



**Landelijk onderzoek
afhandeling (no-cure-
no-pay-)bezwaren
WOZ**



Inhoud

Samenvatting.....	2
Conclusies over de mate waarin WOZ-bezwaren zijn gehonoreerd.....	2
Conclusies over de redenen waarom (no-cure-no-pay-) bezwaren worden gehonoreerd.....	3
1 Inleiding.....	4
1.1 Achtergrond.....	4
1.2 Onderzoeksvragen.....	4
1.3 Onderzoeksopzet en verantwoording.....	5
2 De mate waarin (no-cure-no-pay-)bezwaren worden gehonoreerd.....	8
2.1 Kengetallen bezwaren 2022 (waardepeildatum 1 januari 2021).....	8
2.2 Kengetallen over bezwaren woningen.....	9
2.3 Kengetallen over bezwaren niet-woningen.....	12
Conclusies over de mate waarin WOZ-bezwaren zijn gehonoreerd.....	14
3 De redenen waarom (no-cure-no-pay-) bezwaren worden gehonoreerd.....	16
3.1 Vergelijkende kengetallen representativiteit.....	16
3.2 Kengetallen reden honorering no-cure-no-pay-bezwaren woningen.....	17
Conclusies over de redenen waarom (no-cure-no-pay-) bezwaren worden gehonoreerd.....	18
Bijlage.....	19
B1.1 - Tellingen.....	19
B1.2 - Deelnemende gemeenten hoofdstuk 2.....	19
B1.3 - Deelnemende gemeenten hoofdstuk 3.....	21



Samenvatting

Mate waarin WOZ-bezwaren zijn gehonoreerd

Uit de resultaten van dit deel van het onderzoek blijkt dat er net als bij waardepeildatum 1 januari 2019 sprake is van significante verschillen tussen bezwaren die zijn ingediend door ncnp-bureaus en bezwaren die dit niet zijn. Uit de cijfers komt naar voren dat gemiddeld de bezwaren van de ncnp-bureaus een lager honoreringspercentage (percentage bezwaren dat leidt tot een andere waarde) hebben en een langere doorlooptijd. Het lagere honoreringspercentage is met name aan de orde bij de WOZ-bezwaren gericht op woningen.

In dit onderzoek is een bezwaar (of beroep) uitsluitend als "gehonoreerd" aangemerkt, indien sprake is van een verandering van de waarde. In juridische zin kan ook sprake zijn van het honoreren van een bezwaar wanneer de waarde in stand blijft, maar bijvoorbeeld de gemeente tekort is geschoten in de onderbouwing. Ook deze "juridische honorering" kan leiden tot een proceskostenvergoeding. Het percentage procedures dat leidt tot een proceskostenvergoeding is daarmee hoger dan het hieronder genoemde percentage bezwaren dat geleid heeft tot een verandering van de waarde.

De onderlinge verschillen tussen ncnp-bezwaren en alle bezwaren zijn voor de waardepeildata 1 januari 2019 en 1 januari 2021 vergelijkbaar. Maar bij waardepeildatum 1 januari 2021 is overall het honoreringspercentage lager.

	1 januari 2019		1 januari 2021	
	NCNP	alle bezwaren	NCNP	alle bezwaren
Gemiddelde doorlooptijd woningbezwaar	203 dagen	160 dagen	208 dagen	151 dagen
Gemiddelde doorlooptijd niet-woningbezwaar	224 dagen	166 dagen	227 dagen	169 dagen
Percentage gehonoreerde woningbezwaren	30,3 %	41,8 %	27,4 %	37,7 %
Percentage gehonoreerde niet-woningbezwaren	18,1 %	18,8 %	12,3 %	13,5 %

Verder bestaat soms nog steeds de beeldvorming dat een relatief groot deel van de gehonoreerde bezwaren van no-cure-no-pay-bureaus slechts een kleine verandering krijgen. Deze beeldvorming blijkt ook bij deze herhaalmeting niet terecht te zijn. Van de gehonoreerde woningbezwaren "niet NCNP" blijkt 30% een waardevermindering te hebben van minder dan € 12.000. Bij de gehonoreerde woningbezwaren door no-cure-no-pay ligt dit ruim onder de 20%. De helft van de gehonoreerde woningbezwaren bij de no-cure-no-pay-bureau heeft een waardeverandering van meer dan € 25.000. Bij de bezwaren "Niet NCNP" is dit € 20.000.



Beroepen

Ncnp-bureaus gaan relatief vaker in beroep en in vergelijking met de meting naar waardepeildatum 1 januari 2019 neemt het aandeel van ncnp- bureaus hierin toe.

	1 januari 2019		1 januari 2021	
	NCNP	alle beroepen	NCNP	alle beroepen
Aantal beroepen woningen	2691 (66,1 %)	4072	3210 (75,2 %)	4273
Aantal beroepen niet-woningen	425 (67,7 %)	628	536 (75,3 %)	712

Ook bij deze kengetallen past de kanttekening dat de genoemde aantallen betrekking hebben op de gemeenten die in dit onderzoek zijn betrokken en dus niet op alle WOZ-beroepsprocedures in Nederland. De totale stijging van het aantal procedures tussen 2020 (waardepeildatum 1 januari 2019) en 2022 (waardepeildatum 1 januari 2021) is daarmee groter dan uit deze cijfers blijkt, omdat dit jaar minder gemeenten hebben deelgenomen aan het onderzoek.

Redenen waarom (no-cure-no-pay-) bezwaren worden gehonoreerd

Het beeld wat betreft de reden voor honorering van ncnp-bezwaren is, zoals verwacht, niet significant verschoven sinds het onderzoek naar waardepeildatum 1 januari 2019. Er is een lichte stijging in de reden honorering “onjuiste primaire objectkenmerken” te zien. De reden hiervoor ligt waarschijnlijk in de overgang naar gebruiksoppervlakte die voor een groot deel van de gemeenten per waardepeildatum 1 januari 2021 heeft plaatsgevonden.

