezwaren**). De cijfers genoemd in het Waarderingskamer-rapport geven de indruk dat WOZ-adviseurs veel "kansarme" of "kansloze" bezwaren indienen en dus de gemeenten relatief meer zouden belasten dan zelfstandige bezwaren. Laten we dit nader bekijken.

#### 2.1.1 Cijfers wijken erg af van cijfers WODC-rapport

Opvallend is dat de cijfers van de Waarderingskamer zeer significant afwijken van de cijfers van het WODC.

Het WODC-rapport concludeert het volgende:

*"Van de reeds beoordeelde bezwaren is gemiddeld genomen bijna de helft (49%) gehonoreerd. Hierbij bestaat geen (significant) verschil tussen huiseigenaren die zelfstandig bezwaar hebben gemaakt (52% gehonoreerd) en huiseigenaren die een ncnp-bedrijven gemachtigd hebben (49% gehonoreerd)."*<sup>40</sup>

Het Waarderingskamer-rapport concludeert het volgende:

*"Percentage gehonoreerde woningbezwaren: 30,3% (ncnp-bezwaren) en 41,8% (alle bezwaren)"*<sup>41</sup>

Het Waarderingskamer-rapport geeft geen verklaring voor de grote verschillen in de percentages in vergelijking met het WODC-rapport.

---

<sup>40</sup> WODC-rapport 'Van beroep in bezwaar, werkwijze en verdienmodel 'no cure no pay' bedrijven WOZ en BPM, p. 76. Het WODC maakt op p. 100 bij deze percentages de volgende opmerking: "Deze percentages lijken (...) wat aan de hoge kant. Niet ondenkbaar is dat bezwaarmakers die in het gelijk zijn gesteld vaker hebben gerespondeerd dan bezwaarmakers die in het ongelijk zijn gesteld. De percentages uit de enquête zouden derhalve enigszins kunnen zijn vertekend".

<sup>41</sup> Waarderingskamer-rapport "Kwantitatief onderzoek naar de mate waarin en de redenen waarom (no-cure-no-pay-) WOZ-bezwaren worden gehonoreerd", p. 10.

### 2.1.2 Verklaring verschil cijfers Waarderingskamer-rapport en WODC-rapport: noemer in de breuk wijkt af

Het verschil wordt veroorzaakt doordat het WODC-rapport het aantal gegronde bezwaren (teller) verhoudt tot de som van gegronde en ongegronde bezwaren (noemer).<sup>42</sup> Het WODC-rapport analyseert dus enkel bezwaren voor zover er uitspraak is gedaan op inhoudelijke gronden. Het Waarderingskamer-rapport verhoudt het aantal gegronde bezwaren (teller) tot het totaal aan "objecten onder bewaar" (noemer).<sup>43</sup>

De teller bij het WODC-rapport en de Waarderingskamer-rapport is hetzelfde ("gehonoreerde", ofwel gegronde bezwaren), maar de noemer is verschillend. Bij het WODC betreft de noemer enkel bezwaren waar een inhoudelijke uitspraak van materieelrechtelijke aard (gegrond of ongegrond) is gedaan, terwijl de Waarderingskamer alle objecten onder bezwaar hanteert. Hieronder vallen dus ook bezwaren die gedurende de procedure zijn ingetrokken of niet-ontvankelijk zijn verklaard.

	WODC-rapport	Waarderingskamer-rapport
% Gegronde bezwaren =	$\frac{\text{Gegronde bezwaren}}{\text{Gegronde bezwaren} + \text{Ongegronde bezwaren}}$	$\frac{\text{Gegronde bezwaren}}{\text{Gegronde bezwaren} + \text{Ongegronde bezwaren} + \text{Niet-ontvankelijke bezwaren} + \text{Ingetrokken bezwaren}}$

De afwijkende methode van het Waarderingskamer-rapport verklaart de volgende zaken:

- Dat de percentages gegronde bezwaren (zowel gemachtigde bezwaren als zelfstandige bezwaren) aanzienlijk lager zijn dan bij het WODC-rapport. Immers kunnen zowel WOZ adviseurs als belanghebbenden bezwaren intrekken of te maken krijgen met niet-ontvankelijkverklaring, hetgeen vanzelfsprekend leidt tot een lager percentage gegronde bezwaren ten opzichte van het totaal aantal WOZ-objecten onder bezwaar.
- Dat het percentage gegronde gemachtigde bezwaren lager is dan het percentage gegronde zelfstandige bezwaren in vergelijking met het WODC-rapport. Dit heeft de volgende drie logische redenen:
  - 1) Meer intrekkingen bij WOZ-adviseurs. Veel WOZ-adviseurs hanteren de werkwijze dat ingediende (pro-forma) bezwaren worden ingetrokken als na bestudering van nagezonden informatie vanuit de gemeente of de klant blijkt dat de WOZ-waarde juist is.<sup>44</sup>

<sup>42</sup> WODC-rapport 'Van beroep in bezwaar, werkwijze en verdienmodel 'no cure no pay' bedrijven WOZ en BPM, p. 58. In de tabel is te zien dat het percentage gehonoreerd enkel gebaseerd is op bezwaren welke ofwel gegrond of ongegrond zijn verklaard. Ingetrokken bezwaren of bezwaren die niet-ontvankelijk zijn verklaard wegens vormverzuim worden niet meegenomen.

<sup>43</sup> Waarderingskamer-rapport "Kwantitatief onderzoek naar de mate waarin en de redenen waarom (no-cure-no-pay-) WOZ-bezwaren worden gehonoreerd", p. 5.

