

Aan                   Zijne Excellentie, de staatssecretaris van Financiën - Fiscaliteit en  
Belastingdienst  
de heer mr. M.L.A. (Marnix) van Rij  
Postbus 20201  
2500EE Den Haag

Van                   Vereniging Rechtsbescherming Lokale Belastingen  
Referentie        20230511  
Datum             11 mei 2023  
Betreft            Plan van aanpak uitvoering WOZ - inbreng Vereniging  
Rechtsbescherming Lokale Belastingen

Hooggeachte heer Van Rij,

De Vereniging Rechtsbescherming Lokale Belastingen (VRLB) heeft uw brief van 23 maart 2023 over het *Plan van aanpak uitvoering WOZ* met grote zorg gelezen. Op 19 april 2023 heeft u met een afvaardiging van de VRLB gesproken. In ons gesprek hebben wij gemerkt dat u de ambitie heeft om samen tot doeltreffende maatregelen te komen. Wij hebben tijdens ons gesprek gemerkt dat u, mede als gevolg van ervaringen van uzelf en vanuit uw omgeving, niet ervan overtuigd hoeft te worden dat burgers moeite ervaren om gehoord te worden, en dat in alle lagen van de bevolking het doenvermogen en de kennis van de WOZ kan tekortschieten.

Vanzelfsprekend hebben we niet alle onderwerpen behandeld die behandeling verdienen. Vandaar dat wij hebben aangeboden een brief op te stellen, hetgeen u zeer op prijs stelde.

De VRLB wil graag bijdragen aan het zoeken naar oplossingsrichtingen. De VRLB biedt haar kennis en ervaring aan om gezamenlijk met alle belanghebbenden tot doeltreffende maatregelen te komen, e.e.a. in de geest van de recente stakeholdersbijeenkomsten. Wij willen u daarmee overtuigen dat WOZ-adviseurs deel van de oplossing zijn, net zoals WOZ-adviseurs reeds hebben bewezen een essentieel onderdeel van het "ecosysteem" rondom de WOZ te zijn. Het bestaan van WOZ-adviseurs heeft geleid tot een betere kwaliteit van de taxaties, betere informatievoorziening naar de burger, laagdrempeliger contact tussen burger en overheid, optimalisatie van de bedrijfsprocessen en lagere kosten per dossier. Het WODC spreekt terecht van een "kwaliteitsimpuls" door WOZ-adviseurs.<sup>1</sup>

Het bepalen van de juiste oplossingsrichtingen begint met het vaststellen van de problemen en de oorzaken daarvan. De VRLB benadrukt dat het eenvoudigweg afschuiven van de

---

<sup>1</sup> WODC: 'Van beroep in bezwaar, werkwijze en verdienmodel 'no cure no pay' bedrijven WOZ en BPM, p. 92

verantwoordelijkheid voor deze problemen op de professionele rechtsbescherming niet gepast is. Dit is niet alleen gemakzuchtig, maar doet ook geen recht aan de werkelijkheid. De VRLB is dan ook stellig van mening dat het onjuist is om in de brief te spreken over "ncnp-problematiek" in plaats van "WOZ-problematiek". Hoewel WOZ-adviseurs ook medeverantwoordelijk zijn voor bepaalde knelpunten, geldt dit ook voor de uitvoering, de rechtspraak en de wetgever. Met andere woorden, de verantwoordelijkheid voor de huidige situatie ligt bij alle betrokkenen. Een effectieve en evenredige oplossing voor de problemen moet daarom ook worden gevonden bij al deze betrokkenen. Iedereen moet bereid zijn om kritisch naar zichzelf te kijken en de hand in eigen boezem te steken. Alleen samen kunnen we uiteindelijk tot doeltreffende maatregelen komen.

### **Doel van de maatregelen**

Tijdens het gesprek van 19 april 2023 hebben we besproken wat het gemeenschappelijke doel is waarop de oplossingsrichtingen gebaseerd moeten zijn. Het is van belang dat de individuele maatregelen die hieruit voortvloeien altijd worden getoetst aan dit doel.

Het gedeelde doel is: *het garanderen van de continuïteit van uitvoering en rechtspraak door het duurzaam beperken van de werklast bij zowel uitvoeringsorganisaties als de rechtspraak, met behoud van rechtsbescherming voor burgers.*

Dit doel bestaat uit 3 onderdelen:

- Het beperken van het aantal bezwaar- en beroepsprocedures (kwantitatief)
- Het beperken van de werklast per bezwaar- en/of beroepsprocedures (kwalitatief)
- Het voorkomen van oneigenlijk gebruik van het systeem

Ook de VRLB wil zich hier - via de later in deze brief uitgewerkte oplossingsrichtingen- aan committeren. Wel vinden wij het van belang om de huidige situatie rondom de WOZ in de juiste context te plaatsen.

### **2023: een perfect storm**

In 2023 is er sprake van een *perfect storm*, die grotendeels tijdelijk van aard is. Veruit de belangrijkste reden voor burgers om in bezwaar te gaan is dat "*de WOZ-waarde (te) sterk is gestegen*". De uitzonderlijk sterk gestegen WOZ-waarden (als gevolg van de peildatum 1-1-2022) in combinatie met een maandenlange stroom aan nieuwsvoorziening dat de woningprijzen stagneren of dalen, is met afstand de belangrijkste reden geweest voor burgers om in bezwaar te gaan. Historisch golven de aantallen bezwaren mee met stijging en daling van de WOZ-waarden.<sup>2</sup> In belastingjaar 2024, zal door hanteren van peildatum 1-1-2023 de huidige stagnatie (en regionaal zelfs daling) van de woningprijzen tot uiting komen in de WOZ-waarden. Dit zal zich zoals uit de meest actuele woningmarkt cijfers in 2025 (met peildatum 1-1-2024) ook doorzetten.<sup>3</sup> De VRLB is er daarom van overtuigd dat vanaf

<sup>2</sup>

<https://www.waarderingskamer.nl/waarderingskamer/jaarverslagen-van-de-waarderingskamer/#c1228>

<sup>3</sup>

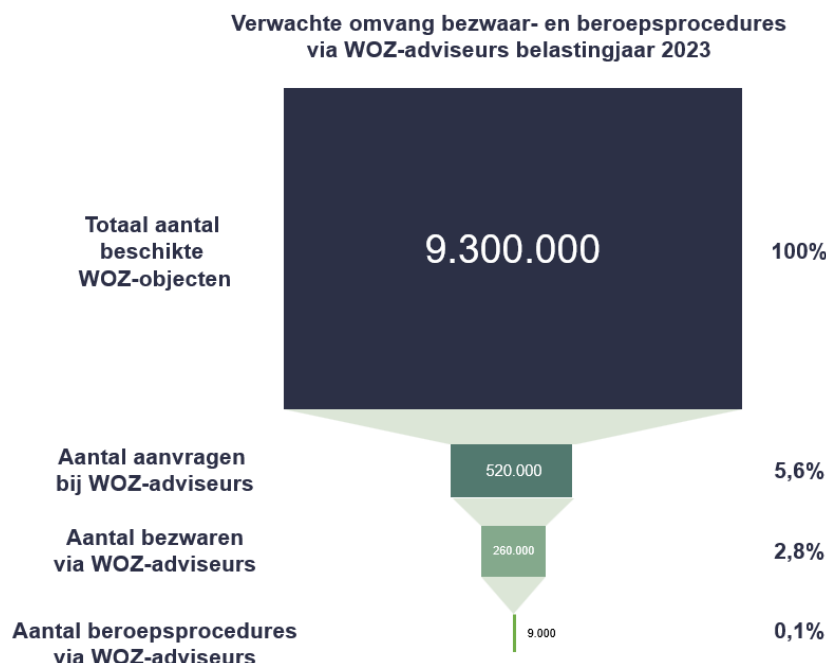
<https://www.bnr.nl/nieuws/bouw-woningmarkt/10504835/ing-rekent-op-nog-sterkere-daling-huizenprijzen-in-2023>

belastingjaar 2024 de belangrijkste prikkel voor burgers om in bezwaar te gaan weg gaat vallen en het aantal bezwaar-en beroepsprocedures als gevolg daarvan zal afnemen.

