

Landelijk onderzoek tijdigheid verzending WOZ-beschikkingen en bezwaarafhandeling



info@waarderingskamer.nl



070-3110555

1 juni 2021

Inhoudsopgave

Inleiding en onderzoeksopzet	2
Tijdigheid beschikkingen....	3
Tijdigheid bezwaarafhandeling	5
Tijdigheid van gemeenten op basis van WOZ-tijddijn ...	5
Doorlooptijd van individuele bezwaren	8
Conclusies en aanbevelingen.....	10
Bijlage 1 – Normen en tellingen	11

Onderzoeksopzet

Dit landelijke onderzoek beoordeelt de tijdigheid van het verzenden van de WOZ-beschikkingen en de voortgang en doorlooptijden van de bezwaarafhandeling in 2019 en 2020 op basis van gegevens uit de Landelijke Voorziening WOZ. Het is de tweede keer dat dit onderzoek in deze vorm door de Waarderingskamer is uitgevoerd.

Registratie Landelijke Voorziening WOZ (LV WOZ)

In 2019 zagen we een verbetering in de wijze van registreren van bezwaren ten opzichte van 2018. Die positieve trend zet zich in 2020 voort. Wel is blijvend aandacht nodig voor een juiste registratie in de LV WOZ.

Verzenden WOZ-beschikkingen

In 2020 geldt dat de bulk (95%) van de beschikkingen door de meeste gemeenten tijdig is verzonden. Voor de laatste 5% blijkt het lastiger om aan onze normen te voldoen. De norm van 99,9% beschikt hebben op 1 juni wordt door de meeste gemeenten niet gehaald.

Bezwaarafhandeling

Een meerderheid van de gemeenten voldoet niet aan de maandelijkse normen van de Waarderingskamer voor het tijdig afhandelen van bezwaren. Gezien het absolute karakter van deze normen, is in dit onderzoek aanvullend gekeken naar de doorlooptijden (aantal dagen) van bezwaren.

Van de woningbezwaren die vóór 15 november zijn ingediend, is in 2019 en 2020 circa 80% binnen het kalenderjaar afgehandeld en van de niet-woningbezwaren circa 70%. Ruim 50% is ook binnen zes maanden afgehandeld.

Van de bezwaren die zijn ingediend ná 15 november is circa 25% tijdig afgehandeld. Dit aandeel betreft echter maar 3% van het totaal aantal bezwaren.

Hoewel de doorlooptijd per individueel bezwaar een positiever beeld laat zien dan de maandelijkse norm per gemeente, blijft het benadrukken van het belang van tijdigheid voor afnemers en belanghebbenden nodig.

Inleiding en onderzoeksopzet

Het belang van tijdigheid

Belanghebbenden, afnemers maar ook gemeenten zelf, hebben groot belang bij een tijdig verloop van WOZ-processen. Dit onderzoek beoordeelt de tijdigheid van het verzenden van WOZ-beschikkingen en de voortgang en doorlooptijden van de bezwaarafhandeling van alle gemeenten naar waardepeildata 1 januari 2018 en 1 januari 2019 op basis van gegevens uit de Landelijke Voorziening WOZ (hierna: LV WOZ). De volgende onderzoeksvragen staan centraal:

1. Bij hoeveel gemeenten is sprake van achterstanden bij het verzenden van de beschikkingen volgens de normen van de Waarderingskamer?
2. Bij hoeveel gemeenten is sprake van achterstand bij het afhandelen van objecten onder bezwaar volgens de normen van de Waarderingskamer?
3. Kijkend naar de doorlooptijd per individueel bezwaar, hoeveel bezwaren worden binnen het kalenderjaar afgehandeld en hoeveel bezwaren worden binnen zes maanden afgehandeld?

Databaseanalyse

De gegevens in de LV WOZ die bij dit onderzoek zijn gebruikt, behoren een conforme kopie te zijn van de gegevens in de gemeentelijke administratie. Bekend is dat gemeenten en uitvoeringsorganisaties (hierna: gemeenten) door verscheidene oorzaken nog regelmatig moeite hebben om deze 100% conformiteit van de gegevens te waarborgen. Aan de hand van deze databaseanalyse zeggen we iets over de tijdigheid en de voortgang én over de kwaliteit van de vastlegging van het verloop van een bezwaarproces in de LV WOZ. Bij het analyseren van de gegevens uit de LV WOZ, hebben we een aantal keuzes gemaakt. Deze keuzes worden hieronder beschreven.

