

Onderzoek naar termijnoverschrijding bij afhandeling WOZ-bezwaren

*Een onderzoek naar overschrijding van de jaargrens bij de
afhandeling van WOZ-bezwaarschriften*

18 juli 2014

Inhoudsopgave

| | | |
|-----|---|----|
| 1. | Samenvatting | 3 |
| 2. | Inleiding..... | 5 |
| 3. | Doelstelling onderzoek..... | 6 |
| 4. | Opzet van het onderzoek | 6 |
| 5. | Respons..... | 6 |
| 6. | Afhandeling bezwaarschriften..... | 7 |
| 7. | Oorzaken achterstanden bij afhandeling bezwaarschriften | 10 |
| 8. | Maatregelen ter voorkoming van achterstanden bij afhandeling bezwaarschriften | 11 |
| 9. | Contact met belanghebbenden..... | 12 |
| 10. | Beroep op de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen | 12 |
| 11. | Conclusies..... | 12 |
| 12. | Toezicht Waarderingskamer..... | 14 |

1. Samenvatting

In afwijking van de Algemene wet bestuursrecht geldt voor tijdige afhandeling van bezwaarschriften in het kader van de Wet waardering onroerende zaken (Wet WOZ), de regel dat bezwaren die zijn ingediend vóór 15 november in het jaar van indiening afgedaan moeten zijn. Omdat er geen goed beeld was van het al dan niet halen van deze termijn hebben wij onderzoek gedaan naar de mate waarin er bij de afhandeling van WOZ-bezwaren sprake is van termijnoverschrijding.

Er zijn in 2013 voor 8,6 miljoen WOZ-objecten WOZ-beschikkingen genomen. Uit het onderzoek blijkt dat de bezwaarschriften die in 2013 zijn ingediend tegen de WOZ-waarden naar waardepeildatum 1 januari 2012 betrekking hadden op 280.300 woningen en op 78.100 niet-woningen. Voor 267.100 woningen en voor 71.200 niet-woningen hebben de gemeenten in het jaar van indiening uitspraak gedaan.

Wij concluderen dat voor 13.200 woningen (4,7%) en 6.900 niet-woningen (8,8%) het bezwaar tegen de WOZ-waarde naar waardepeildatum 1 januari 2012 na 1 januari 2014 is afgehandeld. Hierbij valt op dat er bij de bezwarenafhandeling sprake is van relatief grote verschillen tussen gemeenten. In een aantal situaties kan het uitstellen van de afhandeling van een bezwaar een bewuste en ook een te verdedigen keuze zijn, bijvoorbeeld als er sprake is van een nog lopende beroepsprocedure uit een voorgaand jaar of van lopend overleg met belanghebbende.

Om die reden zijn wij van oordeel dat er geen sprake is van een achterstand in een gemeente, wanneer het aantal objecten waarvoor na 31 december van het jaar van indiening uitspraak op bezwaar wordt gedaan, kleiner is dan 10 of kleiner dan 0,1% van het aantal objecten. Rekening houdend met dit uitgangspunt voldoen 250 gemeenten (62%) volledig aan de eisen van tijdige afhandeling van WOZ-bezwaren.

Bij 150 gemeenten was in 2013 sprake van een overschrijding van de normen van de Waarderingskamer. Bij 45 organisaties (gemeenten en samenwerkingsverbanden tussen gemeenten) was er sprake van achterstand bij de bezwarenafhandeling. Soms blijkt het moeilijk om een afspraak voor een hoorzitting te maken. Dit speelt met name bij procedures die worden gevoerd op basis van "no cure no pay". Doorgaans is er wel contact geweest met belanghebbenden of met hun gemachtigden. Elk van deze 45 organisaties heeft voor 2014 een planning voor de bezwaarafhandeling die gericht is op het voorkomen van de vertraging bij de bezwaarafhandeling. Het feit dat het aantal bezwaren tegen de WOZ-waarde dit jaar significant lager is dan vorig jaar helpt hen daarbij. Bij de genoemde 45 organisaties zal de Waarderingskamer de afhandeling van bezwaren in 2014 in het kader van het toezicht ook nadrukkelijk aan de orde stellen.