Naast de tijdelijke aard van de problemen, verschilt de mate van problemen ook zeer per uitvoeringsorganisatie. De VRLB verneemt uit de praktijk bij meerdere uitvoeringsorganisaties (die niet de aan u gerichte brandbrief d.d. 3 maart 2023 hebben ondertekend) dat zij geen of maar (zeer) beperkte mate problemen ervaren met de huidige werklust. Dat er aanzienlijke verschillen in werklust tussen uitvoeringsorganisaties werd ook al door de WODC opgemerkt: die concludeerden al dat de gemiddelde kosten per bezwaar (het gehele proces) uiteenlopen van €37 tot €268.<sup>4</sup> Met andere woorden: problematiek in de uitvoering is geen onvermijdelijk natuurverschijnsel, maar vooral een lokaal probleem en in belangrijke mate afhankelijk hoe een betreffende uitvoeringsorganisatie de zaken op orde heeft. De schrijvers van de brandbrief onderkennen dit ook impliciet door de opmerking *“Uitvoeringsorganisaties die hun dienstverlening niet op orde hebben moeten daarvan de gevolgen merken”*.

Ondanks de tijdelijke aard van de huidige problemen neemt dit volgens ons niet weg dat het gewenst of zelfs nodig is om samen tot een duurzaam systeem te komen dat ook in de toekomst moet voorkomen dat de WOZ-uitvoering (zowel bij uitvoeringsorganisaties als rechtspraak) zou kunnen vastlopen.

In het gesprek vroeg u ook om een visuele funnel van wat de VRLB aan aantallen bezwaar- en beroepsprocedures verwacht voor 2023.



<sup>4</sup> WODC-onderzoek ‘Van beroep in bezwaar, werkwijze en verdienmodel ‘no cure no pay’ bedrijven WOZ en BPM, p. 88.

Het gaat om een verwachting, aangezien nog niet alle cijfers bekend zijn. De grootte van vlakken staat in verhouding tot de aantallen. Hieruit is op te maken dat door de filterfunctie van WOZ adviseurs ca. de helft van de potentiële bezwaren reeds wordt afgevangen vóór de bezwaarprocedure, en dat maar een zeer klein deel van de bezwaren leidt tot een beroepsprocedure. Zoals hiervoor reeds opgemerkt, verwacht de VRLB dat de aantallen aanvragen, en dus ook de bezwaren en beroepen, in 2023 pieken en in 2024 zullen afnemen.

### **Oplossingsrichtingen**

Oplossingsrichtingen moeten gevonden worden door naar de gehele praktijk en uitvoering te kijken. De hiervoor genoemde doelen zijn volgens de VRLB te bereiken met de volgende maatregelen, die stuk voor stuk bijdragen aan het verminderen van de werkdruk bij de uitvoering en rechtspraak:

1. Begin aan de voorkant: focus op motivering van de WOZ-beschikking door inzichtelijkheid en transparantie.
2. Beperken en inkaderen bewijslast uitvoeringsorganisaties.
3. "Informalisering" van de bezwaar- en beroepsprocedures
4. Meer middelen voor uitvoeringsorganisaties

In de bijlage in onderdeel 1 gaan wij in meer detail in op de bovengenoemde oplossingsrichtingen en op de maatregelen zoals door u verwoord in uw brief van 23 maart.

### **Reactie op de voorgestelde maatregelen**

In 2013 is een groot deel van de voorgestelde maatregelen reeds uitgewerkt.<sup>5</sup> De opeenstapeling van de aangekondigde maatregelen zal tot gevolg hebben dat enkel de welgestelden nog kunnen beschikken over onafhankelijk deskundig advies. Dit betekent dat de gemiddelde burger zonder kennis over de WOZ en/of doenvermogen geen toegang meer zal hebben tot rechtsbescherming door een derde partij. Daarvoor waarschuwt ook Vereniging Eigen Huis.<sup>6</sup> Het betekent simpelweg het einde van de laagdrempelige professionele rechtsbescherming voor de doorsnee burger bij de WOZ. De kosten van een WOZ-adviseur kunnen dan, zelfs wanneer de dienstverlening zeer zou worden uitgediend, simpelweg niet worden gedekt.

Wat concurrentie voor bedrijven is, is rechtsbescherming voor overheden. Een stok achter de deur om zo optimaal mogelijk te presteren. Mede hierdoor is het huidige systeem in de basis solide, en daar mogen we samen trots op zijn. De opeenstapeling van aangekondigde maatregelen doen echter afbreuk aan de rechtsbescherming voor de burger en nemen de belangrijkste externe prikkel weg voor uitvoeringsorganisaties om beter te presteren. Het maakt uitvoeringsorganisaties gemakzuchtig en lui. Hoewel bepaalde (elementen van)

---

<sup>5</sup> [https://www.internetconsultatie.nl/proceskostenvergoeding\\_woz/details](https://www.internetconsultatie.nl/proceskostenvergoeding_woz/details)

<sup>6</sup> [https://www.eigenhuis.nl/nieuws/staatssecretaris-wil-strengere-regels-voor-no-cure-no-pay-bureaus?utm\\_campaign=wonen&utm\\_source=linkedin&utm\\_medium=organic\\_social&utm\\_content=staatssecretaris\\_wil\\_strengere\\_regels\\_voor\\_no\\_cure\\_no\\_pay-bureaus&utm\\_term=tekstlink](https://www.eigenhuis.nl/nieuws/staatssecretaris-wil-strengere-regels-voor-no-cure-no-pay-bureaus?utm_campaign=wonen&utm_source=linkedin&utm_medium=organic_social&utm_content=staatssecretaris_wil_strengere_regels_voor_no_cure_no_pay-bureaus&utm_term=tekstlink)

individuele maatregelen doeltreffend kunnen zijn, slaagt dit pakket er niet in om het doel te bereiken om duurzaam de werklast op langere termijn te verminderen.

In de bijlage in onderdeel 2 gaan wij nader inhoudelijk op de individuele voorgestelde maatregelen in.

### **Crunchsessie(s)**

De VRLB stelt voor op korte termijn -onder begeleiding van het ministerie van Financiën en in aanvulling op de stakeholdersbijeenkomst- 1 of 2 "**crunchsessies**" te houden in aanwezigheid van vertegenwoordigers vanuit de VNG, de LVLB, de Rechtspraak, de Waarderingskamer, de VRLB, een beleidsambtenaar en een wetgevingsjurist (het liefst mensen die zoveel mogelijk "met de poten in de klei" staan en dus dichtbij de problematiek). Wij zijn ervan overtuigd dat we samen tot een pakket breed gedragen maatregelen kunnen komen waarmee we de gezamenlijke doelstelling bereiken.

Graag bespreken we hoe we deze crunchsessie(s) kunnen organiseren.

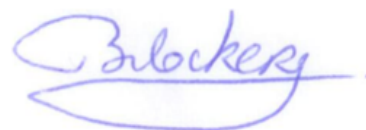
Voor contact staat Paul van Rosmalen, voorzitter VRLB, via e-mail op [paul@eerlijkewoz.nl](mailto:paul@eerlijkewoz.nl), telefonisch via +31 6 13 98 53 25 of per post via het in het briefhoofd genoemde adres tot uw beschikking.

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



B.A.M. Sloekers  
Woordvoerder Publieke Zaken

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

- De leden van de Vaste Commissie voor Financiën, t.a.v. de griffier
- De leden van de Vaste Commissie voor Justitie en Veiligheid, t.a.v. de griffier
- Ministerie van Justitie en Veiligheid, t.a.v. Nienke Kroesen
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, t.a.v. Marianne van den Berg
- Afdeling advisering van de Raad van State, t.a.v. dr. S.J.C. (Sigrid) Hemels
- Vereniging Eigen Huis, t.a.v. dhr. T. Letterie
- Bond voor Belastingbetalers, t.a.v. dhr. J. de Vries
- Nederlandse Orde van Belastingadviseurs, t.a.v. B. Kats
- Vereniging Nederlandse Gemeenten, t.a.v. dhr. R. Vonk
- Landelijke Vereniging Lokale Belastingen, t.a.v. dhr. G. Schipper
- Waarderingskamer, t.a.v. mevr. L.C. Hennink
- Unie van Waterschappen, t.a.v. Peter Stoffelen

## BIJLAGE

### 1. OPLOSSINGSRICHTINGEN

#### 1.1. Begin aan de voorkant: focus op motivering van de WOZ-beschikking door inzichtelijkheid en transparantie

In het kort:

- Verplicht uitvoeringsorganisaties zo snel mogelijk het nieuwe model taxatieverslag te gaan gebruiken. Indien dit bij individuele uitvoeringsorganisaties op korte termijn tot praktische bezwaren leidt, adviseert de VRLB een overgangsfase waarin deze uitvoeringsorganisaties een ander model taxatieverslag kunnen gebruiken dat qua inhoud vergelijkbaar is met het nieuwe model (dus incl. KOUDV-factoren, waarde deelobjecten, etc.).
- Voeg het taxatieverslag gelijktijdig (fysiek) bij de WOZ-beschikking / aanslag gemeentelijke heffingen en leg in begrijpelijke taal uit hoe de waarde tot stand is gekomen.
- Vermeld niet langer de stijging of daling van de WOZ-waarde op het taxatieverslag.
- Resultaat: aanzienlijke betere inzichtelijkheid en transparantie van de WOZ-waarde. Dit leidt tot meer vertrouwen van de burger en dus tot minder bezwaren.