<sup>44</sup> Dit wordt ook in het COELO-rapport geconstateerd: COELO-rapport 'De hoogte en de structuur van de kostenvergoeding voor bedrijven die helpen bij het maken van bezwaar tegen woz-beschikkingen', p. 34, noot 38.

- 2) Meer niet-ontvankelijkverklaringen bij WOZ adviseurs. Veel WOZ-adviseurs dienen op verzoek van belanghebbenden (pro-forma) bezwaren in waarbij nog een machtiging van belanghebbende wordt nagestuurd. Indien belanghebbende verzuimt deze na te zenden (wat regelmatig gebeurt) is dat een vormverzuim en wordt het bezwaar niet-ontvankelijk verklaard wegens het ontbreken van een machtiging.
- 3) “Telefonische” bezwaren worden vaak niet als bezwaar geregistreerd als deze niet gegrond zijn. Veel gemeenten bieden belanghebbenden de mogelijkheid om gedurende de bezwaarperiode telefonisch contact op te nemen met de WOZ-taxateur van de gemeente. Wanneer het de belanghebbende in dit gesprek duidelijk wordt dat de WOZ-waarde juist is, is zowel van de kant van de gemeente als de belanghebbende geen actie vereist. Als naar aanleiding van dit gesprek de gemeente erkent dat WOZ-waarde onjuist is, is vanzelfsprekend wél actie nodig en moet de gemeente de WOZ-waarde aanpassen. Veel gemeenten zullen deze zaak dan als (formeel of informeel<sup>45</sup>) bezwaar inboeken en gegrond verklaren. Gelet op de hoeveelheid gemeenten die een “telefonische” bezwaarprocedure kennen, vertekent deze werkmethode de cijfers van het Waarderingskamer-rapport naar verwachting in niet geringe mate, en leidt dit tot een artificieel hoger percentage gegrondverklaringen bij zelfstandige bezwaren in vergelijking met gemachtigde bezwaren.

Om de bovenstaande redenen is de methode van het WODC-rapport beter om de inhoudelijk kwaliteit van een gemiddeld gemachtigd bezwaar te vergelijken met een gemiddeld zelfstandig bezwaar. Deze methode neemt namelijk enkel de inhoudelijk beoordeelde bezwaren (gegrond en ongegrond) mee en maakt een eerlijker vergelijking van de resultaten van enerzijds zelfstandige bezwaren en anderzijds gemachtigde bezwaren. Het verschil tussen de methodes van het WODC-rapport en het Waarderingskamer-rapport toont enkel aan dat:

- 1) WOZ-adviseurs op het moment van indiening van het bezwaarschrift een informatieachterstand hebben ten opzichte van gemeenten en belanghebbenden (vandaar meer intrekkingen) en;
- 2) WOZ-adviseurs door meer formele hoepels moeten springen dan een belanghebbende bij een zelfstandig bezwaar (vandaar meer niet-ontvankelijkverklaringen).

De cijfers uit het Waarderingskamer-rapport geven op dit punt de indruk dat WOZ-adviseurs veel “kansarme” bezwaren indienen en dus de gemeenten relatief meer belasten dan zelfstandige bezwaren. Vergelijking met de cijfers van het WODC-rapport leidt echter tot de conclusie dat dit niet zo is: de succeskans is nagenoeg gelijk en de verschillen zijn logisch verklaarbaar aan de hand van de werkwijzen van WOZ-adviseurs (meer intrekkingen en niet-ontvankelijkverklaringen) en de werkwijzen van gemeenten (“telefonische” bezwaren die niet tot aanpassing WOZ-waarde leiden niet als (in)formeel bezwaar inboeken/registreren).

---

<sup>45</sup> Zie onder andere: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/waardering-onroerende-zaken-woz/vraag-en-antwoord/bezwaar-woz-beschikking#:~:text=Bij%20steeds%20meer%20gemeenten%20kunt,u%20alsnog%20schriftelijk%20bezwaar%20indienen> of <https://www.veldhoven.nl/belastingaanslag-bezwaar> of <https://www.ommen.nl/inwoners/belastingen/woz/informeel-bezwaar-woz.html> of <https://www.waalre.nl/inwoners-en-ondernemers/bezwaar-tegen-gemeentelijke-belastingen.html>

## 2.2 Overige verklaringen waarom de succeskans gemachtigde bezwaren en zelfstandige bezwaren nagenoeg gelijk is

Belanghebbenden die zelfstandig bezwaar indienen zijn reeds over de drempel heen gestapt om zelf aan de slag te gaan, informatie te verzamelen en een bezwaar op te stellen. Deze burgers hebben vaker een of meerdere van de volgende kenmerken:

- Beschikken over relevante kennis van hun woning.
- Weten welke argumenten relevant zijn voor de WOZ-bepaling.
- Kunnen zich goed in woord en geschrift uitdrukken.
- Deinzen niet terug voor contact met de overheid.
- Hebben een hoog doenvermogen.<sup>46</sup>

Doordat deze burgers reeds over een drempel zijn gestapt is hier reeds sprake van een filtereffect. Hierdoor zijn zelfstandige bezwaren ook relatief kansrijk.