Op grond van de verstrekte gegevens concluderen wij dat gemeenten steeds vaker een meer informele werkwijze bij het indienen en afhandelen van WOZ-bezwaren toepassen. Deze maatregel helpt om vertraging bij het afhandelen van formele bezwaren te voorkomen. Informeel contact helpt ook om te voorkomen dat belanghebbenden een bezwaarschrift indienen.

Tenslotte blijkt uit het onderzoek dat belanghebbenden voor wie het bezwaar buiten de termijn is afgehandeld, slechts in beperkte mate beroep doen op de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen. Voor circa 8% van de woningen en circa 2% van de niet-woningen waarvoor op 1 januari 2014 het bezwaar nog niet was afgerond, is een beroep op deze wet gedaan. Het bedrag dat op grond van deze wet door gemeenten in het kader van een WOZ-procedure zou moeten worden uitgekeerd bedraagt daarmee maximaal € 1,5 miljoen. Waarschijnlijk zal het daadwerkelijk uit te keren bedrag nagenoeg nihil zijn, omdat, wanneer een belanghebbende de gemeente met een beroep op deze wet in gebreke stelt, de gemeente doorgaans onmiddellijk uitspraak zal doen.

2. Inleiding

In afwijking van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) geldt voor tijdige afhandeling van bezwaarschriften in het kader van de Wet waardering onroerende zaken (Wet WOZ), de regel dat bezwaren die zijn ingediend vóór 15 november in het jaar van indiening afgedaan moeten zijn.

Omdat de WOZ-beschikkingen bijna allemaal gelijktijdig worden verzonden, komen de WOZ-bezwaren ook in dezelfde periode bij de gemeente¹ binnen. Daarom heeft de wetgever een beslistermijn voorgeschreven die ruimer is dan de reguliere termijn van zes weken na het einde van de termijn voor het indienen van een bezwaar² die in de Awb wordt genoemd. Ook vanwege mogelijke afhankelijkheden bij de behandeling van de bezwaarschriften (bij uitspraken op bezwaar moeten de onderlinge waardeverhoudingen tussen de WOZ-objecten gewaarborgd blijven) wordt de ruimere beslistermijn gewenst geacht. De termijn voor het afhandelen van een WOZ-bezwaar kan eventueel nog met zes weken worden verlengd. Bij overschrijding van de beslistermijn kan belanghebbende het bestuursorgaan in gebreke stellen. Doet de gemeente niet binnen twee weken uitspraak, dan is vanaf dat moment een dwangsom verschuldigd.

Maatschappelijk wordt de beslistermijn voor de WOZ als zeer ruim gezien en er bestaat dan ook weerstand tegen het feit dat gemeenten deze termijn overschrijden. Dit maatschappelijk gevoel komt inmiddels ook tot uitdrukking in de jurisprudentie over vergoeding van immateriële schade bij te lang lopende procedures³. In dat kader acht de rechter een half jaar een maximaal redelijke termijn voor het doen van uitspraak op een bezwaarschrift. Deze termijn betekent voor de WOZ-beschikking die eind februari bekend gemaakt wordt dat de rechter van oordeel is dat dit bezwaar half oktober (een half jaar na het einde van de bezwaarperiode) afgehandeld behoort te zijn en niet eind december.

Er was geen goed beeld in hoeverre er sprake is van overschrijding van de wettelijke termijn en van de normen van de Waarderingskamer voor het afhandelen van WOZ-bezwaren. In het overleg met de Tweede Kamer op 27 november 2013 heeft de staatssecretaris van Financiën toegezegd dat er onderzoek zal worden gedaan naar de mate waarin er bij de afhandeling van WOZ-bezwaren sprake is van overschrijding van de jaargrens. Wij hebben dit onderzoek uitgevoerd. Vooraf hebben wij de opzet van het onderzoek afgestemd met het ministerie van Financiën om ervoor te zorgen dat het onderzoek ook de beoogde informatie oplevert om de Tweede Kamer te kunnen informeren. Deze rapportage beschrijft de resultaten en de conclusies van het onderzoek. Wij beschrijven daarbij het landelijke beeld en vermelden geen namen van individuele gemeenten.

¹ In deze rapportage spreken wij steeds over gemeenten. Daarmee bedoelen wij ook samenwerkingsverbanden van gemeenten die de uitvoering van de Wet WOZ verzorgen.

