

Persbericht - Reactie op berichtgeving Radar over de WOZ

-AMSTERDAM, 28 MAART 2022

Op 21 maart 2022 zond het programma Radar een item uit over de WOZ. Uit de berichtgeving komt vooral het eenzijdige beeld naar voren dat door sommige gemeenten richting hun burgers wordt gecommuniceerd. De VRLB herkent zich niet in dit beeld en betreurt het dat Radar zich in dit ongenueanceerde narratief heeft laten meetrokken. Dit geeft daarom aanleiding om te reageren.

Probleem is dat burger niet in staat is WOZ te controleren

Het item brengt naar voren dat het voor een burger makkelijk zou zijn om bezwaar te maken. Daarvoor zou geen WOZ adviseur nodig zijn. Hier gaat het item voorbij aan het kernprobleem: het gaat er niet om of "bezwaar maken" moeilijk of makkelijk is. Het gaat erom dat de WOZ-waarde voor de burger niet controleerbaar is omdat gemeenten de onderliggende gegevens en aannames niet inzichtelijk maken. WOZ adviseurs doen veel meer dan enkel bezwaar maken: zij vullen het gat op dat gemeenten hier laten vallen. Hieraan gaat Radar volledig voorbij.

Wetgeving en gemeenten schieten stelselmatig te kort om de burger in staat te stellen om zélf de WOZ-waarde te controleren. Volgens onderzoek van de Waarderingskamer uit 2021¹ worden ruim 85% van de WOZ-bezwaren toegewezen op basis van:

- **Verkeerde gegevens over de staat van de woning** (secundaire kenmerken): deze gegevens verstrekken de meeste gemeenten niet op voorhand aan de burger. Daar moet men expliciet om verzoeken. Hiervan zijn burgers doorgaans niet op de hoogte.
- **Fouten in taxatie**: de waarderingsalgoritmes van de gemeente zijn een "black box" en produceren regelmatig uitkomsten die geen mens kan verklaren of rechtvaardigen. De gemiddelde burger heeft géén toegang tot de kennis, waarderingssoftware en databases om deze fouten te vinden en aan te tonen. WOZ adviseurs hebben die toegang wél.

Conclusie: in 85% van de gevallen wordt een bezwaar toegewezen op basis van verkeerde gegevens of fouten die voor de burger niet of zeer moeilijk zelfstandig te achterhalen zijn.

De Belastingdienst regelt dit veel beter bij de inkomstenbelasting dan gemeenten bij de WOZ. De meeste mensen krijgen van de Belastingdienst een vooraf ingevulde aangifte. De Belastingdienst levert daarbij niet enkel de uitkomst (de te betalen inkomstenbelasting), maar alle gegevens en berekeningen die tot die uitkomst leiden. De burger wordt niet gevraagd om de uitkomst (de te betalen inkomstenbelasting) te controleren, maar de onderliggende gegevens (zoals het loon of het saldo van de bankrekening). Deze onderliggende gegevens zijn voor de burger in de aangifte inkomstenbelasting dus inzichtelijk én controleerbaar. Daarom zijn de meeste burgers in staat hun eigen aangifte inkomstenbelasting te controleren en hebben daarbij doorgaans geen of maar beperkte hulp nodig.

¹ https://www.waarderingskamer.nl/fileadmin/publieksporaal/documents/public/tabblad-publicaties/Onderzoeksrapporten/Rapport_Landelijk_kwantitatief_onderzoek_honorering_NCNP-bezwaren.pdf, p. 14

Bij de WOZ-waarde ligt dit compleet anders. De gemeente vraagt de burger enkel om de uitkomst (de WOZ-waarde) te “controleren”, maar geeft niet of nauwelijks inzage in de onderliggende gegevens om de burger tot effectief controleren in staat te stellen. De daarvoor beschikbare gegevens zijn volstrekt onvoldoende. Het WOZ-waardeloket geeft bijvoorbeeld enkel inzage in de WOZ-waarde van (andere) woningen. Het taxatieverslag (dat meestal pas na een expliciet verzoek daartoe beschikbaar wordt gesteld) geeft enkel inzage in de afmetingen van de woning (primaire objectkenmerken), maar zelden inzage in de staat van de woning waar de gemeente vanuit gaat (secundaire objectkenmerken). Een berekening of onderbouwing hoe die gegevens leiden tot de uitkomst stelt de gemeente, in tegenstelling tot de aangifte inkomstenbelasting, niet beschikbaar. Dit alles maakt de WOZ-waarde voor de burger een “black box”. De gemiddelde burger kan deze niet zelf controleren of beoordelen. Alleen WOZ-adviseurs, met de relevante kennis en toegang tot waarderingsoftware en databases, kunnen die black box voor de burger openen. Radar gaat hieraan volledig voorbij.

Bezwaar nodig om WOZ-waarde te controleren

De gemeente verstrekt doorgaans pas de minimaal noodzakelijke gegevens om de WOZ-waarde te kunnen controleren nadat er een bezwaar is ingediend. In de praktijk is een bezwaar dus een noodzakelijke stap om de WOZ-waarde te kunnen controleren. Er bestaan in de praktijk dus geen “nutteloze” bezwaren.