Objecten onder bezwaar en bezwaarregels

Bij de voortgang van de bezwaarafhandeling op basis van maandelijkse normen uit de WOZ-tijdlijn wordt gekeken naar het aantal objecten onder bezwaar. Dit geeft de meest zuivere vergelijking van gemeenten onderling omdat één bezwaarschrift op meerdere objecten betrekking kan hebben. Bij de doorlooptijd van de bezwaarafhandeling zijn de bezwaarregels geteld. Zie bijlage 1 voor verdere uitleg over de gebruikte normen en tellingen.

Relatie tot zelfevaluaties

Dit onderzoek is een databaseanalyse en de conclusies over de voortgang zijn steeds gebaseerd op gegevens uit de LV WOZ waarbij, in tegenstelling tot het themaonderzoek tijdigheid uit 2019, geen vergelijking is gemaakt met de eigen opgaven van gemeenten in de zelfevaluaties. Tijdens inspecties (op afstand) worden wel vergelijkingen gemaakt met de eigen opgaven van kengetallen door gemeenten en de kengetallen uit de LV WOZ. Deze vergelijking vormt een indicatie of de achterstanden bij de organisatie zelf in beeld zijn of dat er een probleem is met het synchroon houden van de LV WOZ. Waar nodig worden daar verbeterafspraken gemaakt die zijn gericht op het wegwerken van de achterstanden dan wel op de synchroniciteit met de LV WOZ.

Tijdigheid beschikkingen

De WOZ-beschikking wordt doorgaans verzonden in de eerste acht weken van het kalenderjaar. Ondanks dat deze termijn is vastgelegd in de Wet WOZ, maakt een eventuele latere verzending de WOZ-beschikking niet nietig. In de WOZ-tijdlijn zijn normen opgenomen om de continuïteit van de uitvoeringswerkzaamheden te ondersteunen en een tijdige verzending van de beschikkingen te bevorderen. Die normen voor tijdigheid zijn gebruikt in onderstaande tabellen.

Woningen 2020 waardepeildatum 1 januari 2019	Aantal gemeenten dat voldoet (van de 355)	
	aantal	%
norm 1 (95% op 1 maart 2020)	317	89%
norm 2 (97% op 1 april 2020)	305	86%
norm 3 (99% op 1 mei 2020)	217	61%
norm 4 (99,9% op 1 juni 2020)	128	36%

Woningen 2019 waardepeildatum 1 januari 2018	Aantal gemeenten dat voldoet (van de 355)	
	aantal	%
norm 1 (95% op 1 maart 2019)	311	88%
norm 2 (97% op 1 april 2019)	306	86%
norm 3 (99% op 1 mei 2019)	248	70%
norm 4 (99,9% op 1 juni 2019)	137	39%

Niet-woningen 2020 waardepeildatum 1 januari 2019	Aantal gemeenten dat voldoet (van de 355)	
	aantal	%
norm 1 (95% op 1 maart 2020)	148	42%
norm 2 (97% op 1 april 2020)	98	28%
norm 3 (99% op 1 mei 2020)	49	14%
norm 4 (99,9% op 1 juni 2020)	6	2%

Niet-woningen 2019 waardepeildatum 1 januari 2018	Aantal gemeenten dat voldoet (van de 355)	
	aantal	%
norm 1 (95% op 1 maart 2019)	160	45%
norm 2 (97% op 1 april 2019)	127	36%
norm 3 (99% op 1 mei 2019)	62	17%
norm 4 (99,9% op 1 juni 2019)	7	2%

Voor het bepalen van het percentage WOZ-objecten waarvoor nog een waarde vastgesteld moest worden is gekeken naar de actieve WOZ-objecten in de LV WOZ op 1 januari waarvoor voor dat jaar nog geen waarde was geregistreerd in de LV WOZ. Bij de woningen is dan gekeken naar alle WOZ-objecten met een gebruikscode 10, 11 en 12 en voor de niet-woningen naar de WOZ-objecten met gebruikscode 20, 21, 30 en 40. WOZ-objecten met gebruikscode 31 zijn buiten aanmerking gelaten, omdat hiervoor geen WOZ-waarde vastgesteld hoeft te worden.

