

No-cure-no-pay

Kan het aantal WOZ-bezwaren via dienstverleners omlaag?

Gemeentebelastingen Drechtsteden (GBD) stelt jaarlijks de waarde van onder andere de woningen in vijf gemeenten vast. In de regel maakt slechts een klein deel van de woningbezitters bezwaar tegen de waarde. Zij doen dit in toenemende mate niet zelf, maar via zogenaamde 'no-cure-no-pay bureaus' of 'dienstverleners'. Dit leidt tot extra werk en kosten voor de GBD, zelfs méér dan wanneer de eigenaar zelf het bezwaar zou indienen. Wat kan de GBD doen om het aantal bezwaren via de no-cure-no-pay bureaus terug te dringen?

Inhoud:

1. Conclusies en aanbevelingen
2. Het no-cure-no-pay bureau
3. Bekendheid en 'wat als...?'
4. Leidt meer inzicht tot ander handelen?

Met dit onderzoek vraagt de GBD om inzicht in een probleem dat zich niet alleen in de Drechtsteden voordoet. De opkomst van het aantal no-cure-no-pay bureaus, en daarmee het aantal WOZ-bezwaren dat door deze bureaus wordt ingediend, is een landelijke trend. Zo schreef Van der Zwan begin 2013¹: "Allereerst steeg het aantal WOZ-bezwaarschriften van 2,6 procent in 2011 naar 2,9 procent vorig jaar. In 2011 was vier procent van de bezwaren afkomstig van no-cure-no-pay bureaus, in 2012 was dat opgelopen tot twaalf procent." De GBD ontving in 2013 ongeveer 500 WOZ-bezwaren via een no-cure-no-pay bureau. Wij – het Onderzoekcentrum Drechtsteden – hebben 267 van hen een vragenlijst voorgelegd. Hiermee achterhaalden wij hun kennisniveau wat betreft de mogelijkheden om bezwaar in te dienen en de bereidheid om dit in de toekomst zelf te doen. In totaal 130 eigenaren vulden de vragenlijst in (respons 49%).

1 Conclusies en aanbevelingen

Op basis van dit onderzoek trekken we de volgende conclusies:

- De mogelijkheden om het aantal bezwaren dat binnenkomt via no-cure-no-pay bureaus terug te dringen lijken redelijk beperkt. De helft van de eigenaren geeft aan dat zij hun bezwaar een volgende keer opnieuw via de dienstverlener zullen indienen. Ongeveer een derde weet het nog niet en ongeveer 20% zou het de volgende keer wel zelf doen.
- We zien twee redenen waarom 20% het maximaal haalbare lijkt. *Ten eerste*, woningeigenaren zijn tevreden over de dienstverlening van het no-cure-no-pay bureau (ook als het bezwaar is afgewezen), het neemt hen werk uit handen én het is 'gratis'. Veel eigenaren doen er zelf weinig voor: zo bekijkt minder dan de helft het eigen taxatieverslag. *Ten tweede*, zo goed als alle woningeigenaren zijn nu al op de hoogte van minstens één mogelijkheid om eenvoudig het bezwaar in te dienen, maar toch schakelen ze wel een bureau in.
- De woningeigenaren maken voornamelijk bezwaar omdat ze het niet eens zijn met de hoogte van de WOZ-waarde. Hun bezwaren worden ongeveer even vaak toegekend als de bezwaren die rechtstreeks van woningeigenaren afkomen. Het gemak om het bezwaar via een no-cure-no-pay bureau in te dienen leidt dus niet tot meer ongefundeerde bezwaren.