Er is alleen inzicht in de redenen voor honorering van ncnp-bezwaren. In de vragenlijst van de Waarderingskamer, waar tijdens het vorige onderzoek uit is geput om een beeld te vormen van de redenen voor honorering van alle bezwaren (geen onderscheid type bezwaren), maakt deze vraag sinds 2022 geen onderdeel meer uit. Desondanks ligt het in de lijn der verwachting dat ook voor de gehonoreerde bezwaren als geheel geconcludeerd kan worden dat het merendeel van de redenen voor honorering van ncnp-bezwaren voor woningen liggen in een onjuiste registratie van secundaire objectkenmerken of een onjuiste onderbouwing van de WOZ-waarde.



1 Inleiding

1.1 Achtergrond

Eerder onderzoek Waarderingskamer

In 2021 heeft de Waarderingskamer een kwantitatief onderzoek uitgevoerd naar de mate waarin en de reden waarom (no-cure-no-pay-) bezwaren worden gehonoreerd. Uit dat onderzoek is gebleken dat er voor waardepeildatum 1 januari 2019 sprake was van grotere verschillen tussen de no-cure-no-pay-bezwaren en de overige bezwaren, dan als uitgangspunt was genomen in het WODC-rapport. Uit de cijfers kwam naar voren dat gemiddeld de bezwaren van de no-cure-no-pay-bureaus een lager honoreringspercentage (percentage bezwaren dat leidt tot een andere waarde) hebben en een langere doorlooptijd. Deze, maar ook andere onderzoeksresultaten, zijn door de betrokken stakeholders gebruikt in het debat over het vormgeven van maatregelen ter optimalisering van de WOZ-uitvoering.

Deze herhaalmeting – bezwaarafhandeling in 2022 (waardepeildatum 1 januari 2021)

In 2023 is er opnieuw veel maatschappelijke aandacht geweest voor het groeiend aantal WOZ-bezwaren. Op 23 maart 2023 heeft de staatssecretaris van Financiën een plan van aanpak voor het omgaan met no-cure-no-pay-bezwaren bij de uitvoering van de WOZ en de BPM aan de Tweede Kamer heeft gestuurd. Daarom heeft de Waarderingskamer in mei 2023 opnieuw een onderzoek uitgevoerd naar de afhandeling van de in 2022 ontvangen WOZ-bezwaren (waardepeildatum 1 januari 2021).

1.2 Onderzoeksvragen

De door de Commissie Regelgeving en Controle (CRC) van de Waarderingskamer bij de vorige meting vastgestelde onderzoeksvragen staan ook nu centraal:

- Wat is de mate waarin (no-cure-no-pay-)bezwaren worden gehonoreerd?
- Wat is de reden waarom (no-cure-no-pay-)bezwaren worden gehonoreerd?

Deze twee vragen worden achtereenvolgens in de hoofdstukken 2 en 3 op kwantitatieve wijze vanuit verschillende invalshoeken belicht.

Dit onderzoek is uitdrukkelijk een herhaalmeting. In verband hiermee is de aanpak van het onderzoek en de structuur van de rapportage zoveel mogelijk gelijk gehouden met het oog op de vergelijking van de resultaten. Dit betekent bijvoorbeeld dat er net zoals in 2021 is gekozen voor het indelen van de bezwaren in twee categorieën, namelijk “NCNP” en “Niet NCNP”, omdat de dienstverlening van de landelijk opererende no-cure-no-pay-bureaus centraal staat in de maatschappelijke discussie over de groei van deze dienstverlening in de afgelopen jaren.



1.3 Onderzoekopzet en verantwoording

Informatie over honorering van WOZ-bezwaren wordt vastgelegd in de Landelijke Voorziening WOZ (LV WOZ), omdat deze gegevens van groot belang zijn voor de belastingheffing door gemeenten, waterschappen en Belastingdienst en voor andere afnemers van de WOZ-gegevens. Daarmee is dit onderzoek voor een groot gedeelte gebaseerd op de gegevens in de LV WOZ.

De LV WOZ bevat echter geen gegevens waaruit afgeleid kan worden of een belanghebbende zich bij een eventueel bezwaar of beroep heeft laten bijstaan door een gemachtigde en zo ja, of deze gemachtigde werkt op basis van no cure no pay. Daarom zijn voor dit onderzoek deze gegevens opgevraagd bij gemeenten en uitvoeringsorganisaties (hierna: gemeenten).

De combinatie van gegevens vanuit de LV WOZ en gegevens afkomstig van gemeenten heeft geleid tot de volgende opzet:

1. Op 31 maart 2023 heeft de Waarderingskamer aan alle gemeenten gevraagd om een overzicht te verstrekken (WOZ-objectnummers) van de bezwaren naar waardepeildatum 1 januari 2021, ingediend door een gemachtigde. Dit betreft dus alle bezwaren die niet door de individuele belanghebbende zelf zijn ingediend. De gemachtigde kan dus zowel bijvoorbeeld één van de grotere belastingadviseurs zijn, als een no-cure-no-pay-bureau. Daarbij is ook gevraagd aan te geven welk bureau voor dit object als gemachtigde optreedt. Deze uitvraagperiode viel in een voor gemeenten zeer drukke periode, immers dit waren de laatste drie weken van de bezwaarperiode voor WOZ-waarden van 2023 (waardepeildatum 1 januari 2022). Bij de aanvraag heeft de Waarderingskamer aangegeven dat het zich realiseerde dat de uitvraag op een druk moment kwam, maar dat gezien de wens om de rapportage tijdig voor de zomer beschikbaar te hebben, er geen alternatief was.
2. Tevens is gevraagd of men bij de WOZ-bezwaren, ingediend door een gemachtigde, die gehonoreerd waren wilde aangeven wat de reden van honorering was. Als mogelijke indeling van deze reden van honorering is gevraagd om zoveel mogelijk onderscheid te maken tussen de volgende categorieën:
 - Onjuiste objectafbakening
 - Onjuiste primaire kenmerken, zoals onjuiste gebruiksoppervlakte, type, bijgebouwen, kavelgrootte, etc.
 - Onjuiste secundaire objectkenmerken
 - Onjuiste waarde/waarde-onderbouwing (objectief vast te stellen fout in taxatie)
 - Aanpassing WOZ-waarde op basis van eigen verkoopprijs
 - Waarderingsuitzonderingen (zoals waterverdedigingswerken of buiten aanmerking laten brandgangen)
 - Gelijkheidsbeginsel
 - Kleine aanpassing van de waarde ter voorkoming van langere procedures.