Conclusies tijdigheid verzenden van de beschikkingen

De norm van 95% beschikt op 1 maart, wordt in beide jaren door het overgrote deel van de gemeenten gehaald als het gaat om woningen. Bij niet-woningen liggen de percentages aanzienlijk lager. De norm van het 'alles' beschikken (99,9% op 1 juni) wordt slechts door een klein aantal gemeenten gehaald. In 2020 is geen verbetering te zien ten opzichte van 2019.

Stand op basis van de laatst beschikbare gegevens

Om een beeld te krijgen van hoelang achterstanden blijven bestaan, is de huidige stand van zaken op basis van de laatst beschikbare gegevens in het onderzoek meegenomen. Van de ruim 8,2 miljoen woningen en bijna 850.000 niet-woningen die in 2020 beschikt moesten worden, moest op 1 mei 2021 voor een deel nog een WOZ-beschikking worden verstuurd.

Landelijk nog te beschikken (op 1 mei 2021)	Woningen	Niet-woningen
Voor waardepeildatum 1 januari 2019	42.855 (0,52%)	28.317 (3,37%)
Voor waardepeildatum 1 januari 2018	19.205 (0,24%)	16.255 (1,89%)

De meeste gemeenten hebben (bijna) al hun objecten beschikt. Een groot deel van de objecten uit bovenstaande tabel waarvoor nog geen waarde in de LV WOZ staat zijn geconcentreerd in een beperkt aantal grote gemeenten. In onderstaand tabel is aangegeven welk deel van de nog ontbrekende waarden liggen in de top 10 gemeenten van het betreffende kengetal. De gemeenten Amsterdam, Rotterdam en Utrecht staan voor elk van deze kengetallen in de top 10.

Landelijk nog te beschikken (op 1 mei 2021)	Woningen	Niet-woningen
Voor waardepeildatum 1 januari 2019	42.855	28.317
waarvan in top 10 gemeenten	25.478 (59 %)	10.606 (37 %)
Voor waardepeildatum 1 januari 2018	19.205	16.255
waarvan in top 10 gemeenten	9.272 (48 %)	5.420 (33 %)

De gemeenten waar de objecten waarvoor nog een waarde moet worden vastgesteld zijn geconcentreerd, zijn in beeld bij de Waarderingskamer en dit signaal wordt meegenomen tijdens onze inspecties. Wel valt op dat het aantal nog te beschikken niet-woningen is verdeeld over meer gemeenten dan bij de het aantal nog te beschikken woningen.

Tijdigheid bezwaarafhandeling

Dit onderzoek beoordeelt de tijdigheid van de bezwaarafhandeling vanuit twee verschillende perspectieven. Het beoordelen van de voortgang op basis van de normen uit de WOZ-tijdslijn sluit aan bij het themaonderzoek tijdigheid in 2019. Aanvullend is de doorlooptijd van bezwaren beoordeeld. Het is mogelijk dat een gemeente de maandelijkse normen niet haalt maar de gemiddelde doorlooptijd van de individuele bezwaarafhandeling wel valt binnen de norm van zes maanden. Deze aanpak geeft een completer beeld van de tijdigheid van de bezwaarafhandeling.

Een opmerking vooraf: onwaarschijnlijke registraties

We zien opnieuw enkele onwaarschijnlijkheden in de registratie van bezwaren in de LV WOZ. Zo zijn er gemeenten die geen enkel bezwaar hebben geregistreerd in de LV WOZ, terwijl het zeer aannemelijk is dat deze er wel zijn. In die gevallen lijkt het erop dat gegronde bezwaren ten onrechte als 'ambtshalve verandering' worden geregistreerd. Ook is er een groep gemeenten die op geen enkel moment in het jaar openstaande bezwaren heeft, maar bezwaren registreert op het moment dat ze zijn afgehandeld. De voortgang van de bezwaarafhandeling is dan altijd 100%. In beide gevallen worden de afnemers hierdoor niet goed geïnformeerd. Om een zuivere databaseanalyse te doen, is voor deze onwaarschijnlijkheden niet gecorrigeerd. Ook bij de gemeenten waar het aantal ingediende bezwaren in de loop van het jaar afneemt, zijn geen gegevens gecorrigeerd. Wij nemen deze gemeenten wel expliciet mee bij het opstellen van het toezichtsplan 2021-2022.