² Kamerstukken II, 2005/06, 30 322, nr. 3

³ ECLI: NL: RVS: 2014: 188

3. Doelstelling onderzoek

Het doel van het onderzoek is om landelijk en per gemeente kwantitatief:

- inzicht te krijgen in het aantal WOZ-bezwaarschriften dat in 2013 (voor 15 november) is ingediend en waarvan de uitspraak na 1 januari 2014 is/wordt verzonden;
- de oorzaken van de eventuele achterstanden;
- de mate waarin gemeenten de belanghebbenden hebben ingelicht over de vertraging;
- de mate waarin belanghebbenden naar aanleiding van de achterstanden een beroep hebben gedaan op de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen.

4. Opzet van het onderzoek

Om de doelstelling van het onderzoek te realiseren hebben we de volgende achtereenvolgende stappen onderscheiden.

1. Het (voor alle gemeenten) inwinnen van informatie per gemeente door het opnemen van een aantal extra vragen in de voortgangsinventarisatie van april 2014.
2. Het analyseren van de door gemeenten verstrekte gegevens.
3. Als de antwoorden van individuele gemeenten daar aanleiding voor geven: het per telefoon of per email opvragen van aanvullende informatie bij deze gemeenten.
4. Het beschrijven van een landelijk beeld met betrekking tot de bezwarenafhandeling.

De resultaten en de conclusies van het onderzoek zijn voor een deel gebaseerd op de gegevens uit de voortgangsinventarisatie van april 2014. Wij hebben echter ook gegevens uit eerdere voortgangsinventarisaties gebruikt. Verder is er voor dit onderzoek aanvullend materiaal verzameld voornamelijk via telefonische interviews met medewerkers van gemeenten.

5. Respons

Alle gemeenten hebben de vragenlijst voor de voortgangsinventarisatie van april 2014 ingevuld. De beschreven resultaten van het onderzoek zijn daarmee gebaseerd op de informatie van 403 gemeenten en daarmee is de respons 100%. Daarbij past wel de kanttekening dat niet alle door gemeenten verstrekte gegevens consistent en betrouwbaar bleken te zijn. Een aantal gemeenten heeft daarom het verzoek gekregen de ingediende vragenlijst aan te vullen. Een aantal andere gemeenten waarbij wij twifelen aan de betrouwbaarheid van de gegevens, wordt in het kader van het reguliere toezicht van de Waarderingskamer nog benaderd om de gegevens te verifiëren. Deze aandachtspunten rond de betrouwbaarheid van kengetallen van afzonderlijke gemeenten hebben naar verwachting geen significant effect op het landelijk beeld dat wordt geschetst in deze rapportage.

6. Afhandeling bezwaarschriften

Verzonden WOZ-beschikkingen

Op 15 april 2014 moest er nog voor 0,07% van de woningen (circa 5.700) en 0,75% van de niet-woningen (circa 6.700) een WOZ-beschikking naar waardepeildatum 1 januari 2012 worden verzonden. Dat betekent dat op dat moment voor 99,93% van de woningen en 99,25% van de niet-woningen een WOZ-beschikking naar waardepeildatum 1 januari 2012 was genomen. Onze norm is dat het percentage nog te verzenden WOZ-beschikkingen drie maanden na de wettelijke termijn maximaal 0,1 % mag zijn (met een minimum van 10 voor kleinere gemeenten).

Op basis van deze kengetallen concluderen wij dat nagenoeg alle WOZ-beschikkingen naar waardepeildatum 1 januari 2012 zijn verstuurd. Dit betekent dat de kengetallen over de WOZ-bezwaarschriften voor dit onderzoek voldoende betrouwbaar zijn.

Gestarte bezwaarprocedures

Vorig jaar hebben wij, op basis van de voortgangsinventarisatie van april 2013, in onze voortgangsrapportage van 26 juni 2013 (kenmerk: 13.1913 JG), geconcludeerd dat bij 3% van de WOZ-beschikkingen bezwaar was gemaakt. Op dat moment hadden wij nog geen inzicht in het aantal woningen, respectievelijk niet-woningen onder bezwaar.