Om het aantal bezwaar- en beroepsprocedures te verminderen en de werklust bij uitvoeringsorganisaties en rechtspraak te verlichten, is vertrouwen van burgers in de WOZ-waarde van cruciaal belang. Als de WOZ-waarde meer inzichtelijk en transparant is, zal de burger meer vertrouwen in de waarde hebben en minder snel geneigd zijn om bezwaar aan te tekenen of in beroep te gaan. Het rapport "Vertrouwen omhoog, bezwaren omlaag" van de Vereniging Nederlandse Gemeenten en de Waarderingskamer erkent ook het belang van inzicht en begrip bij belanghebbenden.<sup>7</sup> Er kan zonder veel moeite en op korte termijn veel winst worden behaald op het gebied van inzicht en begrip, met minder bezwaren als gevolg.

Op dit moment wordt de burger geconfronteerd met een geautomatiseerd besluit over de WOZ-waarde. De VRLB is van mening dat de burger niet voldoende in staat wordt gesteld om zelfstandig een oordeel te vormen over de juistheid van dit besluit. Voor de burger is de WOZ-waarde nog steeds een "black box". Het taxatieverslag zou de vorm moeten krijgen van een inzichtelijk en transparant rapport, waarin de informatie op een klantvriendelijke wijze wordt weergegeven. Het huidige sjabloon voor het taxatieverslag van woningen voldoet niet aan dit vereiste. De informatie daarop is te summier en is niet klantvriendelijk weergegeven.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> *Vertrouwen omhoog, bezwaren omlaag - Onderzoek naar de omgang met WOZ-bezwaarschriften en de kansen om het bezwaarpercentage verder te verlagen*, VNG / Waarderingskamer, Den Haag, 2011

<sup>8</sup> Bijlage 4 bij de Uitvoeringsregeling instructie waardebepaling Wet waardering onroerende zaken

De Waarderingskamer heeft recentelijk een nieuw model taxatieverslag ontwikkeld. Volgens de *Staat van de WOZ 2022* zal begin 2023 een groot aantal WOZ-waarden van woningen onderbouwd worden met het gemoderniseerde taxatieverslag. Vanaf 2024 kan dit zelfs leiden tot een verplicht gebruik van het nieuwe model taxatieverslag door een aanpassing van de uitvoeringsregeling.<sup>9</sup> De VRLB juicht deze ontwikkeling toe. Het nieuwe model is veel klantvriendelijker en bevat meer informatie waarmee burgers de juistheid van de WOZ-waarde kunnen beoordelen. Als burgers vertrouwen krijgen om de WOZ-waarde zelf te beoordelen, zullen zij dat vertrouwen ook teruggeven.

De VRLB ziet echter dat helaas slechts enkele uitvoeringsorganisaties het nieuwe model taxatieverslag in 2023 gebruiken. Het blijkt dat veel uitvoeringsorganisaties moeite hebben met het praktisch verwerken van het nieuwe model taxatieverslag in hun IT-systemen. Andere organisaties zijn weerstandig omdat zij in transparantie en inzichtelijkheid eerder een probleem dan een oplossing zien. Deze uitvoeringsorganisaties hebben de vrees dat het nieuwe model taxatieverslag leidt tot meer vragen of bezwaren van burgers. Dit is echter onterecht, aangezien organisaties die het nieuwe model taxatieverslag (of een qua inhoud daarop gelijkend model: dus incl. KOUDV-factoren, waarde deelobjecten, etc.) hanteren over het algemeen juist minder uitvoeringsproblemen lijken te ervaren als gevolg van bezwaren en vragen. Transparantie loont.

Daarnaast constateert de VRLB dat het taxatieverslag niet altijd tegelijk met de WOZ-beschikking / aanslag gemeentelijke heffingen wordt meegeleverd. In veel gevallen moet de burger deze apart opvragen via MijnOverheid. Dit zorgt voor onbegrip en wantrouwen bij burgers, omdat zij niet direct de onderbouwing van de nieuwe WOZ-waarde hebben ("*Ze doen maar wat! Natte vingerwerk!*"). Slechts een klein deel van de burgers vraagt het taxatieverslag alsnog op. Het kwaad is dan reeds geschied en de kans is groot dat de burger in bezwaar gaat. De VRLB adviseert daarom om altijd het taxatieverslag (het nieuwe model bij voorkeur) altijd gelijktijdig mee te sturen met de WOZ-beschikking / aanslag gemeentelijke heffingen.

Ten slotte blijkt dat veruit de belangrijkste reden waarom burgers in bezwaar gaan, de stijging van de WOZ-waarde ten opzichte van het vorige jaar is. De mate van stijging of daling van de WOZ-waarde is echter op zichzelf geen valide reden waarom de WOZ-waarde onjuist zou zijn. De VRLB adviseert daarom om niet langer de stijging of daling van de WOZ-waarde ten opzichte van het voorgaande jaar te vermelden. Bijlage 4 van de Uitvoeringsregeling instructie waardebepaling Wet waardering onroerende zaken kan daar eenvoudig (ook voor het huidige model taxatieverslag) op worden aangepast.

---

9

[https://www.waarderingskamer.nl/fileadmin/publieksporaal/documents/public/Waarderingskamer/Staat\\_van\\_de\\_WOZ/Staat\\_van\\_de\\_WOZ\\_2022\\_voor\\_site.pdf](https://www.waarderingskamer.nl/fileadmin/publieksporaal/documents/public/Waarderingskamer/Staat_van_de_WOZ/Staat_van_de_WOZ_2022_voor_site.pdf)

## 1.2. Beperken en inkaderen bewijslast uitvoeringsorganisaties

### In het kort:

- Codificatie wat geldt als *“gegevens die ten grondslag liggen aan de vastgestelde waarde”* (artikel 40, lid 2 Wet WOZ) voor woningen.
- Aansluiten bij de gegevens op het nieuwe model taxatieverslag, maar vormvrij.
- Resultaat: drastische beperking van het aantal aan, en de complexiteit van, (hoger)beroepsprocedures met als gevolg aanzienlijke beperking werklast van rechtspraak en uitvoeringsorganisaties.

In de Wet WOZ is vastgelegd dat de uitvoeringsorganisaties verantwoordelijk zijn voor het aantonen van de WOZ-waarde. Artikel 40, lid 2 stelt dat de heffingsambtenaar verplicht is om op verzoek een afschrift van de gegevens te verstrekken die aan de vastgestelde waarde ten grondslag liggen. Welke gegevens dit precies zijn, is niet vastgelegd in de wet, wat heeft geleid tot verschillende uitspraken van rechters, waaronder het Black-box-arrest van 17 augustus 2018.<sup>10</sup> Deze jurisprudentie (waarvoor meerdere leden van de VRLB grotendeels verantwoordelijk zijn geweest) heeft een zeer grote bijdrage geleverd aan het inzichtelijker en transparanter maken van de WOZ-waarde.

De VRLB stelt daarom voorop dat deze jurisprudentie een zeer grote bijdrage heeft geleverd aan het inzichtelijker en transparanter maken van de WOZ-waarde. Daarnaast is het helaas de realiteit dat de meeste uitvoeringsorganisaties niet uit eigen beweging altijd de WOZ-waarde integraal herbeoordelen, terwijl dit wel is vereist volgens de strekking van artikel 7:11 Awb. Hierdoor zijn veel WOZ adviseurs erop gericht om alle gegevens die aan de WOZ-waarde ten grondslag liggen te analyseren.

Echter, doordat artikel 40, lid 2 Wet WOZ geen beperkingen oplegt aan welke gegevens verstrekt moeten worden, staat in de grote meerderheid van de (hoger)beroepsprocedures de uitleg van artikel 40, lid 2 Wet WOZ ter discussie (artikel-40-procedures). De rechtbanken en gerechtshoven oordelen daarnaast ook geregeld inconsistent in artikel-40-procedures, wat leidt tot meer onduidelijkheid voor uitvoeringsorganisaties en de praktijk. Kortom: artikel-40-procedures leiden tot een aanzienlijke belasting van zowel de rechtspraak als uitvoeringsorganisaties.