Tijdigheid van gemeenten op basis van WOZ-tijdslijn

Onderstaande tabellen geven het aantal gemeenten weer dat in 2020 en 2019 voldoet aan de normen van de Waarderingskamer, waarbij onderscheid is gemaakt tussen woningen en niet-woningen.

Woningen 2020 waardepeildatum 1 januari 2019	Aantal gemeenten dat voldoet (van de 355)	
	aantal	%
norm 1 (10% op 1 juni 2020)	236	66%
norm 2 (30% op 1 juli 2020)	182	51%
norm 3 (40% op 1 augustus 2020)	178	50%
norm 4 (50% op 1 september 2020)	179	50%
norm 5 (70% op 1 oktober 2020)	123	35%
norm 6 (90% op 1 november 2020)	70	20%
norm 7 (95% op 1 december 2020)	66	19%
norm 8 (100% op 1 januari 2021)	9	3%

Woningen 2019 waardepeildatum 1 januari 2018	Aantal gemeenten dat voldoet (van de 355)	
	aantal	%
norm 1 (10% op 1 juni 2019)	255	72%
norm 2 (30% op 1 juli 2019)	189	53%
norm 3 (40% op 1 augustus 2019)	200	56%
norm 4 (50% op 1 september 2019)	205	58%
norm 5 (70% op 1 oktober 2019)	150	42%
norm 6 (90% op 1 november 2019)	86	24%
norm 7 (95% op 1 december 2019)	93	26%
norm 8 (100% op 1 januari 2020)	29	8%

Niet-woningen 2020 waardepeildatum 1 januari 2019	Aantal gemeenten dat voldoet (van de 355)	
	aantal	%
norm 1 (10% op 1 juni 2020)	223	63%
norm 2 (30% op 1 juli 2020)	121	34%
norm 3 (40% op 1 augustus 2020)	102	29%
norm 4 (50% op 1 september 2020)	83	23%
norm 5 (70% op 1 oktober 2020)	39	11%
norm 6 (90% op 1 november 2020)	9	3%
norm 7 (95% op 1 december 2020)	10	3%
norm 8 (100% op 1 januari 2021)	13	4%

Niet-woningen 2019 waardepeildatum 1 januari 2018	Aantal gemeenten dat voldoet (van de 355)	
	aantal	%
norm 1 (10% op 1 juni 2019)	231	65%
norm 2 (30% op 1 juli 2019)	120	34%
norm 3 (40% op 1 augustus 2019)	113	32%
norm 4 (50% op 1 september 2019)	96	27%
norm 5 (70% op 1 oktober 2019)	71	20%
norm 6 (90% op 1 november 2019)	41	12%
norm 7 (95% op 1 december 2019)	38	11%
norm 8 (100% op 1 januari 2020)	25	7%

Afgehandelde bezwaren bekeken per object

In het voorgaande onderdeel is beoordeeld of gemeenten voldoen aan de geldende normen. Gemeenten die op 1 januari niet 100% van de bezwaren hebben afgehandeld, voldoen niet. Een klein deel van de gemeenten dat de 100%-norm niet haalt, zou verklaard kunnen worden door de bezwaren die in de laatste zes weken van het jaar zijn ingediend. Ondanks dat de 100%-norm niet gehaald wordt, wil dat niet zeggen dat helemaal geen bezwaren zijn afgehandeld. Aanvullend is daarom gekeken naar het landelijke aantal afgehandelde bezwaren, afgezet tegen het totaal aantal ingediende bezwaren op dat moment. Dit is te zien in de onderstaande tabellen over de jaren 2020 en 2019. Aan deze tabellen liggen dezelfde gegevens ten grondslag als in voorgaand onderdeel en geven deze tabellen weer voor hoeveel objecten het bezwaar tijdig is afgehandeld. Deze percentages geven een iets positiever beeld. Waar bijvoorbeeld bij woningbezwaren op 1 december 2020 maar 3% van de gemeente volledig voldoet aan de norm van '95% afgehandeld', is te zien dat op dat moment voor 75% van het totaal aantal bezwaren al wel een uitspraak was verzonden.