In de voortgangsinventarisatie van oktober 2013 hebben gemeenten het aantal woningen, respectievelijk niet-woningen opgegeven waarvoor bezwaar is gemaakt tegen de WOZ-waarde naar waardepeildatum 1 januari 2012. Uit de gegevens blijkt dat in 2013 voor 280.300 (3,7%) van de woningen en voor 78.100 (8,8%) van de niet-woningen door de belanghebbenden bezwaar is aangetekend tegen een WOZ-beschikking met waardepeildatum 1 januari 2012.

De onderstaande tabel illustreert het verloop van het aantal bezwaarschriften tegen WOZ-beschikkingen sinds 2010.

| Jaar (waardepeildatum) | 2010 (1-1-2009) | 2011 (1-1-2010) | 2012 (1-1-2011) | 2013 (1-1-2012) | 2014 (1-1-2013) |
|---|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------|
| Percentage bezwaarschriften | 2,7% | 2,6% | 2,9% | 3,0% | 1,6% |
| Percentage woningen onder bezwaar (objecten) | 2,9% (oktober) 2,4% (april) | 3,4% (oktober) 2,0 (april) | 3,8% (oktober) 2,7% (april) | 3,7% (oktober) 3,0% (april) | 1,7% (april) |
| Percentage niet- woningen onder bezwaar (objecten) | 7,6% (oktober) 5,5% (april) | 7,6% (oktober) 5,2% (april) | 8,2% (oktober) 6,2% (april) | 8,8% (oktober) 6,7% (april) | 4,8% (april) |

Snelheid afhandeling bezwaarschriften, landelijk beeld

In deze paragraaf beschrijven wij de snelheid van de afhandeling van de ontvangen bezwaarschriften. De gemiddelde duur van de afhandeling van een WOZ-bezwaarschrift is 20 weken.

De volgende tabel geeft meer inzicht in de afhandeling van de WOZ-bezwaarschriften in 2013. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen de afhandeling van WOZ-bezwaarschriften voor woningen en voor niet-woningen. Ook wordt onderscheid gemaakt tussen de situatie op 1 januari 2014 en de situatie op 15 april 2014. Voor de berekening van het aantal bezwaarschriften dat te laat is afgehandeld is rekening gehouden met de bezwaarschriften die na 15 november zijn ingediend.

| Bezwaren 2013 (waardepeildatum 1 januari 2012) | Woningen | Niet-woningen |
|--|-----------------|----------------------|
| Totaal aantal WOZ-objecten waarvoor bezwaar is gemaakt | 280.300 (100%) | 78.100 (100%) |
| Aantal WOZ-objecten waarvoor bezwaar op 1 januari 2014 nog moest worden afgehandeld | 15.100 (5,4%) | 8.300 (10,6%) |
| Aantal WOZ-objecten waarvoor bezwaar op 15 april 2014 nog moest worden afgehandeld | 2.800 (1,0%) | 3.100 (4,0%) |
| Aantal van deze WOZ-objecten waarvoor bezwaar was ingediend na 15 november 2013 | 1.900 (0,7%) | 1.400 (1,8%) |
| Aantal WOZ-objecten waarvoor het bezwaar "te laat"⁴ is afgehandeld | 13.200 (4,7%) | 6.900 (8,8%) |
| Aantal WOZ-objecten waarvoor het bezwaar in 2013 is afgehandeld | 267.100 (95,3%) | 71.200 (91,2%) |

Van de bezwaren tegen de WOZ-waarden van woningen die in 2013 waren ingediend (tegen een waarde met waardepeildatum 1 januari 2012), moesten er op 1 januari 2014 nog 15.100 worden afgehandeld. Op 15 april 2014 was dit aantal gedaald tot 2.800. Dit geeft aan dat gemeenten wel gebruik maken van de Awb om de afhandelingstermijn met zes weken te verlengen, maar dat langer uitstel in de meeste gevallen wordt vermeden, mede met het oog op de nieuwe WOZ-waarde en de aanslag voor het nieuwe kalenderjaar.

Van de op 1 januari 2014 nog niet afgehandelde woningbezwaren was het bezwaarschrift voor 1.900 woningen ingediend na 15 november 2013. Voor deze groep woningen was op 1 januari de wettelijke termijn voor het afhandelen van het bezwaarschrift dus nog niet afgelopen. Volgens de gegevens die gemeenten opgeven is dus voor 13.200 woningen, waarvoor in 2013 een WOZ-bezwaar is ingediend, dit bezwaarschrift niet voor 1 januari 2014 afgehandeld.