De VRLB vindt het daarom noodzakelijk om hierop in te grijpen. De VRLB stelt voor wettelijk vast te leggen welke gegevens (limitatief) onder artikel 40 Wet WOZ vallen. Als de uitvoeringsorganisatie deze gegevens toezendt, heeft deze in principe voldaan aan de bewijslast en hoeven er geen extra gegevens toegezonden te worden, tenzij de belastingplichtige aannemelijk kan maken dat er een ander relevant gegeven of stuk is voor de waardebepaling van de onroerende zaak. Voor toepassing van deze uitzondering ligt de bewijslast bij de belastingplichtige. De VRLB suggereert om voor de bepaling welke gegevens toegezonden moeten worden aan te sluiten bij de inhoud van het nieuwe model taxatieverslag. De wijze waarop de informatie wordt geleverd kan wat betreft de VRLB vormvrij zijn om ruimte te geven aan uitvoeringsorganisaties die het nieuwe model

---

<sup>10</sup> Hoge Raad 17 augustus 2018, ECLI:NL:HR:2018:1316



taxatieverslag nog niet hebben ingevoerd. Deze koppeling creëert eenduidigheid en stimuleert uitvoeringsorganisaties meer transparantie en inzichtelijk te bieden.

In de stakeholdersbijeenkomst van 4 mei 2023 kwam deze oplossingsrichting ter sprake. Toen hebben de Waarderingskamer, de LVLB, de VRLB en de NOB (waarvan de aanwezige vertegenwoordiger ook vanuit diens functie als rechter-plaatsvervanger kon spreken) allen aangegeven dat deze oplossingsrichting zeer effectief is en de werklast bij met name de rechtspraak maar ook uitvoeringsorganisaties drastisch zal beperken.

### 1.3. “Informalisering” van de bezwaar- en beroepsprocedure

In het kort:

- Informalisering van de (werkprocessen rondom) de bezwaar- en beroepsfase door inzet op een branchebreed convenant. De eerste praktijkervaringen met het convenant worden reeds in 2023 opgedaan.
- Openbreken gesloten rechtstelsel door mogelijk maken intrekking van uitspraak op bezwaar.
- Resultaat: efficiëntere werkprocessen rondom de bezwaarfase met minder werkdruk per zaak tot gevolg, en een lager aantal beroepsprocedures.

De VRLB is voorstander van “informaliseren”. Informalisering is mogelijk op twee niveaus. Ten eerste moet de focus liggen op de juistheid van de WOZ-waarde (materieel) en niet op formele kwesties (zoals artikel-40-procedures of immateriële schadevergoeding). Zie onderdelen 1.2 en 2.5. Op de tweede plaats ziet informalisering op het beter inrichten van de werkprocessen rondom de bezwaar- en beroepsprocedure. De bezwaarprocedure is in het leven geroepen als informeel traject om te voorkomen dat een geschil bij een rechter beslecht moet worden. De bezwaarfase zo goed mogelijk inrichten en benutten verlaagt de werkdruk per dossier voor de uitvoeringsorganisatie en verlaagt bovendien de kans dat het alsnog tot een beroepsprocedure komt, met werklast voor de rechtspraak tot gevolg.

De ambitie van de VRLB is dat een bezwaar- of beroepsprocedure via een WOZ adviseur per saldo tot minder werklast leidt voor de uitvoeringsorganisatie en de rechtspraak dan een bezwaar- of beroepsprocedure die door een burger wordt gevoerd. Dit is mogelijk door:

- Advisering en filtering aan de voorkant: WOZ-adviseurs nemen gemiddeld minder dan de helft van de door burgers aangedragen zaken in behandeling. Ca. 50% van de gevallen filteren WOZ-adviseurs er reeds uit en bereiken de uitvoeringsorganisaties (laat staan de rechtspraak) niet.
- Het voordeel van een beperkt aantal aanspreekpunten voor de uitvoeringsorganisaties in plaats van honderden of duizenden individuele burgers.
- Een zakelijke benadering van de procedure zonder emotie en irrelevante argumenten, die WOZ-adviseurs er voor de uitvoeringsorganisaties reeds uitfilteren.
- Werkafspraken tussen uitvoeringsorganisaties en WOZ-adviseurs, bijvoorbeeld via een branchebreed convenant met uniforme afspraken.

In de praktijk maken uitvoeringsorganisaties en WOZ-adviseurs al zeer geregeld werkafspraken die bijdragen aan de informalisering van de processen. In 2022 is het initiatief ontstaan om met vertegenwoordigers van de VRLB (WOZ Consultants, Previcus Vastgoed / Juist WOZ, Eerlijke WOZ en WOZ-Juristen) en uitvoeringsorganisaties (BSOB, GBTwente, Amsterdam en Cocensus) tot een branchebreed convenant te komen. In 2022 hebben meerdere overleggen plaatsgevonden en zullen in 2023 worden vervolgd. BSOB en Eerlijke WOZ hebben over 2023 reeds het concept-convenant zoals dat eind 2022 op tafel lag ondertekend en doen daar in 2023 ervaring mee op. In dit concept-convenant zijn (werk)afspraken gemaakt over (onder andere):

- De wijze van communicatie (e-mail i.p.v. post)
- De wijze en planning van de hoorzittingen
- Inkadering van de informatieverplichtingen (vergelijkbaar met onderdeel 1.2)
- Afzien van immateriële schadevergoeding bij voldoen aan termijnen in de Wet WOZ
- Herstelfase vóór ingebrekestelling
- Herstelfase vóór beroepsprocedure

Een herstelfase vóór de beroepsprocedure is op dit moment lastig in de praktijk vorm te geven doordat de WOZ gebonden is aan het gesloten stelsel van rechtsmiddelen. Concreet hebben uitvoeringsorganisaties op dit moment niet de formele mogelijkheid om een uitspraak op bezwaar in te trekken. De enige route voor de belastingplichtige om een uitspraak op bezwaar te (laten) herzien is een gang naar de rechter. Recentelijk heeft de Rechtbank Oost-Brabant prejudiciële vragen aan de Hoge Raad gesteld en verzocht om dit gesloten stelsel open te breken.<sup>11</sup> De VRLB vindt dit vanuit de doelstelling om de werkdruk bij de rechtspraak en uitvoeringsorganisaties te beperken een zeer positieve ontwikkeling en hoopt dat de Hoge Raad hieraan gehoor geeft. Dit zal in de praktijk het aantal beroepsprocedures aanzienlijk kunnen doen beperken. Wij geven u in overweging om (los van het oordeel van de Hoge Raad) het gesloten rechtstelsel te herzien en het voor uitvoeringsorganisaties binnen het kader van de Wet WOZ mogelijk te maken om een uitspraak op bezwaar in te trekken. Via het convenant kan de praktijk de omgang met dit nieuwe middel verder oppakken.

De doelstelling van het concept-convenant spreekt onder meer nadrukkelijk over het beperken van de werkdruk en het tegengaan van onnodige juridisering. De inzet van de bij het convenant betrokken partijen is om tot een finaal convenant te komen dat door alle uitvoeringsorganisaties en leden van de VRLB gedragen zal worden.

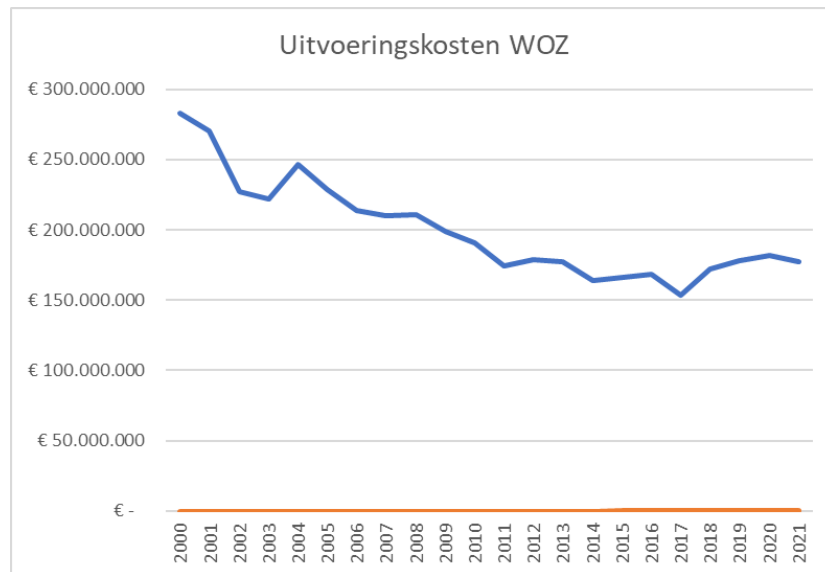
#### **1.4. Meer middelen voor uitvoeringsorganisaties**