3. Gezien de bezwaarperiode die in 2023 heeft geleid tot een significant hoger aantal ontvangen WOZ-bezwaren, maar vooral ook een significant hoger aantal informele contacten tussen belanghebbenden en gemeenten over de WOZ-waarde, hebben diverse gemeenten aangegeven dat zij geen mogelijkheid zagen om de gevraagde gegevens uit de systemen te verzamelen en aan te leveren aan de Waarderingskamer. Veruit de meeste gemeenten hebben echter wel een bestand aangeleverd met het overzicht van bezwaren alleen vanuit no-cure-no-pay-bureaus (hierna: ncnp-bureaus).
4. De gegevens die gemeenten hebben aangeleverd, de gegevens uit de LV WOZ en de kengetallen van gemeenten die waren opgegeven bij de voortgangsinventarisatie april 2023 zijn met elkaar vergeleken voor een tussentijdse consistentie controle. Bij enkele tientallen gemeenten bleek dat de opgave alleen betrekking had op de gehonoreerde no-cure-no-pay-bezwaren (hierna: ncnp-bezwaren). Deze verwarring was ontstaan, doordat in de opvraag gevraagd was om voor de gehonoreerde bezwaren tevens aan te geven wat de reden van honorering was. De meeste van deze organisaties hebben na een verzoek hierom alsnog ook voor de niet-gehonoreerde bezwaren aangeleverd welke waren ingediend door een gemachtigde op basis van no cure no pay. Van een enkele gemeente zijn de gegevens naar aanleiding van de consistentiecontrole uitgesloten van het onderzoek.
5. Uit de gegevens vanuit de LV WOZ is vervolgens inzichtelijk gemaakt wat het aantal WOZ-objecten onder bezwaar is voor de in dit onderzoek deelnemende gemeenten naar WOZ-waardepeildatum 2021. Deze gegevens zijn gecombineerd met de door gemeenten aangedragen gegevens. Op basis van deze combinatie onderscheiden we in dit onderzoek twee verschillende categorieën. Bezwaren die niet zijn ingediend door ncnp-bureaus, dit zijn voornamelijk bezwaren ingediend door belanghebbenden zelf, maar ook door gemachtigden die niet werken op basis van ncnp (hier verder aangeduid als "Niet NCNP") en bezwaren die zijn ingediend door gemachtigden die naar verwachting werken op basis van het no-cure-no-pay principe.
6. Naast bezwaren ingediend door de ncnp-bureaus zijn ook namen aangeleverd van grote en middelgrote belastingadviseurs, van makelaarskantoren etc. Deze aantallen aangeleverde namen waren echter mede vanwege hetgeen zojuist beschreven en net als bij de vorige meting te klein om in een eigen representatieve categorie in te delen. Daarom zijn deze, indien ze door gemeenten waren aangeleverd, ingedeeld in de categorie "Niet NCNP". Het onderbrengen van belastingadviseurs en makelaarskantoren in deze categorie heeft een kleine negatieve, maar niet significante, invloed op het honoreringspercentage van de categorie "niet NCNP".
7. In 2021 telde Nederland 352 gemeenten. In dit onderzoek is uitgegaan van 342 gemeenten. Dit is het aantal gemeenten in Nederland per 1 januari 2023. De objecten van de herindelingsgemeenten zijn bij de "nieuwe" gemeente meegeteld.
8. De cijfers en analyses in hoofdstuk 2 van het rapport zijn gebaseerd op de gegevens van 263 gemeenten (van de in totaal 342 gemeenten in Nederland). Deze gemeenten hebben gezamenlijk circa 7,7 miljoen WOZ-objecten, van de in totaal circa 9,2 miljoen WOZ-objecten. Daarmee zijn 84% van de WOZ-objecten betrokken in dit onderzoek



en zijn de uitkomsten van dit onderzoek voldoende representatief voor geheel Nederland. Maar de in de rapportage genoemde aantallen betreffen dus niet de aantallen in het hele land. Er is voor gekozen om de aantallen niet te extrapoleren. De genoemde percentages en decielen zijn echter wel representatief voor het hele land.

9. Voor de kenmerken/cijfers in hoofdstuk 3 hebben we ons beperkt tot de woningen. De door gemeenten vermelde redenen voor niet-woningen zijn beperkt in aantal en zo divers dat een indeling conform bovenstaande categorieën niet goed te maken is. Alleen de gemeenten waar de reden voor honorering bezwaar voor meer dan 75% van de woningen in een categorie te plaatsen is, zijn opgenomen in hoofdstuk 3. Dit zijn 135 gemeenten. Een vergelijking van deze 135 gemeenten met de landelijke basiskenngetallen uit hoofdstuk 2 toont aan dat deze gemeenten voldoende representatief zijn voor heel Nederland.
10. Van de 135 gemeenten is vervolgens een verzameling gemaakt van ingevulde redenen die via zoektermen zijn gecategoriseerd. De categorie "Waarderingsuitzonderingen" bleek onvoldoende vermeld waardoor deze niet is opgenomen in het overzicht in hoofdstuk 3. Vervolgens resteerden er nog een aantal redenen die niet gekoppeld konden worden op basis van de zoektermen. Deze zijn waar mogelijk via een handmatige beoordeling aan de juiste categorie toegevoegd. Soms zijn er redenen vermeld die in meerdere categorieën in te delen vallen. In dat geval is de bovenstaande volgorde van categorieën bepalend geweest.