Dit leidt tot de volgende aanbevelingen:

- Meer informatie leidt tot een beperkte afname van het aantal bezwaren via de bureaus. Het effect is het grootst als alle facetten worden belicht en het vertrouwen wordt vergroot. Daar hoort ook bij: het beeld wegnemen dat een bezwaar via een bureau serieuzer wordt genomen en vaker wordt toegekend. En de betekenis van 'vergelijkbare woningen' duidelijk uitleggen.
- Door meer bekendheid te geven aan de mogelijkheid om zelf bezwaar te maken, loopt de GBD het risico dat het aantal bezwaren per saldo stijgt. Om dit (grotendeels) te ondervangen kan worden overwogen om alleen de woningeigenaren voor te lichten die de afgelopen jaren bezwaar maakten. Zij schakelen relatief vaak een bureau in en daarmee leidt hun (toegekende) bezwaar tot de meeste kosten.
- Dit onderzoek werd vlak voor het opleggen van de nieuwe aanslagen uitgevoerd. Het is interessant om na het sluiten van de bezwaartermijn voor de WOZ-waarde 2014 te zien wat deze woningeigenaren daadwerkelijk doen nu ze meer informatie hebben gehad. Maken ze opnieuw bezwaar en welk deel doet dit zelf?

Woningeigenaren kunnen ook zelf eenvoudig hun bezwaar indienen. Het is gratis, kan op de website of inloopavond worden ingediend en men hoeft zelf geen juridische kennis te hebben.

¹ P. van der Zwan (2013) "No-cure-no-pay bureaus vechten WOZ-beschikkingen aan" VNG magazine 1 februari.

Gemeentebelastingen
Drechtsteden (GBD) stelt
jaarlijks de hoogte van de
WOZ-waarde van de woningen
in Dordrecht, Hendrik-Ido-
Ambacht, Papendrecht,
Sliedrecht en Zwijndrecht vast.

De bezwaarmaker die een no-cure-no-pay bureau inschakelt

De woningeigenaren die in 2013 een no-cure-no-pay bureau in de arm namen, maakten ook in de drie jaar daarvoor geregeld bezwaar. In totaal gaat het om 31%, wat veel is als wordt bedacht dat jaarlijks 2% à 3% van de woningeigenaren bezwaar maakt. Bijna iedereen maakt bezwaar vanwege de hoogte van de WOZ-waarde. Andere redenen, zoals eerder afgewezen bezwaren (12%) of ervaringen met de gemeente over belastingzaken (4%), spelen veel minder mee.

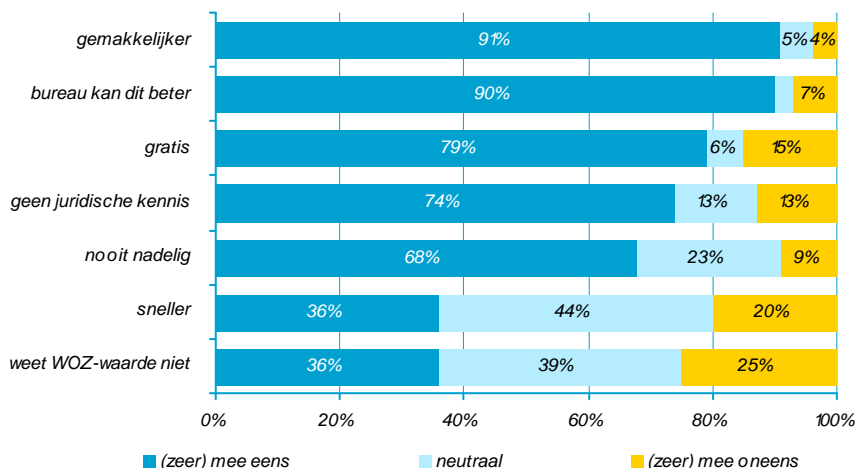
2 Het no-cure-no-pay bureau

In deze paragraaf kijken we naar de redenen waarom woningeigenaren een no-cure-no-pay bureau inschakelen en naar de tevredenheid over dit bureau.

Het inschakelen van een no-cure-no-pay bureau

Waarom schakelden de woningeigenaren een no-cure-no-pay bureau in? Om dit te achterhalen vroegen we de geënquêteerden zeven stellingen te beantwoorden (figuur 1). Twee redenen springen er uit: het inschakelen van een bureau is 'gemakkelijk' en het bureau kan dit beter dan dat zij het zelf kunnen. Negen van de tien ondervraagden zijn het met deze stellingen eens. Verder onderschrijft men vaak de stelling dat het 'gratis' is. Weinig genoemd wordt: 'het gaat sneller' en 'weet de WOZ-waarde niet'.