Belanghebbenden die de hulp van professionele rechtsbescherming inschakelen ervaren meer dan belanghebbenden die zelfstandig bezwaar indienen een drempel. Bij deze burgers spelen in meer of mindere mate een of meerdere van de volgende kenmerken:

- Beschikken niet over relevante kennis van hun woning.<sup>47</sup>
- Weten niet welke argumenten relevant zijn voor de WOZ-bepaling.
- Kunnen zich niet of slecht in woord en geschrift uitdrukken.
- Ervaren contact met de overheid als complex of eng<sup>48</sup> of hebben er geen vertrouwen in dat de gemeente hen eerlijk behandelt als ze zelf bezwaar in zouden dienen.<sup>49</sup>
- Hebben een laag doenvermogen.<sup>50</sup>

De kans dat deze belanghebbenden goede argumenten hebben is kleiner dan bij belanghebbenden die zelf bezwaar indienen. Zelfstandige bezwaarmakers zijn immers reeds een drempel over en beschikken doorgaans meer dan andere burgers over kenmerken die de succeskans van hun bezwaar verhogen. Burgers die de hulp van professionele rechtsbescherming inschakelen hebben deze kenmerken doorgaans niet of in mindere mate. WOZ-adviseurs compenseren hiervoor ten dele door onder meer actief bij deze belanghebbenden na te gaan welke argumenten relevant zijn voor de WOZ, en door vanzelfsprekend hun deskundigheid optimaal in te zetten gedurende de bezwaarprocedure.

---

<sup>46</sup> Zie rapporten "Weten is nog geen doen" (2017) van de Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid, p. 132 en "Recht vinden bij de rechtbank" (2021) van de Werkgroep reflectie toeslagenaffaire rechtbanken van de Rechtspraak, p. 56

<sup>47</sup> GBLT-onderzoek "Onderzoek waarom bezwaar maken via NCNP- organisatie" 5 november 2019, p. 6: "*Het merendeel van de belanghebbenden geeft aan dat zij onvoldoende kennis bezit om met goed gevolg bezwaar te kunnen maken tegen de WOZ-waarde.*" [https://gblt.nl/sites/default/files/documents/5.3\\_rapport\\_NCNP\\_versie\\_1.3\\_0.pdf](https://gblt.nl/sites/default/files/documents/5.3_rapport_NCNP_versie_1.3_0.pdf)

<sup>48</sup> [https://www.waarderingskamer.nl/fileadmin/user\\_upload/Staat\\_van\\_de\\_WOZ\\_2021.pdf](https://www.waarderingskamer.nl/fileadmin/user_upload/Staat_van_de_WOZ_2021.pdf) p. 2

<sup>49</sup> WODC-rapport 'Van beroep in bezwaar, werkwijze en verdienmodel 'no cure no pay' bedrijven WOZ en BPM, p. 78.

<sup>50</sup> Zie rapporten "Weten is nog geen doen" (2017) van de Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid, p. 132 en "Recht vinden bij de rechtbank" (2021) van de Werkgroep reflectie toeslagenaffaire rechtbanken van de Rechtspraak, p. 56

### 2.3 Verklaring waarom de aanpassing van de WOZ-waarde bij gemachtigde bezwaren hoger is dan bij zelfstandige bezwaren

Uit zowel het WODC-rapport als het Waarderingskamer-rapport blijkt dat de aanpassing van de WOZ-waarde bij gegronde bezwaren hoger is bij gemachtigde bezwaren dan bij zelfstandige bezwaren.

WODC-rapport:

*"Waar de WOZ-waarde met meer dan € 50.000 is verlaagd, blijken de respondenten vaak uit de grote gemeenten in het westen van het land te komen. Bij deze categorie gehonoreerde bezwaren zijn huiseigenaren die een ncnp-bedrijf hebben gemachtigd vaker in het gelijk gesteld (21%), dan huiseigenaren die zelfstandig bezwaar hebben gemaakt (11%)."*<sup>51</sup>

Waarderingskamer-rapport:

*"Verder bestaat de beeldvorming dat een relatief groot deel van de gehonoreerde bezwaren van no-cure-no-pay-bureaus slechts een kleine verandering krijgen. Deze beeldvorming blijkt niet terecht te zijn. Van de gehonoreerde woningbezwaren "niet NCNP" blijkt 40% een waardevermindering te hebben van minder dan € 10.000. Bij de gehonoreerde woningbezwaren door no-cure-no-pay ligt dit onder de 20%. De helft van de gehonoreerde woningbezwaren bij de no-cure-no-pay-bureau heeft een waardeverandering van meer dan € 22.000. Bij de bezwaren "Niet NCNP" is dit € 15.000."*<sup>52</sup>

Dit is een opmerkelijk effect waarvoor de volgende verklaring bestaat. De WOZ-paradox<sup>53</sup> maakt dat wanneer de betoogde aanpassing van de WOZ-waarde relatief klein is, het eenvoudiger is voor een gemeente om een bezwaar te handhaven. De WOZ-waarde is gezien de WOZ-paradox goed verdedigbaar en dus is de kans op een (succesvolle) beroepsprocedure kleiner. Wanneer een soortgelijk bezwaar door de belanghebbende wordt ingediend, bestaat er een prikkel voor gemeenten om deze sneller gegrond te verklaren. Er hoeft geen proceskostenvergoeding te worden toegekend en, wellicht belangrijker, de kans is kleiner dat de belanghebbende een volgend jaar zich tot een WOZ-adviseur wendt.