⁴ Het genoemde aantal bezwaarschriften is voor 15 november 2013 ingediend en is na 1 januari 2014 afgehandeld.

Van de bezwaren tegen de WOZ-waarden van niet-woningen moesten er op 1 januari 2014 nog 8.300 worden afgehandeld. Op 15 april 2014 was dit aantal gedaald tot 3.100.

Van de op 1 januari 2014 nog niet afgehandelde niet-woningbezwaren was het bezwaarschrift voor 1.400 niet-woningen ingediend na 15 november 2013. Volgens de gegevens die gemeenten opgeven is voor 6.900 niet-woningen, waarvoor in 2013 een WOZ-bezwaarschrift is ingediend, dit bezwaarschrift niet voor 1 januari 2014 afgehandeld.

Snelheid afhandeling bezwaarschriften, individuele gemeenten

Wij concluderen dat er tussen gemeenten onderling aanzienlijke verschillen zijn voor wat betreft de snelheid van de afhandeling van de WOZ-bezwaarschriften. Bij het beoordelen van de snelheid van de bezwarenafhandeling bij gemeenten is ons uitgangspunt dat er sprake is van een achterstand als op 1 januari nog voor meer dan 10 woningen, of meer dan 10 niet-woningen, een bezwaar dat ingediend is vóór 15 november in behandeling is. Bij grote gemeenten gaan we uit van meer dan 0,1% van het aantal woningen, respectievelijk het aantal niet-woningen in de gemeente. Deze normen zijn in overeenstemming met de normen die de Waarderingskamer hanteert voor de beoordeling van andere onderdelen van het WOZ-proces zoals het tijdig verzenden van de WOZ-beschikkingen.

Wij constateren dat 250 gemeenten (62%) wat betreft de tijdigheid van de bezwaarafhandeling volledig voldoen aan onze kwaliteitseisen. In de overige gemeenten is sprake van enige mate van achterstand ten opzichte van onze norm. In de meeste gemeenten is sprake van een beperkte achterstand die samenhangt met bijzondere externe oorzaken (bijvoorbeeld veel bezwaren op basis van "no cure no pay" waarbij het plannen van een hoorzitting tot vertraging leidt) of interne oorzaken (ziekte, etc.).

Het blijkt echter dat ruim 70% van de bezwaren die na 1 januari 2014 zijn afgehandeld in 45 organisaties (gemeenten of samenwerkingsverbanden) "zijn blijven liggen". Deze organisaties kwalificeren bij de Waarderingskamer op het aspect tijdigheid van de bezwaarafhandeling voor een oordeel "achterstand". Dit oordeel achten wij van toepassing indien in een organisatie:

- nog voor meer dan 1% van de woningen waarvoor een WOZ-bezwaar is ingediend, het bezwaarschrift moet worden afgehandeld;
- nog voor meer dan 200 woningen waarvoor een WOZ-bezwaar is ingediend, het bezwaarschrift moet worden afgehandeld;
- nog voor meer dan 2,5% van de niet-woningen waarvoor een WOZ-bezwaar is ingediend, het bezwaarschrift moet worden afgehandeld;
- nog voor meer dan 100 niet-woningen waarvoor een WOZ-bezwaar is ingediend, het bezwaarschrift moet worden afgehandeld.

Van de 45 organisaties, die op 1 januari 2014 op grond van bovenstaande criteria vallen in de categorie "achterstand", voldeden 30 organisaties niet aan de norm(en) gelden voor de woningbezwaren. Van alle 13.200 woningen waarvoor het WOZ-bezwaar niet in 2013 is afgehandeld, was voor 74% het bezwaarschrift in behandeling bij één van deze 30 organisaties.

Voor de niet-woningen voldeden 33 van de 45 organisaties niet aan de geldende norm(en). Van alle 6.900 niet-woningen waarvoor het WOZ-bezwaar dit jaar te laat is afgehandeld, was voor circa 70% het bezwaarschrift in behandeling bij één van deze 33 organisaties.