2 De mate waarin (no-cure-no-pay-)bezwaren worden gehonoreerd

2.1 Kengetallen bezwaren 2022 (waardepeildatum 1 januari 2021)

Waardepeildatum 1 januari 2021	Aantal	Percentage
Aantal WOZ-objecten (beschikte waarden) Landelijk	9.172.346	100%
Aantal WOZ-objecten in gemeenten waarvan wij gegevens ontvangen en verwerkt hebben en betrokken zijn in onderstaande tabellen	7.684.893	84%

Objecten onder bezwaar:

Waardepeildatum 1 januari 2021	Totaal	NCNP	Niet NCNP
WOZ-objecten onder bezwaar <i>(t.o.v. aantal WOZ-objecten, resp. t.o.v. het aantal objecten onder bezwaar)</i>	273.556 <i>(3,6 %)</i>	111.647 <i>(40,8 %)</i>	161.909 <i>(59,2 %)</i>
- waarvan woningen <i>(t.o.v. aantal woningen resp. t.o.v. het aantal woningen onder bezwaar)</i>	231.617 <i>(3,3 %)</i>	99.266 <i>(42,9 %)</i>	132.351 <i>(57,1 %)</i>
- waarvan niet-woningen <i>(t.o.v. aantal niet-woningen resp. t.o.v. het aantal niet-woningen onder bezwaar)</i>	41.939 <i>(6,7 %)</i>	12.381 <i>(29,5 %)</i>	29.558 <i>(70,5 %)</i>

Gehonoreerde objecten onder bezwaar en openstaande bezwaren:

Waardepeildatum 1 januari 2021	Totaal	NCNP	Niet NCNP
Gehonoreerde bezwaren <i>(t.o.v. objecten onder bezwaar excl. openstaande bezwaren)</i>	87.941 <i>(34,2 %)</i>	27.560 <i>(25,8 %)</i>	60.381 <i>(40,3 %)</i>
- waarvan woningen <i>(t.o.v. woningen onder bezwaar excl. openstaande bezwaren)</i>	82.989 <i>(37,7 %)</i>	26.156 <i>(27,4 %)</i>	56.833 <i>(45,6 %)</i>
- waarvan niet-woningen <i>(t.o.v. niet-woningen onder bezwaar excl. openstaande bezwaren)</i>	4.952 <i>(13,5 %)</i>	1.404 <i>(12,3 %)</i>	3.548 <i>(14,1 %)</i>
Openstaande bezwaren <i>(t.o.v. objecten onder bezwaar)</i>	16.749 <i>(6,1 %)</i>	4.777 <i>(4,3 %)</i>	11.972 <i>(7,4 %)</i>
- waarvan woningen <i>(t.o.v. woningen onder bezwaar)</i>	11.409 <i>(4,9 %)</i>	3.803 <i>(3,8 %)</i>	7.606 <i>(5,7 %)</i>
- waarvan niet-woningen <i>(t.o.v. niet-woningen onder bezwaar)</i>	5.340 <i>(12,7 %)</i>	974 <i>(7,9 %)</i>	4.366 <i>(14,8 %)</i>

Wanneer deze kengetallen over waardepeildatum 1 januari 2021 worden vergeleken met de kengetallen uit de eerdere rapportage over waardepeildatum 1 januari 2019, dan valt op dat:

- zowel bij de woningen als de niet-woningen ligt het percentage ncnp-bezwaren circa 10 procentpunt hoger. Bijvoorbeeld bij woningen is nu 42,9 % van de woningen onder



bezwaar het gevolg van een ncnp-bezwaar, terwijl bij waardepeildatum 1 januari 2019 dit 32,8 % was;

- het percentage nog openstaande bezwaren ligt bij waardepeildatum 1 januari 2021 iets lager dan bij waardepeildatum 1 januari 2019, terwijl de meting in beide gevallen gedaan is ongeveer één jaar na het einde van de bezwaarperiode;
- het percentage gehonoreerde bezwaren ligt zowel bij de woningen als de niet-woningen ongeveer 4 procentpunt lager dan bij waardepeildatum 1 januari 2019. Bijvoorbeeld bij de woningen is nu bij 37,7 % van de woningen onder bezwaar sprake van een verandering van de waarde, terwijl dat bij waardepeildatum 1 januari 2019 42,0 % was;
- het relatieve verschil tussen het honoreringspercentage bij de ncnp-bezwaren en de niet-ncnp-bezwaren is nagenoeg gelijk gebleven. Bij de woningen is dat relatieve verschil nu 18,2 procentpunt (45,6 % minus 27,4 %), terwijl dit bij waardepeildatum 1 januari 2019 17,9 procentpunt (48,2 % minus 30,3%) was.

2.2 Kengetallen over bezwaren woningen

Doorlooptijd bezwaarafhandeling, gemiddelde vermindering en beroepsprocedures woningen:

Woningen Waardepeildatum 1 januari 2021	Totaal	NCNP	Niet NCNP
Woningen onder bezwaar	231.617	99.266	132.351
Gehonoreerd <i>(t.o.v. woningen onder bezwaar excl. openstaande bezwaren)</i>	82.989 <i>(37,7 %)</i>	26.156 <i>(27,4 %)</i>	56.833 <i>(45,6 %)</i>
Afgewezen	137.248	69.309	67.939
Openstaand <i>(t.o.v. woningen onder bezwaar)</i>	11.409 <i>(4,9 %)</i>	3.803 <i>(3,8 %)</i>	7.606 <i>(5,7 %)</i>
Gemiddelde doorlooptijd per WOZ- object (in dagen)*	151	208	108
Gemiddelde waardeverandering	€ 38.959	€ 40.693	€ 38.160
Gemiddelde waardeverandering (t.o.v. oorspronkelijke WOZ-waarde)	10,4%	9,5%	11,0%
Aantal beroepen	4.273	3.210	1063

*De wijze waarop de doorlooptijd van een bezwaar is bepaald is opgenomen in bijlage 1.