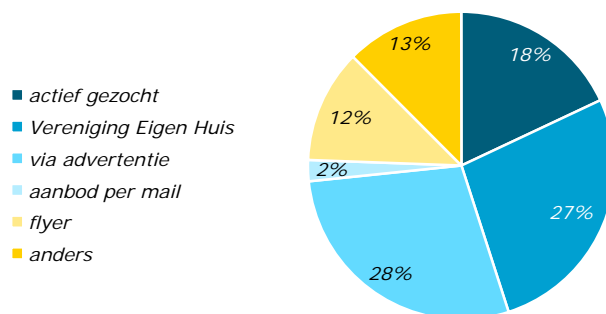
Figuur 1 Redenen voor inschakeling dienstverlener



Toevallig tegengekomen

De meeste eigenaren die bezwaar maakten via een no-cure-no-pay bureau zochten hier niet actief naar. Slechts een op de vijf was hier actief naar op zoek (figuur 2). De rest zag eerst een aanbod van het no-cure-no-pay bureau alvorens ze besloten om bezwaar te maken. Zo zag een kwart een advertentie. Een ander kwart werd er door Vereniging Eigen Huis op geattendeerd.

Figuur 2 Wijze van contact met no-cure-no-pay bureau



Tevredenheid over het bureau

Bijna iedereen verwachtte deskundigheid van het bureau (98%). Een snelle afhandeling werd het minst vaak verwacht (85%), tijdige informatie over de voortgang werd door 90% verwacht. Woningeigenaren zijn in meerderheid goed te spreken over de dienstverlening van het no-cure-no-pay bureau. Drie kwart is (erg) tevreden over hun deskundigheid en de informatie over de voortgang van het bezwaar (figuur 3). Iets minder tevreden is men over de snelheid.



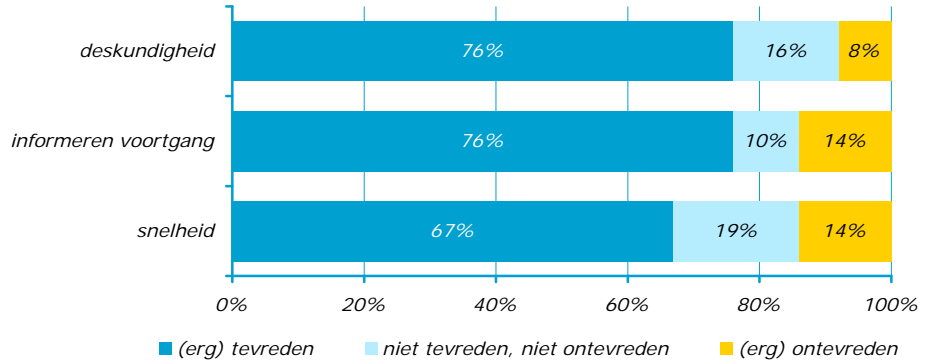
Dienstverleners kunnen de woning van een klant bezoeken alvorens ze een taxatierapport opstellen. Een derde geeft aan dat iemand van het bureau bij hen kwam. Zij blijven kort: minder dan een half uur (25%) tot een half uur tot een uur (60%).



De WOZ-waarde wordt mede gebaseerd op de verkoopprijzen van vergelijkbare woningen. In totaal zegt 90% te weten dat zowel gemeente als no-cure-no-pay bureau van deze verkoopprijzen op de hoogte is.



Figuur 3 Tevredenheid over het no-cure-no-pay bureau



De tevredenheid van woningeigenaren over de no-cure-no-pay bureaus blijkt ook uit het gemiddelde rapportcijfer dat ze aan het bureau geven: een 7,4 (12% geeft een onvoldoende). Kijken we naar de eigenaren waarvan het bezwaar (gedeeltelijk) is toegekend, dan is het gemiddelde rapportcijfer zelfs een 7,9. Eigenaren waarvan het bezwaar is afgewezen, geven gemiddeld een 6,8. Dit is nog steeds een ruime voldoende.