Overschatting kennis van WOZ en doenvermogen burger

Onweersproken stelde de VNG in het item dat het in 90 procent van de gevallen helemaal niet nodig om een WOZ-adviseur in te schakelen.² De VNG onderschat daarbij wat nodig is om een WOZ-waarde te kunnen controleren (zie hiervoor), en óverschát daarnaast schromelijk het kennisniveau en het doenvermogen van de gemiddelde Nederlander.³ Als men realiseert dat alleen al 18 procent van de mensen laaggeletterd is, kan men ook voorstellen dat een nog veel groter percentage van de Nederlanders hulp nodig heeft bij de controle van, en eventueel bezwaarprocedure tegen, de WOZ-waarde.⁴ Circa 45% van de Nederlanders die bezwaar indient tegen de WOZ-waarde doet dat met hulp van een WOZ-adviseur.⁵ Gezien de complexiteit van het onderwerp enerzijds en het kennisniveau van het onderwerp en doenvermogen van de gemiddelde Nederlander anderzijds, is dit een beperkt percentage.

Kosten WOZ-adviseurs worden onterecht als hoog verondersteld

Radar meent dat de vergoedingen voor de professionele rechtsbescherming (te) hoog zijn in verhouding met de geleverde werkzaamheden. De VRLB spreekt dit beeld nadrukkelijk tegen.

WOZ-adviseurs worden betaald op grond van een wettelijke regeling voor rechtsbijstand. Vergoedingen bestaan uit een vast bedrag per proceshandeling. De voornaamste proceshandelingen waarvoor een vergoeding wordt toegekend zijn het indienen van een bezwaar, het bijwonen van een

² <https://radar.avrotros.nl/uitzendingen/gemist/item/woz-bezwaren-kosten-gemeenten-miljoenen-maar-hoeveel-levert-het-jou-op/>

³ <https://www.wrr.nl/publicaties/publicaties/2020/09/15/doenvermogen>

⁴ <https://www.lezenenschrijven.nl/informatie-over-laaggeletterdheid-nederland>

⁵ <https://www.waarderingskamer.nl/woz-in-cijfers/feiten-over-de-woz/>

hoorzitting en uitbrengen van een taxatierapport. Wat in de uitzending van Radar niet wordt vermeld is dat het meeste werk van de WOZ-adviseur zit tussen deze “betaalmomenten”.

Rondom (vóór en ná) deze “betaalmomenten” vinden vele stappen plaats, waaronder taxatie-inhoudelijk onderzoek naar de WOZ-waarde, controle van de gegevens van de gemeente (waaronder taxatieverslag), correspondentie met de klant en gemeente, aanvulling van het bezwaarschrift en analyse van de uitspraak op bezwaar door de gemeente. Deze werkzaamheden komen niet voor aparte vergoeding in aanmerking. Ook hier slaat Radar de plank mis.

Omgerekend per gewerkt uur ligt het effectieve uurtarief van een gemiddelde WOZ-adviseur in de branche tussen de 52 en 59 euro per uur.⁶ Dit is minder dan voor beroepen in vergelijkbare sectoren, zoals een taxateur vastgoed⁷, een boekhouder of accountant⁸. Het beeld dat WOZ-adviseurs (te) veel aan hun werkzaamheden zouden verdienen, en welke door Radar wordt herhaald, blijkt hardnekkig. Het vindt geen steun in de feiten en is dus eenvoudigweg onjuist.

Rechtsbescherming voor iedereen, niet alleen voor wie dat kan betalen

De Nationale Ombudsman, Reinier van Zutphen, sprak 24 maart 2022 op het symposium Fiscale Rechtshulp & Rechtsbescherming de woorden: “Hoe komt het dat de overheid niet uit zichzelf mensen helpt met het krijgen van de voorzieningen waar ze recht op hebben? Daar ligt een rol voor de fiscale rechtshulp”⁹ De VRLB onderschrijft dit inzicht. De ca. 200 WOZ-adviseurs in Nederland vervullen deze rol elke dag. Het is paradoxaal dat bij andere fiscale rechtsgebieden dit inzicht gelukkig langzaam indaalt, maar bij de WOZ vele gemeenten juist burgers oproepen om géén rechtshulp te zoeken.

De professionele rechtshulp bij de WOZ is (gelukkig) beter geregeld dan bij menig ander (fiscaal en niet-fiscaal) rechtsgebied en laagdrempelig toegankelijk voor iedereen. Niet alleen voor wie het kan betalen of wie diens weg in de maatschappij sowieso goed weet te vinden. Laten we vooral heel zuinig zijn op dit rechtstatelijke ecosysteem en dit juist als voorbeeld gebruiken voor andere rechtsgebieden.

Dit neemt niet weg dat verbetering altijd mogelijk is. Daarom is de VRLB op dit moment in verregaand overleg met de VNG om knelpunten in de dagelijkse uitvoeringspraktijk te identificeren en gezamenlijk op te lossen. Daar is iedereen, de burger voorop, bij gebaat.

Noot aan de redactie

Voor meer informatie:

Paul van Rosmalen, voorzitter

E: info@vrlb.nl

T: +31 (0)6 139 853 25

⁶ <https://www.vrlb.nl/wp-content/uploads/2022/02/VRLB-Position-Paper.pdf>, p. 7

⁷ <https://www.mijnzpp.nl/Beroep/633-Taxateur-vastgoed/Salaris-entarief#:~:text=Wat%20verdiend%20een%20Taxateur%20vastgoed%20als%20zelfstandige%3F.65%20per%20uur%20ex%20BTW>

⁸ [https://zakelijkgroeien.nl/boekhouden/wat-kost-een-boekhouder-of-accountant/#:~:text=%E2%80%93%20%E2%82%AC%20135%2C%2D.Gemiddeld%20uurtarief%20boekhouder.zijn%20ex%20btw%20\(21%25\)](https://zakelijkgroeien.nl/boekhouden/wat-kost-een-boekhouder-of-accountant/#:~:text=%E2%80%93%20%E2%82%AC%20135%2C%2D.Gemiddeld%20uurtarief%20boekhouder.zijn%20ex%20btw%20(21%25))

⁹ <https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:6912759591420239872/>