Wanneer een gemachtigd bezwaar inhoudelijk tot een aanzienlijke verlaging (buiten de marges volgend uit de WOZ-paradox) dient te leiden, weet de gemeente dat deze niet met een ongegrondverklaring of een minimale verlaging "wegkomt". Als een gemachtigd bezwaar gegrond wordt verklaard, dan wordt deze dan ook in de regel met een relatief flink bedrag verlaagd om de kans op een eventuele beroepsprocedure te minimaliseren. Plat gezegd: WOZ-adviseurs nemen, in tegenstelling tot zelfstandige bezwaarmakers, geen genoegen met een

<sup>51</sup> WODC-rapport 'Van beroep in bezwaar, werkwijze en verdienmodel 'no cure no pay' bedrijven WOZ en BPM, p. 76-77.

<sup>52</sup> Waarderingskamer-rapport "Kwantitatief onderzoek naar de mate waarin en de redenen waarom (no-cure-no-pay-) WOZ-bezwaren worden gehonoreerd", pp. 10-11.

<sup>53</sup> Kamerstukken II, 2012-2013, 33 462, nr. 7. "In tegenstelling tot wat de WOZ-waarde suggereert, is die waarde geen objectief vast te stellen bedrag. Het is immers een taxatie op basis van objectieve objectkenmerken. De waarde ligt altijd binnen een bepaalde bandbreedte. Binnen die bandbreedte bevinden zich verschillende bedragen die elk voor zich een goede taxatie van de marktwaarde van de onroerende zaak kunnen zijn. Dit wordt de WOZ-paradox genoemd."



“fooi”.<sup>54</sup> Resultaat van deze prikkel is dat de aanpassing van de WOZ-waarde bij zelfstandige bezwaren gemiddeld lager is dan bij gemachtigde bezwaren.

Zeker niet elke gemeente of heffingsambtenaar zal voor deze prikkel gevoelig zijn, maar het valt niet te ontkennen dat deze prikkel gelet op het samenspel tussen de Wet WOZ en het Bpb objectief gesproken bestaat en ook lijkt te worden benut. Een andere plausibele verklaring voor de sterke verschillen in de cijfers op dit punt kunnen wij helaas niet identificeren.

De cijfers uit het Waarderingskamer-rapport lijken er dus op te wijzen dat gemachtigde bezwaren structureel anders (lees: strenger) worden beoordeeld dan zelfstandige bezwaren. Mocht dit daadwerkelijk het geval zijn, zou dat vanzelfsprekend in strijd zijn met het fair-play-beginsel (verbod op vooringenomenheid: artikel 2:4 Awb). Zoals aangegeven verwacht de VRLB dat niet alle gemeenten c.q. heffingsambtenaren voor deze prikkel gevoelig zijn, maar de cijfers lijken erop te wijzen dat er gemeenten zijn die de prikkel benutten. Dit is vanzelfsprekend zorgelijk en aanleiding tot nader onderzoek. De VRLB zou graag een uitsplitsing van de cijfers uit het Waarderingskamer-rapport per gemeente willen (laten) bestuderen. Op deze wijze kan nader worden bekeken bij welke gemeenten het vermoeden van schending van het fair-play-beginsel groot is.

2.4 Dat de doorlooptijd van bezwaren langer is bij gemachtigde bezwaren volgt uit de werkwijze van de gemeenten

Het Waarderingskamer-rapport concludeert dat de doorlooptijd van de bezwaarafhandeling bij gemachtigde bezwaren langer is (203 dagen) dan bij zelfstandige bezwaren (139 dagen).<sup>55</sup>

De VRLB ziet niet direct de relevantie van deze onderzoeksvraag en conclusie. De indruk wordt gewekt dat door de koppeling van deze conclusie aan de (foutieve) conclusie dat gemachtigde bezwaren procentueel veel minder gehonoreerd zouden worden, het beeld wordt opgeroepen dat belanghebbenden beter af zouden zijn als zij geen gebruik maken van rechtshulp.

De doorloopsnelheid van een bezwaarprocedure zegt heel weinig. Gemeenten zijn vrij om de volgorde van de afhandeling van bezwaren te bepalen, zolang de afhandeling van alle bezwaren maar binnen de termijnen van art. 30, lid 9 Wet WOZ gebeurt.

WOZ-adviseurs vragen na de indiening van het bezwaar doorgaans informatie op bij de gemeente en meer informatie bij de klant. Hierdoor duurt het doorgaans langer voordat een gemachtigd bezwaar compleet is en dus ook langer voordat er uitspraak op bezwaar gedaan kan worden. Gemeenten kiezen er bij de inrichting van hun werkprocessen daarom doorgaans voor om eerst de zelfstandige bezwaren af te handelen. Het logische gevolg is dat de doorlooptijd van zelfstandige bezwaren gemiddeld korter is.

---

<sup>54</sup> Zie ook: J. Oosters, “De uitkomst van het onderzoek in opdracht van de WODC naar het verdienmodel van de no-cure-no-paybureaus: de boemerang”, Belastingblad 2021/104.

<sup>55</sup> Waarderingskamer-rapport “Kwantitatief onderzoek naar de mate waarin en de redenen waarom (no-cure-no-pay-) WOZ-bezwaren worden gehonoreerd”, p. 6.

### 3. Samen zoeken naar een oplossing: bestrijd de problemen, niet de symptomen

Zoals reeds in de inleiding aangegeven beoogt de VRLB met deze brief voorafgaand aan de rondetafelgesprekken onjuistheden en inhoudelijke meningsverschillen schriftelijk te identificeren en waar nodig te weerleggen. Op deze wijze verwachten wij het proces te bespoedigen en tijdens en na de rondetafelgesprekken de energie te kunnen richten op het gezamenlijk oplossen van de daadwerkelijke onderliggende problemen.