3 Bekendheid en ‘wat als...?’

Het is voor woningeigenaren relatief eenvoudig om zelf een WOZ-bezwaar in te dienen. Vier belangrijke ‘incentives’ zijn: het is gratis, het kan via een formulier op de gemeentelijke website worden ingevuld of op de gemeentelijke inloopavond worden ingediend en de eigenaar hoeft zelf geen juridische kennis te hebben.

Daarnaast zijn er twee argumenten die woningbezitters zouden kunnen overtuigen om het zelf te doen. Ten eerste, indien het bezwaar wordt toegekend, kost het de gemeente veel meer geld dan wanneer de eigenaar het zelf heeft ingediend (vanwege de proceskosten). Ten tweede, bij het verlenen van de opdracht aan het no-cure-no-pay bureau machtigt de woningeigenaar meestal het bureau ook om beroep in te stellen tegen de onkostenvergoeding. Zelfs als de eigenaar zelf al tevreden is met de aangepaste WOZ-waarde.

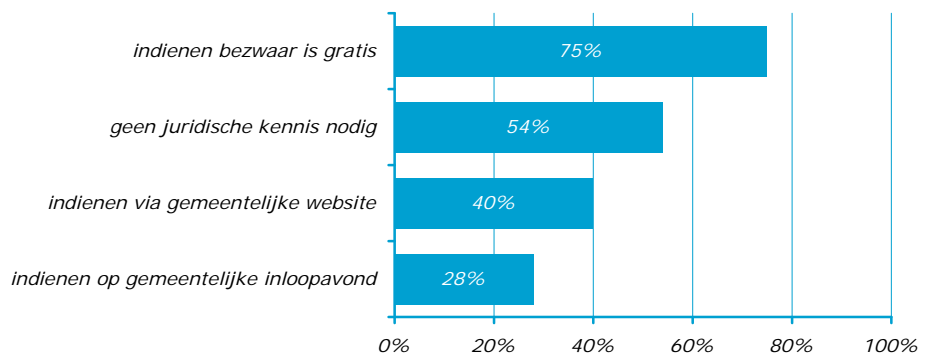
In deze paragraaf staan twee vragen centraal: Zijn woningeigenaren zich bewust van het gemak waarmee ze zelf een bezwaar in kunnen dienen dan wel de mogelijke gevolgen als een bureau het bezwaar indient? En zo nee, zouden ze het bezwaar zelf hebben ingediend als ze dit wel hadden geweten?

Bekendheid indienen WOZ-bezwaar

Figuur 4a en 4b geven een beeld van het kennisniveau van de woningeigenaren. Vier op de vijf eigenaren zeggen dat ze weten dat bij het inroepen van de dienstverlener de gemeente een kostenvergoeding moet betalen indien het bezwaar wordt toegekend. Verder weet drie kwart van de eigenaren dat ze ook zelf gratis bezwaar kunnen maken.

Dat het bezwaar ook op de inloopavond kan worden ingediend, is veel minder bekend. Ook weet minder dan de helft dat ze hiervoor terecht kunnen op de gemeentelijke website. Iets meer dan de helft denkt ten onrechte dat ze hiervoor juridisch kennis nodig hebben. Tot slot valt op dat een derde van de eigenaren niet weet of ze het bureau ook hebben gemachtigd om beroep aan te tekenen tegen de kostenvergoeding.

Figuur 4a Bekendheid met de mogelijkheden om zelf bezwaar in te dienen





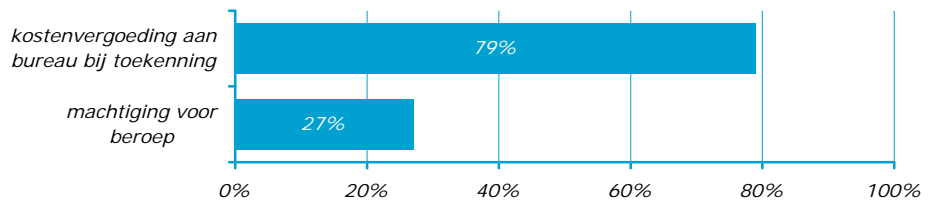
Iets meer dan de helft (57%) weet dat op internet het eigen taxatieverslag met verkoopprijzen van vergelijkbare woningen kan worden ingezien. Drie kwart van hen heeft dat ook daadwerkelijk gedaan. In totaal bekijkt 43% het verslag.