Bij 12 organisaties hadden de achterstanden alleen betrekking op de woningen en bij 15 organisaties alleen op de niet-woningen. Dat betekent dat voor 18 organisaties geldt dat zowel woningbezwaren als niet-woningbezwaren niet allemaal in 2013 zijn afgehandeld. Deze kengetallen zijn weergegeven in de volgende tabel.

| | Aantal organisaties |
|--|----------------------------|
| Achterstand alleen bij woningen | 12 |
| Achterstand alleen bij niet-woningen | 15 |
| Achterstand bij woningen en niet-woningen | 18 |
| Totaal | 45 |

De gegevens van deze organisaties hebben wij steekproefsgewijs geverifieerd door middel van telefonische interviews. Daaruit kwam naar voren dat het beeld dat uit de voortgangsinventarisaties naar voren kwam juist is. Er was bij deze organisaties inderdaad sprake van achterstanden.

Om een snellere afhandeling van de WOZ-bezwaren te bewerkstelligen volgen wij deze 45 organisaties in 2014 met bijzondere aandacht. Elk van deze 45 organisaties heeft voor 2014 een planning voor de bezwaarafhandeling die gericht is op het voorkomen van de vertraging bij de bezwaarafhandeling. Het feit dat het aantal bezwaren tegen de WOZ-waarde dit jaar significant lager is dan vorig jaar helpt hen daarbij.

7. Oorzaken achterstanden bij afhandeling bezwaarschriften

Aan gemeenten waar sprake is van bezwaren uit 2013 (ingediend voor 15 november) die op 1 januari nog niet waren afgehandeld, is gevraagd naar de achterliggende oorzaken.

Uit de inventarisatie komt het volgende beeld naar voren:

- 23% van de gemeenten/samenwerkingsverbanden geeft aan dat de lange behandeltermijn wordt veroorzaakt door interne oorzaken (capaciteitsgebrek, softwareconversie, etc.);
- 48% van de gemeenten/samenwerkingsverbanden geeft aan dat de lange behandeltermijn wordt veroorzaakt door externe oorzaken (afspraken met belanghebbende voor hoorzitting, komende herindeling);
- 29% van de gemeenten/samenwerkingsverbanden geeft aan dat er sprake is van een combinatie van factoren.

De interne oorzaken die door gemeenten worden genoemd voor het feit dat er bij de afhandeling van de bezwaarschriften plaats heeft gevonden na 1 januari 2014 zijn divers.

Bij sommige gemeenten is er sprake geweest van een softwareconversie, waardoor de werkzaamheden een tijd stil hebben gelegen. Andere gemeenten geven aan dat de lange behandeltermijn werd veroorzaakt door capaciteitsgebrek, soms van tijdelijke aard, bijvoorbeeld als gevolg van ziekte of zwangerschapsverlof.

Een belangrijke externe oorzaak is dat het maken van een afspraak voor horen leidt tot vertraging. Ook "los" van de voortgangsinventarisaties krijgen wij van gemeenten regelmatig het signaal dat dit met name speelt bij dienstverleners die op basis van "no cure no pay" bezwaar aantekenen voor de belanghebbende. Een andere externe oorzaak die gemeenten noemen is dat er regelmatig in overleg met de belanghebbende wordt gewacht op de uitspraak in een lopende beroepsprocedure (over een eerder jaar).

Ter illustratie een voorbeeld. Bij één van de 45 organisaties waar sprake is van "achterstand", bestaat deze achterstand uit 120 bezwaren tegen woningtaxaties. Deze gemeente geeft aan dat 117 van deze bezwaren betrekking hebben op recreatiewoningen op één recreatieterrein. Deze bezwaarschriften hebben min of meer dezelfde inhoud en zijn op basis van "no cure no pay" ingediend door één bureau. Dit bureau geeft aan 117 keer apart gehoord te willen worden. Over dit horen en daarmee ook over de kostenvergoeding voor deze 117 identieke procedures, heeft de gemeente nog geen afspraken kunnen maken met het betreffende bureau.