#### 3.1 Probleem is niet de vergoeding, maar de uitvoeringslasten

De VRLB is van mening dat tot op heden onnodig veel aandacht is gegaan naar de symptomen (professionele rechtsbescherming) in plaats van de problemen (uitvoeringslasten bij gemeenten).

Het COELO observeert in dit verband (terecht) het volgende:

*"Het grootste probleem is niet zozeer het bedrag dat wordt uitgekeerd als kostenvergoeding. In 2020 is dit naar schatting 17 miljoen euro. De ozb-opbrengst is hier een veelvoud van (4.309 miljoen euro in 2020). Een groter probleem is dat het grote aantal bezwaren een groot beslag legt op de afdelingen binnen gemeenten die de Wet woz uitvoeren. Zij zijn niet alleen verantwoordelijk voor de jaarlijkse vaststelling van de woz-waarden, maar moeten ook de bezwaren afhandelen."*<sup>56</sup>

De VRLB onderschrijft deze conclusie. Reeds in par. 3.2 en 3.3 van ons *position paper* d.d. 26 juli 2021 hebben wij ook aangetoond dat de kosten voor professionele rechtsbescherming bescheiden zijn en in zeer redelijke verhouding staan tot de geleverde werkzaamheden. Bovendien hebben wij daarin aangetoond dat de burger niet enkel bewust is van deze kosten, maar deze de kosten ook accepteert en bereid is via de belastingen daaraan bij te dragen.

#### 3.2 Zeer forse verschillen in uitvoeringslasten tussen gemeenten: lang niet elke gemeente ervaart uitvoeringsproblemen

Het WODC-rapport constateert dat er zeer forse verschillen bestaan in de uitvoeringslasten van de behandeling van bezwaren:

*"Uit analyse van de administratieve lasten van gemeenten en gemeentelijke samenwerkingsverbanden, blijken grote verschillen tussen deze instanties. Op basis van gegevens van de twaalf casestudy-gemeenten blijkt dat de gemiddelde kosten per bezwaar (het gehele proces van ontvangst tot beslissing op bezwaar) uiteenlopen van € 37 tot € 268."*<sup>57</sup>

---

<sup>56</sup> COELO-rapport 'De hoogte en de structuur van de kostenvergoeding voor bedrijven die helpen bij het maken van bezwaar tegen woz-beschikkingen', p. 49.

<sup>57</sup> WODC-onderzoek 'Van beroep in bezwaar, werkwijze en verdienmodel 'no cure no pay' bedrijven WOZ en BPM, p. 88.

Van de 7 in het WODC-rapport onderzochte gemeenten/samenwerkingsverbanden waarbij de uitvoeringslasten voor de afhandeling van bezwaren separaat gerapporteerd zijn, zijn er 4 die de uitvoeringslasten per bezwaar onder de € 50,- weten te houden. De andere 3 gemeenten/samenwerkingsverbanden maken kosten die tot € 268,- oplopen.<sup>58</sup>

Deze zeer forse verschillen in uitvoeringslasten tussen verschillende gemeenten zijn veelzeggend. Hieruit concludeert de VRLB redelijkerwijs dat de meeste gemeenten de kosten beperkt weten te houden en daarmee de zaken redelijk goed op orde hebben. Hoogstens bij een deel van de gemeenten is sprake van (sterk) hogere uitvoeringslasten, hetgeen kan betekenen dat er problemen spelen ten aanzien van de behandeling van bezwaren.

Het feit dat de meeste gemeenten de uitvoeringslasten goed onder controle hebben bewijst dat een toenemend aantal bezwaren voor gemeenten niet een onvermijdelijk “natuurverschijnsel” is, maar een kwestie is die door goede interne organisatie t.a.v. de WOZ-waardering en de werkprocessen in de bezwaar- en beroepsprocedures uitstekend in goede banen te leiden is.

De VRLB roept daarom ook tot nader onderzoek naar de kosten die gemeenten (moeten) maken in het kader van de behandeling van bezwaarschriften. Alleen op deze wijze kunnen we dieper tot de kern van de problematiek komen die bij een deel van de gemeenten speelt.

### 3.3 Oplossing: delen van *best practices* en samenwerking/afspraken met professionele rechtsbescherming

Op de eerste plaats merken wij graag op dat het COELO-rapport onterecht suggereert dat de professionele rechtsbescherming de (belangrijkste) oorzaak is van een stijging van het aantal bezwaren.<sup>59</sup> De VRLB acht niet de professionele rechtsbescherming, maar de stijging van de WOZ-waarde als belangrijkste oorzaak. Daarnaast laat de ontwikkeling van de aantallen bezwaren per jaar een duidelijke correlatie te zien tussen de hoogte van de WOZ-waarden en het aantal bezwaren.<sup>60</sup> Het is niet toevallig dat sinds de Waarderingskamer een overzicht van de aantallen bezwaren bijhoudt, 2015 (met waardepeildatum 1-1-2014) zowel het jaar met de laagste WOZ-waarden als het jaar met de minste bezwaren was. Dit leidt tot de conclusie dat de aantallen bezwaren meedeinen met de stijging en daling van de WOZ-waarden. Overigens is de Waarderingskamer zelf terecht van oordeel dat het aantal bezwaren zich nog altijd op een stabiel laag niveau bevindt.<sup>61</sup>

Voor gemeenten, met name de gemeenten met hoge uitvoeringslasten, zijn er veel oplossingsrichtingen mogelijk om de uitvoeringslasten onder controle te krijgen. Een aantal van

<sup>58</sup> WODC-onderzoek 'Van beroep in bezwaar, werkwijze en verdienmodel 'no cure no pay' bedrijven WOZ en BPM, p. 37.