Bezwaren vanuit bureaus worden bijna even vaak toegekend als bezwaren van eigenaren: 56% versus 62% (laatste incl. niet-woningen). De mate waarin een bezwaar 'terecht is', lijkt daarmee vergelijkbaar.



Figuur 4b Bekendheid met de gevolgen als het no-cure-no-pay bureau het bezwaar indient.



Handelswijze bij meer kennis over indienen WOZ-bezwaar

Vele woningeigenaren weten dat het ze het bezwaar zelf gratis kunnen indienen, weinigen dat het ook op de inloopavond kan. Maar zouden ze ook iets anders doen als ze dit wel weten?

Eigenaren die aangaven niet op de hoogte te zijn van een mogelijkheid (bijvoorbeeld het gratis indienen van een bezwaar), kregen de vraag voorgelegd of ze het zelf zouden hebben gedaan als ze het wél hadden geweten. Hierop konden ze antwoorden: ja, misschien of nee. Tabel 1 toont hiervan de uitkomsten, waarbij het percentage dat ten minste zelf bezwaar zou maken bestaat uit de mensen die 'ja' invulden. De kolom ten hoogste bevat het aandeel eigenaren dat 'ja' of 'misschien' invulde.

Als we kijken naar het percentage dat ten minste aangeeft het bezwaar zeker zelf te hebben ingediend als ze de informatie hadden gehad, dan zijn de mogelijkheden om het aantal bezwaren via no-cure-no-pay bureau terug te dringen beperkt. De meeste winst valt te behalen als eigenaren beter weten dat dit ook op de gemeentelijke inloopavond kan. In dat geval zou minimaal 9% van de respondenten ervoor kiezen om het bezwaar zelf in te dienen. De andere opties leveren minder 'winst' op.

Kijken we naar het percentage ten hoogste, dan is de uitkomst aanzienlijk positiever. Ruim 50% van de woningeigenaren overweegt dan zelf bezwaar te maken op de inloopavond. En bijna de helft van de eigenaren doet het misschien zelf via de website. De vraag is natuurlijk welke betekenis moet worden toegekend aan het antwoord 'misschien'. In de volgende paragraaf proberen we te duiden of het te verwachten effect meer in de buurt van het minimum of juist van het maximum moet worden gezocht.

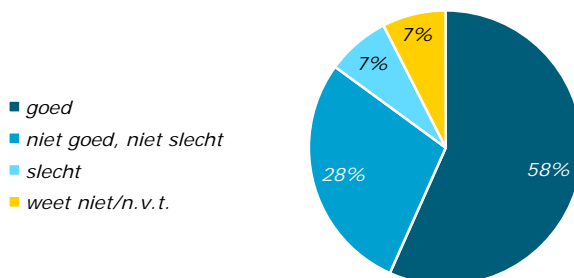
Tabel 1 Aandeel dat niet op de hoogte is en het minimaal en maximaal haalbare effect indien ze dat wel zouden zijn

onderwerp	niet op de hoogte	effect zelf indienen (bandbreedte)	
		ten minste	ten hoogste
indienen via gemeentelijke inloopavond	72%	9%	54%
indienen via gemeentelijke website	60%	6%	45%
geen juridische kennis nodig	46%	6%	36%
kostenvergoeding aan bureau bij toekenning	21%	3%	15%
indienen bezwaar is gratis	25%	2%	21%
machtiging voor beroep	73%	1%	13%

Toelichting: gepercenteerd op alle respondenten

Brief van GBD bij (deels) toegekend bezwaar

Na het afronden van het bezwaar stuurt de GBD een brief naar de woningeigenaren waarvan het bezwaar (deels) is toegekend. In deze brief geeft de gemeente aan wat de nieuwe WOZ-waarde is geworden en welke kostenvergoeding aan het no-cure-no-pay bureau is betaald. Iets meer dan de helft van de respondenten heeft zo'n brief gekregen omdat hun bezwaar is toegekend. De meerderheid van hen waardeert dit initiatief, weinigen vinden dit een slecht idee. Bijna drie op de tien antwoordde met "niet goed, niet slecht".