De VRLB observeert dat de kosten voor de uitvoering van de WOZ sinds 2000 aanzienlijk zijn gedaald, terwijl de kwaliteit juist omhóóg is gegaan. Gecorrigeerd voor het huidige prijsniveau zijn de uitvoeringskosten voor de WOZ sinds 2000 gedaald van ca. €283.000.000 naar ca. €177.000.000: een daling van bijna 40%.<sup>12</sup>

<sup>11</sup> Rechtbank Oost-Brabant 24 februari 2023, ECLI:NL:RBOBR:2023:797

<sup>12</sup> Waarderingskamer, *Benchmark WOZ-Kosten 2021*, p. 15, te raadplegen via:

<https://www.waarderingskamer.nl/fileadmin/publieksporaal/documents/public/WOZ-in-cijfers/Rappor>



Eenzijds mogen we samen trots zijn op het feit dat de uitvoeringskosten zo aanzienlijk zijn gedaald, maar anderzijds heeft deze geleidelijke bezuiniging ervoor gezorgd dat er evidente knelpunten in de uitvoering zijn ontstaan. Sinds 2000 is het belang van de WOZ daarentegen sterk toegenomen. De WOZ-waarde wordt zowel in het fiscale als in het niet-fiscale domein voor steeds meer toepassingen gebruikt. De VRLB geeft via u aan de individuele uitvoeringsorganisaties het voorgaande in overweging en adviseert meer financiële ruimte te gunnen aan de uitvoering om de huidige en toekomstige knelpunten met een adequaat budget op te lossen. De VRLB verneemt soortgelijke signalen vanuit de Waarderingskamer. De kosten voor de uitvoering hoeven niet (verder) naar beneden. De WOZ is eigenlijk te goedkoop. We moeten ons niet blindstaren op de uitvoeringskosten per WOZ-object, maar investeren in (verdere) kwaliteitsverbetering.

## 2. REACTIE OP VOORGESTELDE MAATREGELEN IN UW BRIEF VAN 23 MAART 2023

### 2.1. Standaard uitbetalen van de vergoedingen voor de WOZ en de BPM aan de belanghebbende

In het kort:

- De maatregel werkt de hoofddoelstelling van de maatregelen tégen, want zal juist leiden tot meer werkdruk bij uitvoeringsorganisaties.
- Burgers zijn zich reeds in hoge mate bewust van de (hoogte van de) kosten. Dit is reeds onderzocht.
- De maatregel is niet effectief doordat deze is gericht op de achterkant van de procedure in plaats van de voorkant.
- De maatregel levert rompslomp en financiële risico's op voor burgers (met frustratie en wantrouwen richting de overheid tot gevolg).

[tage Benchmark WOZ-kosten 2021.pdf](https://opendata.cbs.nl/statline/?dl=3F0E#/CBS/nl/dataset/83131NED/table). Prijsindex bepaald op basis van CPI:  
<https://opendata.cbs.nl/statline/?dl=3F0E#/CBS/nl/dataset/83131NED/table>

- De maatregel komt in botsing met artikelen 3:94 en 3:97 BW in geval van cessie.
- Wij adviseren om in overleg te gaan met uitvoeringsorganisaties en de VRLB om te verkennen hoe het bewustzijn bij burgers aan de voorkant van de procedure verder vergroot kan worden, in plaats van de achterkant.

U geeft bij deze maatregel aan dat u wenst dat de belanghebbende beter bewust wordt van de procedures die in zijn naam worden gevoerd, alsmede van de kosten voor en inspanningen van de overheid die hiermee gepaard gaan.

De VRLB deelt de gedachte achter deze voorgestelde maatregel. Echter is deze maatregel daarvoor niet doeltreffend. Daarnaast draagt deze maatregel negatief bij aan een van de hoofddoelstellingen van de maatregelen: namelijk om de werkdruk bij uitvoeringsorganisaties te beperken. Deze maatregel zal tot meer werkdruk leiden.

De VRLB meent dat burgers reeds in hoge mate bewust zijn van de (kosten van) de procedures die WOZ-adviseurs voor hen als cliënt voeren. Dit is reeds het geval als gevolg van:

- Aandacht in de media
- Informatiecampagnes van gemeenten
- Vermelding van de (hoogte van de) proceskostenvergoeding op de uitspraak op bezwaar
- Websites van de WOZ-advieskantoren

Het bewustzijn van de (hoogte van de) vergoedingen is ook reeds in 2019 onderzocht door uitvoeringsorganisatie GBLT.<sup>13</sup> De conclusie van dit deel van het onderzoek was: *"Het merendeel van de belanghebbenden geeft aan bekend te zijn met de vergoeding die de bureaus ontvangen op het moment dat het bezwaar gegrond wordt verklaard"*.

Tijdens het gesprek dat wij met u hadden op 19 april 2023 gaf u aan zo veel mogelijk vroeg in het proces maatregelen te willen treffen. Deze maatregel is daarmee niet in lijn. Immers is ten tijde van de uitbetaling van de vergoeding de bezwaarprocedure reeds doorlopen en al uitspraak op bezwaar gedaan. Daar komt bovenop dat het overgrote deel van de burgers die bezwaar indienen dat überhaupt slechts eenmalig doet. Het is kortom zeer ineffectief om in te zetten op vergroting van de bewustwording van de kosten aan het einde van de procedure. Het spreekwoordelijke kalf is dan reeds verdronken. Wij geven u daarom in overweging in overleg te gaan met uitvoeringsorganisaties en de VRLB om te verkennen hoe het bewustzijn bij burgers aan de voorkant van de procedure verder vergroot kan worden, in plaats van de achterkant.

Deze maatregel levert voorts rompslomp en risico's op voor de burger. Deze heeft immers niet voor niets een WOZ-adviseur ingeschakeld. Deze wilde de inhoudelijke en procedurele rompslomp die bij de WOZ komt kijken immers uitbesteden en wordt nu alsnog daarmee geconfronteerd. De VRLB verwacht dat daarom dat deze maatregel in

---

<sup>13</sup> GBLT-onderzoek "Onderzoek waarom bezwaar maken via NCNP- organisatie" 5 november 2019, p. 7 ([https://gbt.nl/sites/default/files/documents/5.3\\_rapport\\_NCNP\\_versie\\_1.3.pdf](https://gbt.nl/sites/default/files/documents/5.3_rapport_NCNP_versie_1.3.pdf))

plaats van bewustwording van de kosten eerder zal leiden tot frustratie bij burgers en klachten over de (zogenaamde) *"inefficiënte overheid die al maar geld aan het rondpompen is"*. Ook leidt betaling van bedragen aan burgers die onderaan de streep niet voor de belanghebbende zijn bedoeld tot financiële risico's voor de burger. Vergelijk de problematiek rondom het toeslagenstelsel waarin belanghebbenden regelmatig worden geconfronteerd met terugbetalingsverplichtingen van eerder ontvangen bedragen. Terecht uitte Inspecteur-Generaal Bart Snels, hoofd van de Inspectie Belastingen, Toeslagen en Douane, grote kritiek op deze systematiek waarin financiële risico's bij burgers worden gelegd.<sup>14</sup>

Deze maatregel levert niet alleen rompslomp op voor burgers, maar ook voor uitvoeringsorganisaties. Op de eerste plaats verwacht de VRLB veel vragen en onduidelijkheid bij burgers die zich daarmee tot uitvoeringsorganisaties zullen wenden. Daarnaast zullen uitvoeringsorganisaties voor de uitbetaling van de vergoedingen, in plaats van één rekeningnummer, een administratie van honderden of duizenden burgers moeten opzetten en bijhouden. Bij leden van de VRLB zijn meerdere voorbeelden bekend van uitvoeringsorganisaties die in het verleden juist aangaven liever de vergoedingen centraal op één rekeningnummer betaalden en daarbij zelfs hielpen bij het formuleren van de tekst van de machtigingen van WOZ-adviseurs om zo ervoor te zorgen dat dit ook juridisch mogelijk is.

Gedurende het werkbezoek van enkele ambtenaren van de ministeries van Financiën en Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties op 17 maart 2023 is bij deze maatregel stilgestaan en hebben uw medewerkers ook vanuit een medewerker van een uitvoeringsorganisatie kunnen vernemen dat deze maatregel het beoogde doel niet zal bereiken, zal leiden tot een hogere werkdruk bij uitvoeringsorganisaties en in geval van cessie in botsing zal komen met artikelen 3:94 en 3:97 BW.