Decielen waardeverandering
woningen absoluut:

	Totaal (euro's)	NCNP (euro's)	Niet NCNP (euro's)
	1.000	1.000	1.000
10 %	6.000	11.000	5.000
20 %	10.000	15.000	9.000
30 %	14.000	18.000	12.000
40 %	18.000	22.000	16.000
50 %	22.000	25.000	20.000
60 %	28.000	30.000	26.000
70 %	37.000	38.000	35.000
80 %	51.000	50.000	51.000
90 %	81.000	77.000	83.000
100 %*	11.310.000	3.175.000	11.310.000

Decielen waardeverandering
woningen relatief:

	Totaal (%)	NCNP (%)	Niet NCNP (%)
	0,10 %	0,10 %	0,10 %
10 %	2,70 %	3,40 %	2,30 %
20 %	4,10 %	4,40 %	3,90 %
30 %	5,10 %	5,30 %	5,00 %
40 %	6,00 %	6,20 %	5,90 %
50 %	7,20 %	7,20 %	7,20 %
60 %	8,60 %	8,40 %	8,80 %
70 %	10,40 %	10,00 %	10,70 %
80 %	13,60 %	12,50 %	14,20 %
90 %	20,80 %	17,10 %	22,50 %
100 %	1568,90 %	815,40 %	1568,90 %

Het overzicht van de decielen kan als volgt gelezen worden:

- van alle WOZ-bezwaren die zijn gehonoreerd lag bij 10% van de uitspraken de waardeverandering tussen € 1.000 en € 6.000. Bij waardepeildatum 1 januari 2019 was dit nog bij 20% van de uitspraken het geval;
- van de gehonoreerde woningbezwaren "niet NCNP" blijkt 30% een waardevermindering te hebben van minder dan € 12.000. Bij de gehonoreerde woningbezwaren door no-cure-no-pay ligt dit ruim onder de 20%. In vergelijking met waardepeildatum 1 januari 2019 is het aantal "kleine" waardeveranderingen van gehonoreerde niet-ncnp-bezwaren in relatieve zin wel afgenomen ten opzichte van de gehonoreerde ncnp-bezwaren;
- van alle gehonoreerde bezwaren van ncnp-bureaus had 50% een waardeverandering van meer dan € 25.000;
- bij 10% van de gehonoreerde bezwaren van ncnp-bureaus was de waardevermindering groter dan 17,1% van de vastgestelde WOZ-waarde. Bij de uitspraken "zonder gemachtigde" was dit 22,5 %.

**Toelichting extreem percentage rij 100%:*

Het percentage in de rij 100% wordt in dit specifieke geval veroorzaakt door een waardeverhoging. Voor de gemiddelde waardeveranderingen worden deze meegenomen als absoluut getal waardoor de waarderverlagingen en verhogingen elkaar niet opheffen. Wanneer een WOZ-object ten onrechte bijvoorbeeld initieel getaxeerd is op € 10.000 en dit wordt verhoogd naar € 100.000, dan is dit een percentage van 1000%.



Decielen doorlooptijd bezwaarafhandeling woningen in dagen:

	Totaal (dagen)	NCNP (dagen)	Niet NCNP (dagen)
	1	1	1
10 %	13	102	3
20 %	42	136	16
30 %	79	167	33
40 %	110	189	57
50 %	141	209	83
60 %	179	229	105
70 %	213	248	133
80 %	245	272	182
90 %	289	305	254
100 %	451	448	451

Bij de doorlooptijd per individueel bezwaar is het belanghebbende perspectief bepalend: Hoelang duurt het voordat een belanghebbende zijn uitspraak krijgt?

In artikel 30 lid 9 Wet WOZ is hierover opgenomen:

“Op een bezwaarschrift dat niet is ingediend in de laatste zes weken van een kalenderjaar, doet de in artikel 1, tweede lid, bedoelde gemeenteambtenaar, in afwijking van artikel 7:10, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht, uitspraak in het kalenderjaar waarin het bezwaarschrift is ontvangen”.

Oftewel: Bezwaren die voor 15 november zijn ingediend, moeten binnen het kalenderjaar zijn afgehandeld.

De Hoge Raad deed op 19 februari 2016 de volgende uitspraak, ECLI:NL:HR:2016:252:

“De redelijke termijn voor de behandeling van een bezwaar is zes maanden.”

Oftewel: Dit kan worden vertaald in 180 dagen na het indienen van het bezwaar.

In hoeverre gemeente in het algemeen voldoen aan deze eisen van het tijdig afhandelen van WOZ-bezwaren komt ook aan de orde in een rapport van de Waarderingskamer over de tijdigheid van de bezwaarafhandeling (juni 2023).



2.3 Kengetallen over bezwaren niet-woningen

Doorlooptijd bezwaarafhandeling, gemiddelde vermindering en beroepsprocedures niet-woningen:

Niet-woningen Waardepeildatum 1 januari 2021	Totaal	NCNP	Niet NCNP
Niet-woningen onder bezwaar	41.939	12.381	29.558
Gehonoreerd <i>(t.o.v. niet-woningen onder bezwaar excl. Openstaande bezwaren)</i>	4.952 <i>(13,5 %)</i>	1.404 <i>(12,3 %)</i>	3.548 <i>(14,1 %)</i>
Afgewezen	31.657	10.004	21.653
Openstaand <i>(t.o.v. niet-woningen onder bezwaar)</i>	5.340 <i>(12,7 %)</i>	974 <i>(7,9 %)</i>	4.366 <i>(14,8 %)</i>
Gemiddelde doorlooptijd per WOZ- object (in dagen)	169	227	145
Gemiddelde waardeverandering	€ 265.900	€ 211.836	€ 287.294
Gemiddelde waardeverandering (t.o.v. oorspronkelijke WOZ-waarde)	19,9 %	18,1 %	20,5 %
Aantal beroepen	712	536	176

Decielen waardeverandering
niet-woningen absoluut:

	Totaal (euro's)	NCNP (euro's)	Niet NCNP (euro's)
	519	519	1.000
10 %	10.000	10.000	10.000
20 %	18.000	18.000	18.000
30 %	30.000	30.000	30.000
40 %	43.000	40.000	44.000
50 %	60.000	56.000	62.000
60 %	90.000	81.000	94.000
70 %	134.000	119.000	142.000
80 %	239.000	199.000	259.000
90 %	520.000	485.000	528.000
100 %	39.245.000	6.290.000	39.245.000

Decielen waardeverandering
niet-woningen relatief:

	Totaal (%)	NCNP (%)	Niet NCNP (%)
	0,10 %	0,10 %	0,10 %
10 %	4,20 %	4,40 %	4,20 %
20 %	7,10 %	6,30 %	7,70 %
30 %	10,00 %	8,30 %	11,40 %
40 %	13,90 %	10,80 %	15,60 %
50 %	18,10 %	14,00 %	20,30 %
60 %	23,00 %	17,90 %	26,40 %
70 %	30,80 %	21,70 %	35,10 %
80 %	42,30 %	26,50 %	48,00 %
90 %	57,70 %	42,30 %	64,20 %
100 %	2550,40 %	1060,00 %	2550,40 %



Decielen doorlooptijd bezwaarafhandeling niet-woningen in dagen:

	Totaal (dagen)	NCNP (dagen)	Niet NCNP (dagen)
	1	1	1
10 %	20	101	14
20 %	47	153	31
30 %	81	189	52
40 %	122	212	83
50 %	166	236	117
60 %	205	257	160
70 %	240	275	205
80 %	276	298	253
90 %	324	328	321
100 %	474	444	474



Conclusies over de mate waarin WOZ-bezwaren zijn gehonoreerd

Uit de resultaten van dit deel van het onderzoek blijkt dat er net als bij waardepeildatum 1 januari 2019 sprake is van significante verschillen tussen bezwaren die zijn ingediend door ncnp-bureaus en bezwaren die dit niet zijn. Uit de cijfers komt naar voren dat gemiddeld de bezwaren van de ncnp-bureaus een lager honoreringspercentage (percentage bezwaren dat leidt tot een andere waarde) hebben en een langere doorlooptijd. Het lagere honoreringspercentage is met name aan de orde bij de WOZ-bezwaren gericht op woningen.

De onderlinge verschillen tussen ncnp-bezwaren en alle bezwaren zijn voor de waardepeildata 1 januari 2019 en 1 januari 2021 vergelijkbaar. Maar bij waardepeildatum 1 januari 2021 is overall het honoreringspercentage lager.

	1 januari 2019		1 januari 2021	
	NCNP	alle bezwaren	NCNP	alle bezwaren
Gemiddelde doorlooptijd woningbezwaar	203 dagen	160 dagen	208 dagen	151 dagen
Gemiddelde doorlooptijd niet-woningbezwaar	224 dagen	166 dagen	227 dagen	169 dagen
Percentage gehonoreerde woningbezwaren	30,3 %	41,8 %	27,4 %	37,7 %
Percentage gehonoreerde niet-woningbezwaren	18,1 %	18,8 %	12,3 %	13,5 %

Verder bestaat soms nog steeds de beeldvorming dat een relatief groot deel van de gehonoreerde bezwaren van no-cure-no-pay-bureaus slechts een kleine verandering krijgen. Deze beeldvorming blijkt ook bij deze herhaalmeting niet terecht te zijn. Van de gehonoreerde woningbezwaren "niet NCNP" blijkt 30% een waardevermindering te hebben van minder dan € 12.000. Bij de gehonoreerde woningbezwaren door no-cure-no-pay ligt dit ruim onder de 20%. De helft van de gehonoreerde woningbezwaren bij de no-cure-no-pay-bureau heeft een waardeverandering van meer dan € 25.000. Bij de bezwaren "Niet NCNP" is dit € 20.000.

Beroepen

Ncnp-bureaus gaan relatief vaker in beroep en in vergelijking met de meting naar waardepeildatum 1 januari 2019 neemt het aandeel van ncnp- bureaus hierin toe.

	1 januari 2019		1 januari 2021	
	NCNP	alle beroepen	NCNP	alle beroepen
Aantal beroepen woningen	2691 (66,1 %)	4072	3210 (75,2 %)	4273
Aantal beroepen niet-woningen	425 (67,7 %)	628	536 (75,3 %)	712



Ook bij deze kengetallen past de kanttekening dat de genoemde aantallen betrekking hebben op de gemeenten die in dit onderzoek zijn betrokken en dus niet op alle WOZ-beroepsprocedures in Nederland. De totale stijging van het aantal procedures tussen 2020 (waardepeildatum 1 januari 2019) en 2022 (waardepeildatum 1 januari 2021) is daarmee groter dan uit deze cijfers blijkt, omdat dit jaar minder gemeenten hebben deelgenomen aan het onderzoek.



3 De redenen waarom (no-cure-no-pay-) bezwaren worden gehonoreerd

3.1 Vergelijkende kengetallen representativiteit

Waardepeildatum 1 januari 2021	Aantal	Percentage
Aantal WOZ-objecten (beschikte waarden) Landelijk	9.172.346	100%
Aantal WOZ-objecten in de 135 gemeenten die de reden van honorering van de no-cure-no-pay-bezwaren hebben meegeleverd en betrokken zijn in onderstaande tabellen	4.076.908	44%

Woningen 135 gemeenten Waardepeildatum 1 januari 2021	Totaal	NCNP
Woningen onder bezwaar	117.006	53.747
Gehonoreerd <i>(t.o.v. woningen onder bezwaar excl. openstaande bezwaren)</i>	38.658 <i>(34,9%)</i>	<u>15.352</u> <i>(29,6%)</i>
Afgewezen	72.168	36.437
Openstaand <i>(t.o.v. woningen onder bezwaar)</i>	6.209 <i>(5,3%)</i>	1.960 <i>(3,6%)</i>
Gemiddelde doorlooptijd per WOZ-object (in dagen)	158	202
Gemiddelde waardeverandering	€ 47.456	€ 45.400
Gemiddelde waardeverandering (t.o.v. oorspronkelijke WOZ-waarde)	10,9%	10,0%
Aantal beroepen	2.798	2.144

Woningen landelijk Waardepeildatum 1 januari 2021	Totaal	NCNP
Woningen onder bezwaar	231.617	99.266
Gehonoreerd <i>(t.o.v. woningen onder bezwaar excl. openstaande bezwaren)</i>	82.989 <i>(37,7 %)</i>	26.156 <i>(27,4 %)</i>
Afgewezen	137.248	69.309
Openstaand <i>(t.o.v. woningen onder bezwaar)</i>	11.409 <i>(4,9 %)</i>	3.803 <i>(3,8 %)</i>
Gemiddelde doorlooptijd per WOZ-object (in dagen)	151	208
Gemiddelde waardeverandering	€ 38.959	€ 40.693
Gemiddelde waardeverandering (t.o.v. oorspronkelijke WOZ-waarde)	10,4%	9,5%
Aantal beroepen	4.273	3.210

Uit de bovenstaande tabellen blijkt dat de kengetallen van de 135 gemeenten uit dit deel van het onderzoek in grote mate dezelfde omvang hebben als de landelijke cijfers en representatief zijn. Zo liggen de percentages gehonoreerd voor ncnp-bezwaren lager dan het totaal en zijn ook de gemiddelde doorlooptijden van ncnp-bezwaren in de 135 gemeenten langer dan de gemiddelde doorlooptijden van het totaal.