4 Leidt meer inzicht tot ander handelen?

Als woningeigenaren beter geïnformeerd zijn, kan het aantal bezwaren via no-cure-no-pay bureaus afnemen. In de vorige paragraaf bleek dat het effect vooral afhangt van wat de mensen gaan doen die 'misschien' invulden. In deze paragraaf kijken we naar twee dingen: het effect van een optimale bekendheid van alle zaken die de GBD onder de aandacht kan brengen en enkele afsluitende stellingen over het in de toekomst inschakelen van een no-cure-no-pay bureau.

Effect van een optimale bekendheid

In de vorige paragraaf keken we naar de impact van de afzonderlijke ingrepen. Hier kijken we naar de combinatie van mogelijke acties. Concreet gaat het dan om de vraag: hoeveel woningeigenaren zouden besluiten om het bezwaar zelf in te dienen als ze zouden weten dat:

- dit via de gemeentelijke website kan, of
- dit kan op inloopavonden, of
- dit bezwaar gratis kan worden ingediend, of
- dit geen juridische kennis vereist, of
- de gemeente bij (gedeeltelijke) toekenning van het bezwaar een onkostenvergoeding moet betalen, of
- ze hiermee ook een machtiging afgeven voor het in beroep gaan tegen de voorgestelde onkostenvergoeding.

In totaal 20% van woningeigenaren geeft aan dat ze zelf hun bezwaar zou hebben ingediend indien zij beter op de hoogte waren geweest van een of meerdere mogelijkheden.

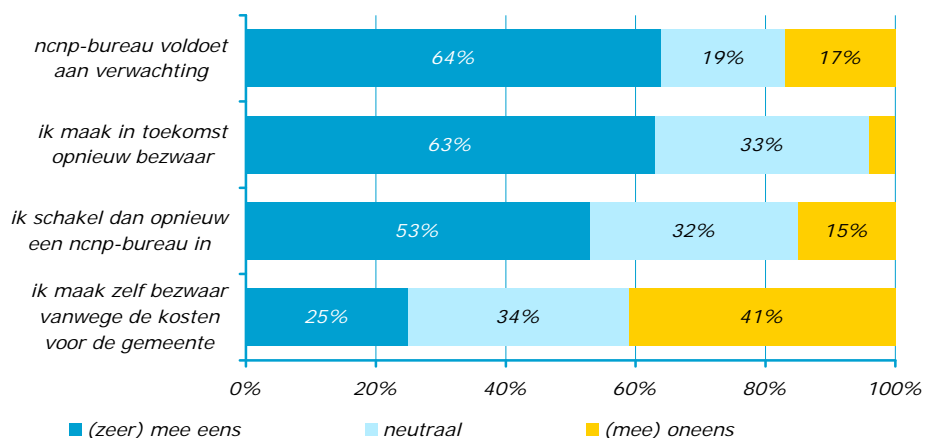
Overigens, bijna iedereen (94%) is al op de hoogte van minimaal een van de mogelijkheden om zelf eenvoudig het bezwaar in te dienen, dan wel een van de consequenties wanneer men dit via een no-cure-no-pay bureau doet. Toch hebben de woningeigenaren ervoor gekozen om een no-cure-no-pay bureau in te schakelen.