## **2.2. Een apart regime voor het recht op een proceskostenvergoeding voor de WOZ en de BPM**

### In het kort:

- De zorgvuldigheid vereist dat het onderzoek van het WODC wordt afgewacht.
- Generieke maatregelen hebben geen objectieve en redelijke rechtvaardiging en komen niet door de toets van de Hoge Raad. Dit brengt het risico met zich mee voor massale beroepsprocedures.
- De vergoedingen in WOZ-zaken zijn in het algemeen niet te hoog en leiden tot een marktconform effectief uurtarief.
- Gerichte aanpassingen in de vergoedingsstructuur zijn volgens de VRLB mogelijk.
- De VRLB wil in overleg met u om te komen tot een pakket gerichte, juridisch houdbare, aanpassingen.

---

<sup>14</sup> <https://nos.nl/artikel/2472657-baas-inspectie-belastingen-wil-toeslagenstelsel-afschaffen>

U geeft aan een apart regime voor het recht op een proceskostenvergoeding te willen introduceren door de hoogte van de forfaitaire proceskostenvergoeding in bezwaar- en beroepszaken voor de WOZ en de BPM te verlagen.

De VRLB stelt voorop dat er een redelijke verhouding moet bestaan tussen de inspanningen en werkzaamheden van WOZ-adviseurs en de vergoeding. U stelt dat de *"hoogte van deze vergoeding doorgaans niet in verhouding staat tot de geleverde inspanning en werklust"*. Dit is een voorbarige conclusie. Het WODC doet hier immers momenteel onderzoek naar in opdracht van het ministerie van Justitie en Veiligheid, waarbij ook uw ambtenaren betrokken zijn.<sup>15</sup> U bent hierover door uw medewerkers geïnformeerd in de beslissingsnota d.d. 13 september 2022 bij de Kamerbrief over de aanvullende reactie op het WODC-rapport.<sup>16</sup> Uw medewerkers schreven daarin:

- *"Doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in mogelijke instrumenten of aanpassingen van het Besluit proceskosten bestuursrecht om oneigenlijk gebruik van procedures te voorkomen"*
- *"In het onderzoek zal ook gekeken worden naar de verhouding van de werkzaamheden van professioneel gemachtigden, waaronder ncnp-bedrijven in relatie tot de vergoeding"*

Vanuit het oogpunt van de zorgvuldigheid past het niet een generieke maatregel door te voeren alvorens het onderzoek van het WODC is afgerond.

Deze maatregel kan niet worden los gezien van het arrest van de Hoge Raad van 27 mei 2022. De Hoge Raad heeft in dit arrest overwogen dat er voor een onderscheid in proceskostenvergoeding voor WOZ- en BPM-zaken een objectieve en redelijke rechtvaardiging is vereist om niet in strijd te komen met het discriminatieverbod.<sup>17</sup>

Een dergelijke objectieve en redelijke rechtvaardiging ligt niet op tafel. Mede naar aanleiding van het arrest van 27 mei 2022 is dit ook impliciet erkend door zowel de ambtenaren van uw eigen departement als het ministerie van Justitie en Veiligheid:

- Ministerie van Financiën: *"Het is immers van belang dat de vergoeding voor rechtsbescherming in verhouding staat tot de geleverde inspanning. Of hiervan sprake is, is op dit moment niet te zeggen"*<sup>18</sup>

---

15

<https://www.wodc.nl/documenten/jaarplannen/2023/01/24/onderzoeksprogrammering-2023---1e-tranche>

<sup>16</sup> Beslisnota bij Kamerbrief over aanvullende reactie op het WODC-rapportpagina, 13 september 2022, notanummer 2022-0000206549,

<https://open.overheid.nl/documenten/ronl-10150b508c4a1c7fe2aad4717335f8e23cc3b4bd/pdf>, pagina 3

<sup>17</sup> Hoge Raad 27 mei 2022, ECLI:NL:HR:2022:752

<sup>18</sup> Beslisnota bij Kamerbrief over aanvullende reactie op het WODC-rapportpagina, 1 juli 2022 notanummer 2022-0000177476,

<https://open.overheid.nl/documenten/ronl-10150b508c4a1c7fe2aad4717335f8e23cc3b4bd/pdf>, pagina 15

- Ministerie van Justitie en Veiligheid: *"JenV ziet binnen het juridisch stelsel voor de vergoeding van proceskosten in het bestuursrecht (...) weinig ruimte om nog tot een verdere differentiatie te komen"*.<sup>19</sup>

Ook in uw brief van 23 maart 2023 leest de VRLB geen objectieve en redelijke rechtvaardiging voor een generieke maatregel. Indien er sprake is van een objectieve en redelijke rechtvaardiging voor een dergelijke generieke maatregel zal dit moeten blijken uit het lopende onderzoek van het WODC. Zonder die rechtvaardiging brengt het doorvoeren van generieke maatregelen het risico met zich mee voor massale beroepsprocedures, zoals we die in de afgelopen jaren ook bij box 3 hebben gezien.

De VRLB is er overigens van overtuigd dat er ook uit dit onderzoek geen objectieve en redelijke rechtvaardiging voor een generieke maatregel zal volgen. De VRLB heeft reeds op 26 juli 2021 een *position paper* aan uw ambtsvoorganger gestuurd waarin uitgebreid is onderbouwd dat de vergoedingen in WOZ-zaken in het algemeen niet te hoog zijn en leiden tot een effectief uurtarief van ca. €55.<sup>20</sup> Tijdens het werkbezoek van 17 maart 2023 hebben uw medewerkers een indruk gekregen wat er allemaal aan werkzaamheden worden verricht voor burgers. Die werkzaamheden beperken zich niet tot de acties die voorkomen in het Bpb. Bijvoorbeeld: in de vergoeding voor het onderdeel "bezwaarschrift" (Bijlage A5, onderdeel 1 Bpb) zitten afhankelijk van de precieze werkwijze van de WOZ-adviseur rondom (vóór en ná) de opstelling van de bezwaarbrief vele inhoudelijke werkzaamheden en administratieve stappen plaats, waaronder taxatie-inhoudelijk onderzoek naar de WOZ-waarde bij de intake van de klant, controle van de gegevens over het object van de gemeente (waaronder taxatieverslag), diverse 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, maar staan niet apart in het Bpb vermeld.

Een WOZ-bezwaarprocedure laat zich vergelijken met de Elfstedentocht: je wordt afgerekend op de stempels die je hebt gehaald (de punten in het Bpb), maar het meeste werk zit in de voorbereiding en de tocht tussen de stempelposten.

De VRLB vindt wel dat er ruimte is voor gerichte aanpassingen in de vergoedingsstructuur met als doel om potentieel oneigenlijk gebruik te voorkomen en de werkdruk bij (met name) de rechtspraak te verminderen. Hierbij kan onder andere worden gedacht aan:

- Vaststelling van het gewicht van een zaak in de beroepsfase 0,5 indien het beroep gegrond wordt verklaard, maar de WOZ-waarde niet wordt aangepast.
- Codificatie van Gerechtshof 's-Hertogenbosch, 15 november 2018, ECLI:NL:GHSHE:2018:4638

---

<sup>19</sup> Bijlage A bij Beslisnota bij Kamerbrief over aanvullende reactie op het WODC-rapportpagina, 15 augustus 2022, kenmerk 4160528, <https://open.overheid.nl/documenten/ronl-10150b508c4a1c7fe2aad4717335f8e23cc3b4bd/pdf>, pagina 23

<sup>20</sup> <https://www.vrlb.nl/wp-content/uploads/2022/02/VRLB-Position-Paper.pdf>, pagina 4-9.

- Maximering van de totale vergoeding voor een zaak tot €2.000 (ongeacht hoeveel processtappen zijn ondernomen), ter voorkoming van onnodig “doorprocederen”.

De VRLB wil graag met u en uw medewerkers in overleg treden om te komen tot een pakket gerichte, juridisch houdbare, aanpassingen in de vergoedingsstructuur.

### **2.3. Geen toekenning van proceskostenvergoeding ingeval de WOZ-waarde of de BPM-waarde slechts licht wordt bijgesteld**

In het kort:

- Door ontbreken gelijke bewijsleer leidt WOZ-paradox tot voordeel voor uitvoeringsorganisaties: kleine waardegeschillen vallen doorgaans uit in hun voordeel.
- WOZ-adviseurs zijn kritisch op welke zaken ze aannemen: uit de cijfers van de Waarderingskamer blijkt dat de gemiddelde waardeverandering na gegrondverklaring bij bezwaren via WOZ-adviseurs een stuk hoger is dan bij rechtstreekse bezwaren van burgers.
- Deze maatregel leidt tot een perverse prikkel bij uitvoeringsorganisaties om te doelredeneren naar een waarde die binnen de toepasselijke marge ligt. Dit leidt tot meer beroepsprocedures en draagt dus niet bij aan het doel om werkdruk voor de rechtspraak te beperken.
- Deze maatregel is hoogstwaarschijnlijk in strijd is met het discriminatieverbod en het EVRM.