<sup>59</sup> COELO-rapport 'De hoogte en de structuur van de kostenvergoeding voor bedrijven die helpen bij het maken van bezwaar tegen woz-beschikkingen', p. 49, laatste alinea.

<sup>60</sup> Zie de jaarlijkse rapportages van de Waarderingskamer <https://www.waarderingskamer.nl/tabblad-waarderingskamer/adviezen-waarderingskamer/>. Aantal ingediende WOZ-bezwaren: 96.000 (2014), 79.000 (2015), 87.000 (2016), 104.000 (2017), 122.000 (2018), 149.000 (2019),

<sup>61</sup> Waarderingskamer, Staat van de WOZ 2021, 21.1856LH, 30 juni 2021: "Ondanks de geconstateerde stijging van het aantal bezwaren zijn wij van oordeel dat het aantal bezwaren tegen de vastgestelde WOZ-waarde relatief zich nog steeds op een stabiel, laag niveau bevindt."

deze oplossingsrichtingen hebben wij reeds aangedragen in par. 4.2 van onze *position paper* d.d. 26 juli 2021.

Op de eerste plaats is er nog veel te winnen ten aanzien van het delen van *best practices* tussen gemeenten onderling. Zoals in par. 3.1 aangetoond verschillen de uitvoeringslasten tussen gemeenten aanzienlijk, wat veel zegt over de verschillen in hoe goed de processen per gemeente op orde zijn. Een groot deel van de oplossingen ligt dus reeds aan de andere kant van de gemeentegrens voor het oprapen.<sup>62</sup>

Daarnaast wordt in de praktijk al op zeer regelmatige basis actief tussen gemeenten en de professionele rechtsbescherming samengewerkt, maar er is vanuit beide partijen nog veel te winnen. Zo merkt ook het WODC-rapport op:

*"Gemeenten geven aan dat met sommige ncnp-bedrijven goede, werkbare afspraken zijn gemaakt rondom de bezwaarprocedure. Met andere bedrijven is dit niet het geval. De ncnp-bedrijven geven op hun beurt hetzelfde aan over gemeenten; volgens hen zijn er sterke verschillen in de manier waarop gemeenten zich opstellen tijdens de bezwaarfase. Een aantal gemeenten is bereid gebleken om tot afspraken te komen over onder meer het aanleveren van gegevens, het clusteren van hoorzittingen op één datum, en flexibiliteit in het maken van afspraken. Andere gemeenten reageren minder constructief en proberen af te dwingen dat de bezwaren zeer snel worden aangevuld en willen tijdens hoorzittingen niet tot een gesprek komen"*<sup>63</sup>

Pro Facto (een van de onderzoeksbureaus betrokken bij het WODC-rapport) adviseert gemeenten expliciet om de samenwerking met de professionele rechtsbescherming op te zoeken:

*"Daarnaast is mijn advies aan gemeenten, hoewel dit wellicht contra-intuïtief voelt, werkafspraken te maken met verschillende ncnp-bedrijven. Tegenwerken zorgt alleen maar voor meer frustratie (...) Gemeenten kunnen bijvoorbeeld afspraken maken over de wijze van indienen van bezwaren, het aanvullen van bezwaren en de manier van horen. Hierbij kan gedacht worden aan het openstellen van de digitale weg voor gemachtigden. Dit bespaart werk in de postkamer en zorgt ervoor dat bestanden makkelijk aan elkaar kunnen worden gekoppeld. Ook kunnen gemeenten met verschillende ncnp-bedrijven, termijnen afspreken waarbinnen de gronden van het bezwaar moeten worden aangevuld. Op deze manier krijg je naar verwachting kwalitatief betere bezwaargronden en kun je het interne proces ook beter reguleren als gemeente."*<sup>64</sup>

---

<sup>62</sup> Voorbeelden van *best practices* en innovaties zijn er te over. Zie bijvoorbeeld: <https://steenwijkercourant.nl/steenwijkerland/Gemeente-laat-gegevens-vooraf-online-controleren-door-woningeigenaren-27155405.html> en <https://www.waarderingskamer.nl/woz-journaal-nummers/2021/04-woz-journaal/> en <https://xxlinc.nl/>

<sup>63</sup> WODC-rapport 'Van beroep in bezwaar, werkwijze en verdienmodel 'no cure no pay' bedrijven WOZ en BPM, p. 77.

<sup>64</sup> <https://www.pro-facto.nl/meer-actueel/866-kostenbesparing-bij-woz-bezwaren-2>

Een recent voorbeeld dat door samenwerking en afspraken met de professionele rechtsbescherming de uitvoering strakker getrokken kan worden is de gemeente Amsterdam. De gemeente Amsterdam heeft langere tijd te maken gehad met diverse uitvoeringsproblemen in de behandeling van bezwaren, maar is dankzij innovatie en samenwerking/afspraken met de advieskantoren op de goede weg (wat overigens een groot compliment waard is). Zo geeft de procescoördinator Bezwaar & Beroep van de gemeente Amsterdam in het WOZ Journaal van oktober 2021 (Waarderingskamer) het volgende aan:

*"Een groot aantal bezwaren kwam van no-cure-no-pay-bureaus (NCNP). Ik heb hen altijd serieus genomen. Zij hebben een belangrijke rol, want veel belanghebbenden vinden het indienen van bezwaar toch moeilijk of contact met de overheid "eng". Ik heb contact gezocht met deze bureaus om samenwerkingsafspraken te maken. Bijvoorbeeld over het taxatieproces en welke kenmerken we gebruiken voor de onderbouwing van de taxaties. Ook gebruiken we nu het gemachtigdenportaal voor de communicatie met deze bureaus. Dit is voor ons beide een verbetering. De NCNP-bureaus zien via het portaal direct de taxatieverslagen voor de WOZ-objecten waarvoor zij een bezwaar indienen. Wij hoeven die taxatieverslagen dan niet meer één voor één te mailen. Door deze verbeterde samenwerking nemen ook onderlinge irritaties af. Er is beter contact en bijvoorbeeld in de planning van de hoorzittingen denken we met elkaar mee. De Bezwarenschecker is ook een innovatie van ons. Hiermee is een aantal stappen in de beoordeling van een WOZ-bezwaar geautomatiseerd. Dit scheelt ons enorm veel tijd."*<sup>65</sup>

Andere voorbeelden van gemeenten/samenwerkingsverbanden die goed weten samen te werken met de professionele rechtsbescherming zijn Zaanstad<sup>66</sup> en de GBTwente<sup>67</sup>.

Naast deze voorbeelden kunnen veel gemeenten wat betreft samenwerking een voorbeeld nemen aan de Belastingdienst. De Belastingdienst heeft al ruim een eeuw ervaring met gemachtigden (A.J. Loyens begon in 1917 als eerste voltijds belastingconsulent in Nederland<sup>68</sup>). Bij gemeenten werken op dit moment nog veel mensen die het tijdperk hebben meegemaakt dat er geen professionele rechtsbescherming op het gebied van lokale belastingen bestond. Sinds ca. 20 jaar is daar verandering in gekomen, en dat blijkt in veel gevallen wettelijk. De Belastingdienst is ook gewend gemachtigden te gebruiken om het werk voor de Belastingdienst makkelijker te maken. Voorbeelden zijn de Beconregeling (zie ook ons *position paper* d.d. 26 juli 2021) en verschillende vormen van horizontaal toezicht.

De VRLB juicht de gestage toename van bilaterale afspraken en samenwerkingen tussen gemeenten en WOZ-adviseurs van harte toe. De VRLB ziet grote kansen om deze positieve ontwikkeling naar een multilateraal niveau te trekken en is daarom bereid zich in te zetten om met gemeenten stap voor stap tot algemene afspraken/richtlijnen te komen voor de gehele

<sup>65</sup> <https://www.waarderingskamer.nl/woz-journaal-nummers/2021/04-woz-journaal/>

<sup>66</sup> <https://docplayer.nl/1621462-Bezwaarafhandeling-marktpartijen-zaanstad-een-zakelijke-insteek-met-een-persoonlijke-benadering.html>

<sup>67</sup> J. Oosters, "De uitkomst van het onderzoek in opdracht van de WODC naar het verdienmodel van de no-cure-no-paybureaus: de boemerang", Belastingblad 2021/104

<sup>68</sup> <https://nl.wikipedia.org/wiki/Belastingadviseur>

praktijk. Enkele (en zeker geen uitputtende) voorzetten hebben wij daartoe in ons *position paper* d.d. 26 juli 2021 reeds gegeven. Niemand, zeker ook niet de burger en de professionele rechtsbescherming, is gebaat dat bepaalde gemeenten op punten vastlopen in de uitvoering. De bereidheid vanuit de professionele rechtsbescherming om samen met die gemeenten die het moeilijk hebben tot oplossingen te komen is er. Wij leggen daarom graag de bal bij de gemeenten om ons aanbod te accepteren om met hen hierover aan tafel te gaan.

#### 4. Samenvatting en conclusie

In deze bijdrage reageert de VRLB op het COELO-rapport en het Waarderingskamer-rapport. Ten aanzien van het COELO-rapport hebben wij aangegeven dat deze in tegenstelling tot het WODC-rapport niet volstrekt onafhankelijk is en dus niet eenzelfde autoriteit toegekend kan worden als het WODC-rapport (par. 1.1.1). De VRLB heeft reeds bij het COELO aangegeven het onderzoek prematuur te vinden. Mocht een vervolgonderzoek (van welke aard dan ook) nodig worden geacht, is het WODC de logische instantie om dit uit te voeren (par. 1.1.2). Wij hebben enkele feitelijke onjuistheden in het COELO-rapport benoemd welke ons doen twijfelen aan de deugdelijkheid van de gepresenteerde feiten, cijfers en analyses (par. 1.1.3). Ten aanzien van onderzoeksvraag 1 in het COELO-rapport hebben wij aangegeven dat rechters wel degelijk een totaaloverzicht hebben omdat zij over zowel het bezwaar- als het beroepsdossier beschikken en zodoende permanent een representatieve steekproef (5,8%) van alle bezwaarprocedures onder ogen krijgen. Hun conclusies in het WODC-rapport zijn daarom zeer waardevol (par. 1.2.1). Het COELO-rapport schat de aantallen medewerkers (en dus ook het aantal FTE) van WOZ-advieskantoren onjuist in (par. 1.2.2), en (belangrijker nog) schat de werkzaamheden die met een bezwaarprocedure gepaard gaan verkeerd in door enkel een inschatting te maken van de inspanningen voor de enkele opstelling van de initiële bezwaarbrieven (par. 1.2.3). Vergelijkbaar met deze verkeerde inschatting negeert het COELO-rapport ruim 80% van de werkzaamheden die verband houden met de (voorbereiding van de) hoorzitting, en gaat voorbij aan het feit dat de wijze hoe een hoorzitting wordt ingevuld primair door gemeenten wordt bepaald (par. 1.2.4). De VRLB constateert dat de conclusies van het COELO op onjuiste gegevens en analyses zijn gebaseerd en wijst erop dat de VRLB reeds in het *position paper* d.d. 26 juli 2021 onderzoeksvraag 1 uit het COELO-rapport heeft beantwoord (par. 1.2.5).