8. Maatregelen ter voorkoming van achterstanden bij afhandeling bezwaarschriften

Ook is aan alle gemeenten met achterstanden gevraagd welke maatregelen zijn getroffen om deze vertraging bij de volgende herwaardering te voorkomen. De resultaten hiervan zijn weergegeven in de volgende tabel

| Maatregelen ter voorkoming achterstanden | Percentage gemeenten |
|--|-----------------------------|
| Uitbreiding personeel intern | 5,0% |
| Uitbreiding personeel extern | 9,6% |
| Bezwaarproces aanpassen | 56,0% |
| Oorzaak doet zich dit jaar niet meer voor | 14,7% |
| Geen maatregelen | 14,7% |

Uit de tabel blijkt dat de meeste gemeenten het voornemen hebben om het (eigen) bezwaarproces aan te passen. Daarbij viel het ons op dat veel gemeenten dit gaan doen door meer op informele wijze met de belanghebbende in contact te treden ter voorkoming van een (juridische) procedure. Een ander aspect is dat veel gemeenten aangeven het bezwaarproces met name beter af te stemmen op de bezwaarschriften die worden ingediend door dienstverleners die op basis van "no cure no pay" bezwaar

indienen voor belanghebbenden. Hierbij verdient met name het efficiënt plannen van hoorzittingen aandacht.

Veel gemeenten wijzen op de significante daling van het aantal bezwaren in 2014. Zij verwachten daarom dat er dit jaar geen vertraging zal optreden.

9. Contact met belanghebbenden

Ruim 80% van de gemeenten, waar sprake is van bezwaarschriften die na 31 december 2013 zijn afgehandeld, geeft aan dat er hierover contact is gezocht met de belanghebbende.

10. Beroep op de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen

Uit de gegevens van gemeenten blijkt ook in welke mate door belanghebbenden een beroep wordt gedaan op de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen. Voor de herwaardering naar waardepeildatum 1 januari 2012 is er door belanghebbenden in het kader van de termijnoverschrijding van bezwaar van 1.051 woningen en 162 niet-woningen een beroep gedaan op deze wet. Deze getallen betekenen dat voor circa 8% van de woningen en voor circa 2% van de niet-woningen, waarvan het WOZ-bezwaar te laat is afgehandeld, door belanghebbenden een beroep wordt gedaan op de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen.

De dwangsom die de gemeente bij nalatigheid verschuldigd is bedraagt maximaal € 1.260 per bezwaarprocedure. Dat betekent dat het bedrag dat op grond van deze wet door gemeenten in het kader van een WOZ-procedure verschuldigd is maximaal circa € 1,5 miljoen bedraagt. Waarschijnlijk zal het uiteindelijk uitbetaalde bedrag nagenoeg nihil zijn, omdat een gemeente die een ingebrekestelling ontvangt, doorgaans direct uitspraak op bezwaar zal doen.

11. Conclusies

De bezwaarschriften die in 2013 zijn ingediend tegen de WOZ-waarden naar waardepeildatum 1 januari 2012 hadden betrekking op 280.300 woningen en op 78.100 niet-woningen. De belangrijkste kengetallen die betrekking hebben op de bezwarenafhandeling zijn weergegeven in de volgende tabel.

| Bezwaren 2013 (waardepeildatum 1 januari 2012) | Woningen | Niet-woningen |
|--|-----------------|----------------------|
| Totaal aantal WOZ-objecten waarvoor bezwaar is gemaakt | 280.300 (100%) | 78.100 (100%) |
| Aantal WOZ-objecten waarvoor bezwaar op 1 januari 2014 nog moest worden afgehandeld | 15.100 (5,4%) | 8.300 (10,6%) |
| Aantal WOZ-objecten waarvoor bezwaar op 15 april 2014 nog moest worden afgehandeld | 2.800 (1,0%) | 3.100 (4,0%) |

| Bezwaren 2013 (waardepeildatum 1 januari 2012) | Woningen | Niet-woningen |
|--|-----------------|----------------------|
| Aantal van deze WOZ-objecten waarvoor bezwaar was ingediend na 15 november 2013 | 1.900 (0,7%) | 1.400 (1,8%) |
| Aantal WOZ-objecten waarvoor het bezwaar "te laat"⁵ is afgehandeld | 13.200 (4,7%) | 6.900 (8,8%) |
| Aantal WOZ-objecten waarvoor het bezwaar in 2013 is afgehandeld | 267.100 (95,3%) | 71.200 (91,2%) |

Voor 267.100 woningen en voor 71.200 niet-woningen heeft de gemeente tijdig uitspraak gedaan. Tijdig wil zeggen voor 1 januari 2014 of binnen zes weken, wanneer het bezwaar was ingediend na 15 november 2013.