De WOZ-waarde is per definitie een waardeschatting. Dat betekent dat binnen een bepaalde marge meerdere waarden als “juist” kunnen gelden. Dit wordt in de praktijk aangeduid als de WOZ-paradox. De WOZ-paradox zou ertoe leiden dat er meer bezwaren zouden worden ingediend omdat er “altijd wel wat op de WOZ-waarde aan te merken is”. De WOZ-paradox zou WOZ-adviseurs in de kaart spelen. Echter is het tegendeel het geval: de WOZ-paradox helpt juist de uitvoeringsorganisaties.

Bij kleine waardegeschillen leidt de WOZ-paradox ertoe dat doorgaans beide waarden aannemelijk gemaakt kunnen worden. Mocht een dergelijke zaak voor de rechter komen, zorgt de WOZ-paradox voor een groot voordeel voor de heffingsambtenaar. Er geldt bij de WOZ namelijk geen gelijke bewijsleer. De bewijslast om de WOZ-waarde aannemelijk te maken ligt bij de heffingsambtenaar en wanneer deze daarin slaagt, is daarmee de kous af. Slechts indien de heffingsambtenaar de waarde niet aannemelijk maakt, komt de vraag aan de orde of de belanghebbende (of diens gemachtigde) de waarde aannemelijk heeft gemaakt.<sup>21</sup> Indien dat ook niet het geval is zal de rechter “in goede justitie” een waarde vaststellen. Bij kleine waardegeschillen is het voor de heffingsambtenaar doorgaans eenvoudig om de waarde aannemelijk te maken. Resultaat is dat in de praktijk de heffingsambtenaar bij de uitspraak op bezwaar in feite de keuze heeft om bij kleine waardegeschillen te handhaven of toe te kennen. De realiteit is dat bij kleine waardeverschillen een rechtstreeks bezwaar van de burger doorgaans eerder gegrond

---

<sup>21</sup> Hoge Raad 14 oktober 2005, ECLI:NL:HR:2005:AU4300, r.o. 3.2



wordt verklaard dan eenzelfde bezwaar via een WOZ-adviseur. WOZ-adviseurs hebben zich al jaren daarop aangepast. De praktijk is daarom dat WOZ-adviseurs kritisch zijn op de zaken die ze aannemen en zelf daarbij veelal marges toepassen. Dit is ook op te maken uit de cijfers van de Waarderingskamer: de gemiddelde waardeverandering na gegrondverklaring is bij bezwaren via WOZ-adviseurs een stuk hoger dan bij rechtstreekse bezwaren van burgers.<sup>22</sup>

U geeft in de inleiding bij uw brief impliciet aan dat de geleverde inspanning en werklast door een gemachtigde in verhouding moet staan met de werkzaamheden. Daar is de VRLB het mee eens. In de vorige paragraaf hebben wij daar ook bij stil gestaan. Een maatregel die strekt tot het niet toekennen van een vergoeding bij slechts lichte bijstelling van de waarde is daarmee in strijd. Of de waarde veel of weinig wordt bijgesteld is niet gerelateerd aan de inspanning of werklast bij de WOZ-adviseur.

De VRLB meent verder dat deze maatregel niet doeltreffend is om de werkdruk bij uitvoeringsorganisaties en rechtspraak te verminderen. Het hanteren van een marge leidt tot een perverse prikkel voor uitvoeringsorganisaties om misbruik van de marge te maken door in de uitspraak op bezwaar te doelredeneren naar een waarde die binnen de toepasselijke marge ligt. Dit leidt zonder enige twijfel tot meer beroepsprocedures voor “margezaken”, waarbij het (nog iets verder) bijstellen van de waarde het verschil zal betekenen tussen wel of geen kostenvergoeding.

Net zoals bij de overige maatregelen beoordelen wij deze maatregel, zoals u merkt, eerst op hun inhoudelijke merites (of het gebrek daaraan). Maar we willen niet onbenoemd laten dat een dergelijke maatregel hoogstwaarschijnlijk in strijd is met het discriminatieverbod (wat is het objectieve verschil tussen een gegrond bezwaar dat duizend euro boven of onder de toepasselijke drempelwaarde ligt?) en artikel 1 van het EVRM, hetgeen ook bij de Fierensmarge het geval was.<sup>23</sup>

## 2.4. Verplicht informeel traject voor de WOZ

### In het kort:

- Uitvoeringsorganisaties moeten de vrijheid houden om op basis van *best practices* een vorm van informeel contact vorm te geven wat bij hen past. Verplichten van een “informeel traject” leidt onvermijdelijk tot méér in plaats van minder formalisering. Er moet worden ingezet op informalisering van bestaande bezwaar- en beroepsprocedures.
- Burgers beschikken niet over de noodzakelijke informatie, kennis en/of doenvermogen. Eerst moeten uitvoeringsorganisaties de WOZ-waarde aan de voorkant inzichtelijk en transparant. Van het (direct of indirect) verplicht stellen van een “informeel traject” bij burgers kan absoluut geen sprake zijn.

---

<sup>22</sup>

[https://www.waarderingskamer.nl/fileadmin/publieksporaal/documents/public/Publicaties/Onderzoekrapporten/Rapport\\_Landelijk\\_kwantitatief\\_onderzoek\\_honorering\\_NCNP-bezwaren.pdf](https://www.waarderingskamer.nl/fileadmin/publieksporaal/documents/public/Publicaties/Onderzoekrapporten/Rapport_Landelijk_kwantitatief_onderzoek_honorering_NCNP-bezwaren.pdf), pagina 6.

<sup>23</sup> Hoge Raad 22 oktober 2010, ECLI:NL:HR:2010:BL1943

- Verplichten van een “informeel traject” leidt tot vastlopen van de uitvoering. Nu al slagen uitvoeringsorganisaties er niet in om aan de huidige vraag naar informeel contact te voldoen.

De VRLB onderschrijft dat een vorm van informeel contact tussen burger en uitvoeringsorganisatie nuttig is. Met name voor evidente fouten op de WOZ-beschikking of in het taxatieverslag biedt informeel contact uitkomst. Een bezwaarprocedure is dan wat betreft de VRLB niet nodig. De VRLB vindt het op dit moment echter geen goed idee om het aanbieden van een “informeel traject” voor uitvoeringsorganisaties te verplichten. Van het (direct of indirect) verplicht stellen van een “informeel traject” bij burgers kan absoluut geen sprake zijn. Daarvoor bestaan de drie volgende redenen.

Ten eerste moeten uitvoeringsorganisaties de vrijheid houden om op basis van *best practices* een vorm van informeel contact vorm te geven wat bij hen past. Veel uitvoeringsorganisaties hebben reeds ervaring met verschillende methoden om met de burger informeel in contact te komen. Aan de andere kant zijn er veel uitvoeringsorganisaties die nauwelijks toereikende informatie over de WOZ op hun website staan, laat staan een manier om laagdrempelig met de gemeente in contact te komen. Daar is nog veel te winnen. Verplichten van een “informeel traject” vereist een eenduidige, nationaal geldende, definitie en aanpak. Het verplichten van een niet-gedefinieerde procedure leidt onvermijdelijk tot praktische en juridische onduidelijkheid bij uitvoeringsorganisaties en burgers. Het definiëren/codificeren wat geldt als “informeel traject” leidt echter op zijn beurt tot méér formalisering. Door de wens om te informaliseren eindigen we dan paradoxaal met een éxtra (effectief geformaliseerde) procedurestap. Dit neemt niet weg dat uitvoeringsorganisaties volgens de VRLB meer zouden kunnen (en moeten) worden aangespoord werk te maken van (de verbetering van) informele contactmogelijkheden en *best practices* onderling te delen. Daar is nog veel te winnen. De VRLB adviseert verder om in te zetten op het verbeteren en “informaliseren” van de bestaande bezwaar- en beroepsprocedures. In onderdeel 1.3 gaan wij daar ook nader op in.