In de beantwoording van onderzoeksvraag 2 uit het COELO-rapport maakt het COELO een onjuiste analyse van het bedrijfsmodel van WOZ-advieskantoren door te stellen dat er geen prikkel zou zijn om maximale kwantiteit en kwaliteit van werkzaamheden te leveren. Wij hebben aangetoond dat deze prikkel wel degelijk bestaat en logisch volgt uit het huidige stelsel (par. 1.3.1). Daarnaast hebben wij aangetoond dat de professionele rechtsbescherming wel degelijk een filterfunctie heeft en dat de werkdruk bij gemeenten t.a.v. de behandeling van bezwaren juist toeneemt wanneer gemeenten de professionele rechtsbescherming pogen te "omzeilen" (par. 1.3.2). De VRLB concludeert ten aanzien van onderzoeksvraag 2 van het COELO-rapport dat de huidige vergoedingsstructuur op basis van het Bpb juist vooral tot gedrag leidt dat in het algemene belang is (par. 1.3.3).

In de reactie op het Waarderingskamer-rapport tonen wij aan dat de verschillen in cijfers tussen het WODC-rapport en het Waarderingskamer-rapport zijn gelegen in een afwijkende

meetmethode in het Waarderingskamer-rapport. Wanneer men met deze verschillen rekening houdt kan niet worden geconcludeerd dat bezwaren via WOZ-adviseurs een significant lagere succeskans hebben dan andere bezwaren (par. 2.1). Wij verklaren verder waarom de succeskans bij WOZ-adviseurs vergelijkbaar is met overige bezwaren (par. 2.2). Voorts merken wij op dat op basis van de cijfers van het Waarderingskamer-rapport het vermoeden is gerezen dat het fair-play beginsel door een deel van de gemeenten op structurele wijze lijkt te worden geschonden, en dat nader onderzoek op dit punt wenselijk is (par. 2.3). Tot slot geven wij een verklaring voor de afwijkende doorloopsnelheid van bezwaarprocedures van WOZ-adviseurs enerzijds en overige bezwaren anderzijds (par. 2.4).

De VRLB concludeert (evenals het COELO-rapport) dat niet de vergoedingen voor de professionele rechtsbescherming, maar de uitvoeringslasten door gemeenten het kernprobleem zijn (par. 3.1). De VRLB constateert dat er zeer forse verschillen in uitvoeringslasten bij de behandeling van bezwaren bestaan tussen gemeenten onderling (variërend van € 37 tot € 268 per bezwaar), en de meerderheid van de gemeenten de uitvoeringslasten juist goed onder controle hebben. Daarmee is aangetoond dat de uitvoeringslasten geen onvermijdelijk "natuurverschijnsel" zijn, maar een lokaal probleem dat door gemeenten zelf met verbetering van de interne organisatie t.a.v. de WOZ-waardering en de werkprocessen in de bezwaar- en beroepsprocedures uitstekend in goede banen te leiden is (par. 3.2). Gemeenten die te maken hebben met hoge uitvoeringslasten kunnen en moeten leren van gemeenten die de zaken goed op orde hebben (delen *best practices*). Daarnaast is de VRLB (evenals vele gemeenten) van mening dat een goede werkrelatie met de professionele rechtsbescherming leidt tot verdere optimalisatie van de werkprocessen bij gemeenten. Het delen van *best practices* tussen gemeenten onderling enerzijds en (zowel bilaterale als multilaterale) samenwerking met de professionele rechtsbescherming anderzijds vormen de sleutel tot de oplossing van het kernprobleem waar bepaalde gemeenten mee worstelen (par. 3.3). Daaraan levert de VRLB graag een (pro)actieve bijdrage.

Vanzelfsprekend zijn wij bereid om de inhoud van deze brief te bespreken en waar gewenst te verduidelijken. Voorts kijken wij zeer uit naar de komende rondetafelgesprekken met overige betrokkenen. Voor contact staat Paul van Rosmalen, voorzitter VRLB, via e-mail op [paul@eerlijkewoz.nl](mailto:paul@eerlijkewoz.nl), telefonisch via +31 6 13 98 53 25 of per post via het in het brievenhoofd genoemde adres tot uw beschikking.

In afwachting van uw reactie tekenen wij met vriendelijke groet en hoogachting,

de Vereniging Rechtsbescherming Lokale Belastingen, namens deze



P.L.J.A. van Rosmalen  
Voorzitter



A. Oosters  
Secretaris



A. Bakker  
Penningmeester

Een kopie van deze brief is tevens verzonden aan de volgende ontvangers:

- De leden van de Vaste Commissie voor Justitie en Veiligheid, t.a.v. de griffier
- Vereniging Eigen Huis, t.a.v. dhr. T. Letterie
- Bond voor Belastingbetalers, t.a.v. dhr. J. de Vries
- Nederlandse Orde van Belastingadviseurs, Sectie lokale- en milieuheffingen, t.a.v. B. Kats
- VNO-NCW, t.a.v. mevr. J. Kamp
- Vereniging Nederlandse Gemeenten, t.a.v. dhr. R. Vonk
- Waarderingskamer, t.a.v. dhr. R.M. Kathmann