Afsluitende stellingen

In figuur 5 presenteren we de uitkomsten van de afrondende stellingen:

- De meerderheid van de respondenten is tevreden met de dienstverlening van de bureaus, zoals we dat ook al zagen in paragraaf 2.
- Een redelijk grote groep (63%) verwacht in de toekomst opnieuw bezwaar te maken en de meerderheid schakelt dan opnieuw een bureau in, ook als ze weten dat de gemeente een onkostenvergoeding aan het bureau moet betalen.
- Een kwart geeft aan vanwege de kosten voor de gemeente zeker wel zelf een toekomstig bezwaar in te dienen.

Figuur 5 Schakelt men opnieuw een no-cure-no-pay bureau in?



De meerderheid van de respondenten is tevreden met de dienstverlening van de no-cure-no-pay bureaus.



In een afsluitende open vraag konden respondenten deze vier stellingen toelichten. Het meest genoemde argument om ook in de toekomst het bezwaar via een bureau in te dienen is dat men zich minder serieus genomen voelt als men het zelf doet. Zo'n twintig respondenten hebben in het verleden ook zelf bezwaar gemaakt en toen werd het afgewezen. Door een bureau in de arm te nemen denkt men meer kans te maken. Ook geven ruim tien respondenten aan dat de WOZ-waarde volgens hen niet correct is



vastgesteld, voornamelijk doordat de eigenaren de 'voorgestelde vergelijkbare woningen' helemaal niet vergelijkbaar vinden. Tot slot, een handvol respondenten geeft aan het te betreuren dat de gemeente extra kosten moet maken. Zij zullen een toekomstig bezwaar zelf indienen. Echter, veel meer mensen geven aan dat de gemeente hun bezwaar kan voorkomen door beter te waarderen.

Afrondend

Op basis van de diverse analyses verwachten we dat circa 20% van de eigenaren – na het ontvangen van meer informatie (zoals een folder) – zal besluiten om zelf bezwaar in te dienen. Dit is de gemene deler van diverse uitkomsten, te weten:

- 15% geeft aan bij een toekomstig bezwaar niet een no-cure-no-pay bureau in te schakelen;
- 20% geeft aan het zelf te doen als zij over alle informatie beschikken;
- 25% maakt zelf bezwaar vanwege de kostenvergoeding die de gemeente moet betalen in geval van toekenning.

Overigens, in dit onderzoek hebben we geprobeerd te achterhalen of woningeigenaren die het afgelopen jaar een WOZ-bezwaar indienden via een no-cure-no-pay bureau op andere gedachten zijn te brengen indien zij meer informatie ontvangen. Dit betekent niet dat de woningeigenaren in werkelijkheid datgene doen wat ze in de vragenlijst hebben aangegeven. De praktijk kan een stuk weerbarstiger zijn.

Om daadwerkelijk te zien wat de impact is geweest van de verstrekte informatie tijdens dit onderzoek, zou na het verstrijken van de bezwaartermijn voor de laatste WOZ-waarde (medio april 2014) kunnen worden bekeken wat de woningeigenaren daadwerkelijk hebben gedaan. Hebben ze opnieuw een bezwaar ingediend? En welk deel heeft dit dan inderdaad zelf gedaan?

Onderzoeksmethode

We hebben een vragenlijst uitgezet onder 274 woningeigenaren die in 2013 via een no-cure-no-pay bureau een bezwaar indienden vanwege de hoogte van de WOZ-waarde. De niet-woningen lieten we buiten beschouwing. Aangezien een eigenaar meerdere woningen kan bezitten, werd iedere eigenaar maximaal voor één woning aangeschreven. In totaal zeven vragenlijsten waren onbestelbaar. Woning-eigenaren konden de vragenlijst in eerste instantie invullen op internet. Na tien dagen stuurden we hen een herinneringsbrief, met daarbij een schriftelijke enquête. We ontvingen in totaal 130 stuks ingevulde vragenlijsten terug, een netto respons van 49%. Een zeer goede respons voor steekproefonderzoek.



dr. B.J.M. van der Aa
drs. W. Schneider
maart 2014

Postbus 619
3300 AP Dordrecht
(078) 770 39 05

ocd@drechtsteden.nl
www.onderzoekcentrumdrechtsteden.nl