Ten tweede kan geen sprake zijn van het direct dan wel indirect verplichten van burgers om altijd eerst een formeel traject te doorlopen. De doorsnee burger beschikt niet over de informatie, kennis en/of het doenvermogen om in alle gevallen zelfstandig naar tevredenheid een informeel traject te doorlopen. Een evidente fout bij de primaire objectkenmerken op het taxatieverslag, bijvoorbeeld een garage die er niet (meer) is, wil vaak nog wel lukken.<sup>24</sup> Maar als het wat ingewikkelder wordt, en dat wordt het al snel, schiet de informatie, kennis en/of het doenvermogen bij de burger snel tekort.<sup>25</sup> WOZ-adviseurs beschikken, in tegenstelling tot de doorsnee burger, wél over de

---

<sup>24</sup> Slechts 3,8% van de bezwaren wordt gegrond verklaard om een reden die met het standaard model taxatieverslag is na te gaan voor de burger (objectafbakening en primaire objectkenmerken). [https://www.waarderingskamer.nl/fileadmin/publieksporaal/documents/public/Publicaties/Onderzoek/ksrapporten/Rapport\\_Landelijk\\_kwantitatief\\_onderzoek\\_honorering\\_NCNP-bezwaren.pdf](https://www.waarderingskamer.nl/fileadmin/publieksporaal/documents/public/Publicaties/Onderzoek/ksrapporten/Rapport_Landelijk_kwantitatief_onderzoek_honorering_NCNP-bezwaren.pdf), tabel 2.3, pagina 14

<sup>25</sup> GBLT-onderzoek “Onderzoek waarom bezwaar maken via NCNP- organisatie” 5 november 2019 ([https://gblt.nl/sites/default/files/documents/5.3\\_rapport\\_NCNP\\_versie\\_1.3.pdf](https://gblt.nl/sites/default/files/documents/5.3_rapport_NCNP_versie_1.3.pdf))

noodzakelijke kennis en toegang tot vastgoeddatabases en waarderingssystemen. Vraag uzelf af: kent u de recente koopsommen van vergelijkbare woningen in uw buurt? Kent u alle relevante kenmerken van die woningen? Weet u hoe u de onderlinge verschillen tussen die woningen moet kwantificeren en kan herleiden tot de WOZ-waarde van uw eigen woning? Bent u bekend met de vele bijzondere regels en uitzonderingen die uit de wet en de rechtspraak voortvloeien?<sup>26</sup>

Voordat we überhaupt van burgers kunnen verlangen dat een “informeel traject” de regel wordt, vindt de VRLB dat we éérst van uitvoeringsorganisaties mogen verlangen dat zij serieus werk maken van het aan de voorkant inzichtelijk en transparant maken van de WOZ-waarde. Dat is immers het kernprobleem. Wij verwijzen u naar onderdeel 1.1. Bovendien mogen burgers, voordat zij met dergelijke verplichtingen zouden worden geconfronteerd, verwachten dat het informele traject bij uitvoeringsorganisaties nationaal eenduidig is en er voldoende capaciteit bij uitvoeringsorganisaties is. Van beiden is op dit moment geen sprake. Op deze punten valt nog veel werk te verrichten.

Ten derde zal het direct of indirect verplichten van burgers tot het volgen van een informeel traject leiden tot het compleet vastlopen van de uitvoering. Jaarlijks worden ruim 9 miljoen WOZ-beschikkingen binnen enkele weken verzonden. Reeds in 2023 was er door het hele land al een nijpend capaciteitstekort bij uitvoeringsorganisaties om de vragen en informele procedures te behandelen.<sup>27</sup> De VRLB heeft vanuit de LVLB signalen ontvangen dat een informeel telefonisch bezwaar uiteindelijk meer inspanning vergt dan een formeel bezwaar van de burger. Wij adviseren daarom met klem tegen het verplichten van een informeel traject voor burgers. Zowel in het belang van uitvoeringsorganisaties als in het belang van de burger. De kritiek en frustratie die geregeld wordt ervaren bij de Belastingtelefoon is er niets bij<sup>28</sup>, en de uitvoering loopt onherroepelijk vast.<sup>29</sup>

---

<sup>26</sup> Zie ook het commentaar van L.J. Boone zijn recente bijdrage in het Belastingblad 2023/146: *“Verder moeten we ook niet uit het oog verliezen dat lang niet iedere woningeigenaar zit te wachten op een informeel traject met de overheid over de WOZ-waarde. De groep die daarin waarschijnlijk geen interesse heeft, schakelt momenteel een no-cure-no-paybedrijf in en is daar doorgaans tevreden mee. Als in 2024 een informeel traject verplicht wordt, dan worden deze burgers gedwongen een traject te volgen waar zij niet op zitten te wachten of onvoldoende expertise voor bezitten, met de kans dat ze zich met een kluitje in het spreekwoordelijke riet laten sturen.”*

<sup>27</sup> Zie onder andere:

<https://www.telegraaf.nl/financieel/1461209755/gemeenten-slecht-bereikbaar-door-golf-aan-vragen-over-te-hoge-woz>,

[https://www.noordhollandsdagblad.nl/cnt/dmf20230327\\_74620300?utm\\_source=google&utm\\_medium=organic](https://www.noordhollandsdagblad.nl/cnt/dmf20230327_74620300?utm_source=google&utm_medium=organic)

<sup>28</sup>

<https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/nieuwsbericht/2022/klachten-over-slechte-bereikbaarheid-belastingtelefoon-houden-aan>

<sup>29</sup> Zie ook het commentaar van L.J. Boone zijn recente bijdrage in het Belastingblad 2023/146: *“Veel gemeenten zijn nu al niet in staat om binnen een redelijke termijn in het informele traject hun burgers terug te bellen. En dit terwijl het leeuwendeel van de zaken nu nog meteen het formele traject in gaat. Als in de toekomst dus alles (eerst) informeel moet, dan loopt de ambtelijke molen naar ik vrees helemaal vast.”*

## 2.5. Niet langer uitkeren van de vergoeding van immateriële schade bij de WOZ en BPM

### In het kort:

- De VRLB steunt deze maatregel.
- Deze maatregel gaat perverse prikkels tegen bij zowel WOZ-adviseurs als bij uitvoeringsorganisaties.
- Deze maatregel dient alle drie de doelen: het beperkt de werkdruk bij uitvoeringsorganisaties, bij de rechtspraak, en gaat oneigenlijk gebruik tegen.

De VRLB is voorstander van het afschaffen van de immateriële schadevergoeding (ISV) binnen de WOZ.

De VRLB is ermee bekend dat er partijen in de markt aanwezig zijn die handig gebruik maken van de regels en termijnen met als vermoedelijke doel om een ISV te ontlokken. Dit is een perverse prikkel die uit het systeem gehaald moet worden. Aan de andere kant constateert de VRLB dat de termijnoverschrijdingen die leiden tot een ISV in de meeste gevallen op zijn minst ten dele zijn toe te schrijven aan het doen en nalaten van uitvoeringsorganisaties en de rechtspraak.

De ISV leidt ook tot een perverse prikkel voor uitvoeringsorganisaties. De Wet WOZ geeft in principe een termijn tot 31 december van het kalenderjaar, terwijl de uitvoeringsorganisatie al voor ISV veroordeeld kan worden (in een vervolprocedure) indien de uitspraak niet binnen 6 maanden wordt gedaan. De immateriële schadevergoeding (ISV) doorkruist daarom de (terechte) termijnen die in de Wet WOZ gegeven zijn voor uitvoeringsorganisaties om een bezwaarschrift af te handelen. Dit leidt tot een perverse prikkel voor uitvoeringsorganisaties om een bezwaarschrift te snel af te handelen, hetgeen geregeld ten koste gaat van de kwaliteit van de uitspraak. De VRLB gunt uitvoeringsorganisatie de tijd die de Wet WOZ hen geeft. De verwachte hogere kwaliteit van de uitspraken op bezwaar zal ertoe leiden dat er minder beroepsprocedures nodig zullen zijn. Dit scheelt werkdruk voor uitvoeringsorganisaties en rechtspraak.

Indien deze maatregel stuit op juridische bezwaren geeft de VRLB u in overweging om te regelen dat de uitkering van de ISV wél altijd aan de belanghebbende wordt uitgekeerd. De VRLB stelt namelijk vast dat de ISV is beoogd enkel en alleen ten goede te komen aan de belanghebbende, en niet aan diens gemachtigde, aangezien de ISV een vergoeding is voor geleden spanning en frustratie bij de belanghebbende. Dit in tegenstelling tot de proceskostenvergoeding, die logischerwijs wél ten goede zou moeten komen aan de gemachtigde aangezien deze is bedoeld als vergoeding voor diens inspanningen. Wij geven u in overweging de hoogte van de ISV wettelijk vast te leggen, waarbij aangesloten zou kunnen worden bij recente rechtspraak waarin de ISV op een aanzienlijk lager bedrag is vastgesteld dan tot op heden de regel was.<sup>30</sup>

\*\*\*\*\*

---

<sup>30</sup> Rechtbank Zeeland-West-Brabant 5 april 2023, ECLI:NL:RBZWB:2023:2404