Wij concluderen dat voor 13.200 woningen en 6.900 niet-woningen het bezwaar tegen de WOZ-waarde naar waardepeildatum 1 januari 2012 niet voor 1 januari 2014 is afgehandeld. Hierbij valt op dat er bij de bezwarenafhandeling sprake is van relatief grote verschillen tussen gemeenten. In een aantal situaties kan het uitstellen van de afhandeling van een bezwaar een bewuste en een te verdedigen keuze zijn, bijvoorbeeld als er sprake is van een nog lopende beroepsprocedure uit een voorgaand jaar of van lopend overleg met belanghebbende.

Volgens de normen van de Waarderingskamer hadden 250 gemeenten de termijnen voor de afhandeling van bezwaren onder controle en voldeden zij aan de kwaliteitseisen op dit aspect. Bij circa 150 gemeenten was sprake van enige mate van achterstand en bij 45 organisaties was er sprake van achterstand bij de bezwarenafhandeling. Deze organisaties zijn verantwoordelijk voor 74% van de bezwaarschriften voor woningen en voor 70% van de bezwaarschriften voor niet-woningen die voor 15 november 2013 zijn ingediend en na 1 januari 2014 zijn afgehandeld. Elk van deze 45 organisaties heeft voor 2014 een planning voor de bezwaarafhandeling die gericht is op het voorkomen van de vertraging bij de bezwaarafhandeling. Het feit dat het aantal bezwaren tegen de WOZ-waarde dit jaar significant lager is dan vorig jaar helpt hen daarbij.

De oorzaken voor de lange afhandeltermijn zijn divers. Er is zowel sprake van interne als van externe oorzaken. Bij gemeenten die aangeven dat externe omstandigheden de belangrijkste reden zijn voor het na 1 januari doen van een uitspraak op een WOZ-bezwaarschrift, wordt relatief vaak genoemd dat de vertraging wordt veroorzaakt doordat het maken van een afspraak voor een hoorzitting tijdrovend is. Dit speelt met name bij procedures die worden gevoerd op basis van "no cure no pay".

Tenslotte blijkt uit het onderzoek dat belanghebbenden, voor wie het bezwaar buiten de termijn is afgehandeld, slechts in beperkte mate beroep doen op de Wet dwangsom en

⁵ Het genoemde aantal bezwaarschriften is voor 15 november 2013 ingediend en is na 1 januari 2014 afgehandeld.

beroep bij niet tijdig beslissen. Voor circa 8% van de woningen en circa 2% van de niet-woningen waarvoor op 1 januari 2014 het bezwaar nog niet was afgerond, is een beroep op deze wet gedaan. Het bedrag dat op grond van deze wet door gemeenten in het kader van een WOZ-procedure zou moeten worden uitgekeerd bedraagt daarmee maximaal € 1,5 miljoen. Waarschijnlijk zal het daadwerkelijk uit te keren bedrag nagenoeg nihil zijn, omdat, wanneer een belanghebbende de gemeente met een beroep op deze wet in gebreke stelt, de gemeente doorgaans onmiddellijk uitspraak zal doen.

12. Toezicht Waarderingskamer

Wij vinden dat belanghebbenden die bezwaar aantekenen tegen een WOZ-beschikking recht hebben op een tijdige uitspraak. Het is daarom ongewenst dat voor WOZ-bezwaarschriften die voor 15 november zijn ingediend, zonder een goede reden, pas na 1 januari een uitspraak wordt gedaan. Ook vinden wij het van belang dat de bezwarenbehandeling zorgvuldig verloopt. Daarom zullen wij in het kader van ons toezicht:

- met 45 organisaties waarbij op 1 januari 2014 sprake was van een achterstand, voor zover dat nog niet gedaan is, afspraken maken om deze vertraging in 2014 te voorkomen;
- bij gemeenten die in de periode 1 januari 2014 - 15 april 2014 relatief veel bezwaren hebben afgehandeld, beoordelen of deze bezwaarschriften zorgvuldig zijn afgehandeld. Onder zorgvuldig verstaan wij zowel de communicatie met belanghebbende als de onderbouwing van een eventuele waardeverandering;
- de inzet van een informele werkwijze bij de communicatie met belanghebbende bij de WOZ-uitvoering ook de komende jaren verder stimuleren. Daarbij zullen wij met name stimuleren dat gemeenten een informele werkwijze gaan toepassen.