3.2 Kengetallen reden honorering no-cure-no-pay-bezwaren woningen

Reden waardeverandering	Totaal	Percentage
Onjuiste objectafbakening	18	0,1%
Onjuiste primaire kenmerken, zoals onjuiste gebruiksoppervlakte, type, bijgebouwen, kavelgrootte, etc.	1.926	12,5%
Onjuiste secundaire objectkenmerken	5.501	35,8%
Onjuiste waarde/waarde-onderbouwing (objectief vast te stellen fout in taxatie)	4.681	30,5%
Aanpassing WOZ-waarde op basis eigen verkoopprijs	243	1,6%
Gelijkheidsbeginsel	127	0,8%
Kleine aanpassing van waarde ter voorkoming van langere procedures	240	1,6%
Reden onbekend	1.854	12,1%
Reden niet in te delen in een van de bovenstaande categorieën	762	5,0%
Gehonoreerde no-cure-no-pay bezwaren woningen	<u>15.352</u>	100%

De totaalstelling (onderstreept) van redenen voor waardeverandering in de bovenstaande tabel sluit aan bij het aantal gehonoreerde ncp-bezwaren voor woningen (onderstreept) in de linker tabel op de vorige pagina.

Net als bij de vorige meting is te zien dat het merendeel van de redenen voor honorering van ncp-bezwaren voor woningen liggen in een onjuiste registratie van secundaire objectkenmerken of een onjuiste onderbouwing van de WOZ-waarde. Daarnaast is ten opzichte van de vorige meting het aandeel van onjuiste primaire kenmerken als reden voor een waardeverandering na bezwaar toegenomen. In de achterliggende individuele redenen per object is te zien dat dit voor een groot deel te verklaren is door de overgang naar taxeren van woningen op gebruiksoppervlakte per 1 januari 2021. Veel gemeenten hebben de overstap van inhoud naar oppervlakte dat jaar gemaakt.

Voor een beperkt deel van de ontvangen redenen was het niet mogelijk om deze in te delen in een categorie. Bij de categorie "reden onbekend" was er voor de betreffende woning voornamelijk geen reden opgegeven voor de honorering van het bezwaar.



Conclusies over de redenen waarom (no-cure-no-pay-) bezwaren worden gehonoreerd

Het beeld wat betreft de reden voor honorering van ncnp-bezwaren is, zoals verwacht, niet significant verschoven sinds het onderzoek naar waardepeildatum 1 januari 2019. Er is een lichte stijging in de reden honorering “onjuiste primaire objectkenmerken” te zien. De reden hiervoor ligt waarschijnlijk in de overgang naar gebruiksoppervlakte die voor een groot deel van de gemeenten per waardepeildatum 1 januari 2021 heeft plaatsgevonden.

Er is alleen inzicht in de redenen voor honorering van ncnp-bezwaren. In de vragenlijst van de Waarderingskamer, waar tijdens het vorige onderzoek uit is geput om een beeld te vormen van de redenen voor honorering van alle bezwaren (geen onderscheid type bezwaren), maakt deze vraag sinds 2022 geen onderdeel meer uit. Desondanks ligt het in de lijn der verwachting dat ook voor de gehonoreerde bezwaren als geheel geconcludeerd kan worden dat het merendeel van de redenen voor honorering van ncnp-bezwaren voor woningen liggen in een onjuiste registratie van secundaire objectkenmerken of een onjuiste onderbouwing van de WOZ-waarde.



Bijlage

B1.1 - Tellingen

De doorlooptijd van een bezwaar is gemeten vanaf de registratie van indiening van het bezwaar tot de datum van registratie van de uitspraak. Openstaande bezwaren zijn meegeteld voor het aantal dagen, datum indiening tot 20 april 2023. Dit is de datum waarop de gegevens uit de LV WOZ zijn gehaald. Bij het bereken van de doorlooptijd is gemeten per bezwaarregel. Immers wanneer de eigenaar van een object een WOZ-bezwaar vier weken eerder indient dan de gebruiker van hetzelfde object en beide ontvangen op dezelfde dag een uitspraak, dan is sprake van verschillende doorlooptijden, terwijl het hetzelfde WOZ-object betreft.

B1.2 - Deelnemende gemeenten hoofdstuk 2

Gemeenten uit hoofdstuk 2 – mate honorering bezwaren			
Aa en Hunze	Eemsdelta	Losser	Sittard-Geleen
Aalsmeer	Eersel	Maasdriel	Sliedrecht
Alblasserdam	Eijsden-Margraten	Maasgouw	Sluis
Albrandswaard	Eindhoven	Maashorst	Smallingerland
Alkmaar	Emmen	Maassluis	Someren
Almelo	Enkhuizen	Maastricht	Stadskanaal
Almere	Enschede	Medemblik	Staphorst
Alphen aan den Rijn	Epe	Meerssen	Stede Broec
Altena	Geertruidenberg	Meerijstad	Steenbergen
Ameland	Gemert-Bakel	Meppel	Stein
Amersfoort	Gennep	Middelburg	Stichtse Vecht
Amstelveen	Goeree-Overflakkee	Midden-Drenthe	Súdwest-Fryslân
Amsterdam	Goes	Midden-Groningen	Terneuzen
Apeldoorn	Goirle	Molenlanden	Terschelling
Arnhem	Gorinchem	Montferland	Tholen
Assen	Gouda	Montfoort	Tiel
Asten	Groningen	Mook en Middelaar	Tilburg
Barendrecht	Gulpen-Wittem	Neder-Betuwe	Twenterand
Barneveld	Haaksbergen	Nederweert	Tynaarlo
Beek	Haarlem	Nieuwegein	Uitgeest
Beekdaelen	Haarlemmermeer	Nieuwkoop	Uithoorn
Beesel	Hardenberg	Nijkerk	Utrecht
Berg en Dal	Hardinxveld-Giessendam	Nijmegen	Utrechtse Heuvelrug
Bergeijk	Hatterem	Nissewaard	Vaals
Bergen (L)	Heemskerk	Noardeast-Fryslân	Valkenburg aan de Geul
Bergen (NH)	Heerlen	Noord-Beveland	Valkenswaard



Berkelland	Heeze-Leende	Noordenveld	Veendam
Bernheze	Heiloo	Noordoostpolder	Veere
Beuningen	Hellendoorn	Nunspeet	Veldhoven
Beverwijk	Helmond	Oegstgeest	Velsen
Blaricum	Hendrik-Ido-Ambacht	Oirschot	Venlo
Bodegraven-Reeuwijk	Hengelo (O)	Oisterwijk	Venray
Boekel	Het Hogeland	Oldebroek	Vijfheerenlanden
Borger-Odoorn	Heumen	Oldenzaal	Vlaardingen
Borne	Hillegom	Olst-Wijhe	Vlissingen
Borsele	Hilvarenbeek	Oost Gelre	Voerendaal
Bronckhorst	Hilversum	Oostzaan	Voorne aan Zee
Brummen	Hoeksche Waard	Opmeer	Voorschoten
Brunssum	Hoogeveen	Oss	Voorst
Bunnik	Hoorn	Ouder-Amstel	Waalre
Bunschoten	Horst aan de Maas	Oudewater	Waddinxveen
Castricum	Houten	Overbetuwe	Wassenaar
Coevorden	Huizen	Papendrecht	Waterland
Cranendonck	Hulst	Peel en Maas	Weert
Culemborg	IJsselstein	Pijnacker-Nootdorp	West Betuwe
Dalfsen	Kaag en Braassem	Purmerend	West Maas en Waal
Dantumadiel	Kapelle	Putten	Westerveld
De Bilt	Katwijk	Raalte	Westervoort
De Ronde Venen	Kerkrade	Reimerswaal	Westland
De Wolden	Koggenland	Renkum	Wierden
Delft	Krimpen aan den IJssel	Rheden	Wijchen
Den Helder	Krimpenerwaard	Rhemen	Wijdmeren
Deurne	Laarbeek	Rijssen-Holten	Wijk bij Duurstede
Deventer	Landgraaf	Rijswijk	Winterswijk
Diemen	Landsmeer	Roerdalen	Woerden
Dijk en Waard	Lansingerland	Roermond	Wormerland
Doesburg	Laren	Rotterdam	Zaltbommel
Doetinchem	Leeuwarden	Rozendaal	Zeist
Dordrecht	Leiden	Schagen	Zoetermeer
Drechterland	Leiderdorp	Scherpenzeel	Zoeterwoude
Drimmelen	Lelystad	Schiedam	Zuidplas
Dronten	Leudal	Schiermonnikoog	Zutphen
Duiven	Leusden	Schouwen-Duiveland	Zwartewaterland
Echt-Susteren	Lingewaard	's-Gravenhage	Zwijndrecht
Edam-Volendam	Lochem	s-Hertogenbosch	Zwolle
Ede	Lopik	Simpelveld	



B1.3 - Deelnemende gemeenten hoofdstuk 3

Gemeenten uit hoofdstuk 3 - reden honorering bezwaren			
Aalsmeer	Diemen	Koggenland	Schiedam
Alblasserdam	Dijk en Waard	Krimpen aan den IJssel	's-Gravenhage
Albrandswaard	Doesburg	Krimpenerwaard	's-Hertogenbosch
Alkmaar	Doetinchem	Laarbeek	Smallingerland
Almelo	Drechterland	Landsmeer	Someren
Altena	Drimmelen	Lansingerland	Stadskanaal
Ameland	Dronten	Leiden	Staphorst
Amersfoort	Duiven	Leiderdorp	Stede Broec
Amstelveen	Edam-Volendam	Leusden	Tilburg
Amsterdam	Ede	Lochem	Twenterand
Apeldoorn	Eersel	Losser	Uitgeest
Asten	Emmen	Maashorst	Uithoorn
Barendrecht	Enkhuizen	Meerijst	Valkenswaard
Barneveld	Enschede	Molenlanden	Veldhoven
Berg en Dal	Epe	Montferland	Velsen
Bergen (NH)	Geertruidenberg	Neder-Betuwe	Vijfheerenlanden
Berkelland	Gemert-Bakel	Nieuwkoop	Vlaardingingen
Bernheze	Goeree-Overflakkee	Nijkerk	Voorne aan Zee
Beuningen	Goirle	Nissewaard	Voorschoten
Beverwijk	Gouda	Noord-Beveland	Voorst
Bodegraven-Reeuwijk	Haaksbergen	Noordoostpolder	Waddinxveen
Boekel	Haarlem	Nunspeet	Wassenaar
Borger-Odoorn	Haarlemmermeer	Oegstgeest	Waterland
Borne	Hardinxveld-Giessendam	Oisterwijk	Westervoort
Bronckhorst	Heeze-Leende	Oldenzaal	Wierden
Bunschoten	Heiloo	Oost Gelre	Wijchen
Castricum	Hengelo (O)	Oostzaan	Wormerland
Coevorden	Het Hogeland	Opmeer	Zaltbommel
Cranendonck	Heumen	Oss	Zoetermeer
Dalfsen	Hillegom	Ouder-Amstel	Zoeterwoude
De Ronde Venen	Hilvarenbeek	Putten	Zutphen
Delft	Hoeksche Waard	Rhenen	Zwartewaterland
Den Helder	Horst aan de Maas	Rijswijk	Zwolle
Deurne	Katwijk	Schagen	

Waarderingkamer

Postbus 93210

2509 AE Den Haag

(070) 311 05 55

www.waarderingkamer.nl