De oorzaak van de toename van het totaal aantal bezwaren in de loop van het jaar kan worden verklaard door bezwaren naar aanleiding van aanvullende kohieren, medebelanghebbende-beschikkingen en laat ingeboekte bezwaren. Daarnaast lijkt er in 2020 een grote toename te zijn van het absolute aantal ingediende bezwaren ten opzichte van 2019, maar dit heeft deels te maken met de voor een aantal gemeenten nieuwe registratie van de 'informele bezwaren' als bezwaar maar ook 'ambtshalve correcties', die als bezwaar in de LV WOZ worden geregistreerd. Zo hebben twee organisaties samen ruim 21.000 correcties uitgevoerd voor de VvE-reserve en deze correct geregistreerd als bezwaar in de LV WOZ. Dit heeft een effect op het totale aantal bezwaren in de LV WOZ maar niet op de beoordeling van de tijdigheid.

Afgehandelde objecten onder bezwaar 2020	% afgehandeld W 2020	Totaal aantal	% afgehandeld N-W 2020	Totaal aantal
norm 1 (10% op 1 juni 2020)	27%	248.426	15%	37.149
norm 2 (30% op 1 juli 2020)	34%	252.025	22%	38.201
norm 3 (40% op 1 augustus 2020)	42%	254.831	27%	39.689
norm 4 (50% op 1 september 2020)	49%	256.475	32%	40.936
norm 5 (70% op 1 oktober 2020)	58%	258.155	39%	41.731
norm 6 (90% op 1 november 2020)	66%	259.259	45%	42.479
norm 7 (95% op 1 december 2020)	75%	261.544	53%	43.572
norm 8 (100% op 1 januari 2021)	81%	262.321	63%	43.927

Afgehandelde objecten onder bezwaar 2019	% afgehandeld W 2019	Totaal aantal	% afgehandeld N-W 2019	Totaal aantal
norm 1 (10% op 1 juni 2019)	22%	170.461	17%	35.121
norm 2 (30% op 1 juli 2019)	31%	174.505	22%	36.069
norm 3 (40% op 1 augustus 2019)	41%	177.257	30%	37.009
norm 4 (50% op 1 september 2019)	49%	180.342	37%	37.456
norm 5 (70% op 1 oktober 2019)	58%	182.783	43%	37.897
norm 6 (90% op 1 november 2019)	67%	186.262	51%	38.689
norm 7 (95% op 1 december 2019)	76%	189.224	60%	39.380
norm 8 (100% op 1 januari 2020)	82%	189.779	69%	39.847

Conclusies tijdigheid volgens de WOZ-tijdlijn

Op basis van gegevens uit de LV WOZ moet worden geconcludeerd dat het gros van de gemeenten niet voldoet aan de normen voor het afhandelen van bezwaren uit de WOZ-tijdlijn. Dit geldt voor zowel de afhandeling van woningbezwaren als niet-woningbezwaren. In de voortgang in de eerste en laatste norm liggen deze objectcategorieën ongeveer gelijk, maar bij de tussenliggende normen blijven de niet-woningen iets achter op de woningen.

De registratie van bezwaren in de LV WOZ is in 2020 beter. Deze stijgende lijn sinds 2019, heeft zich dus voortgezet. De bevindingen over de voortgang van de bezwaarafhandeling zijn in 2020 echter minder goed dan in 2019 en een kleiner aantal gemeenten voldoet aan de beschreven normen voor tijdigheid. Het belang van tijdigheid behoeft blijvende aandacht.

Doorlooptijd van individuele bezwaren

Een WOZ-bezwaar dat vóór 15 november is ingediend, moet binnen het kalenderjaar zijn afgehandeld. Aanvullend op deze termijn uit Wet WOZ, is de redelijke termijn van zes maanden (in dit onderzoek vertaald naar 180 dagen) die volgt uit de jurisprudentie betrokken. Voor de bezwaren die na 15 november zijn ingediend, geldt een kortere afhandeltermijn van zes weken na het einde van de bezwaartermijn.

Deze tabel geeft het totaal aantal bezwaarregels per waardepeildatum weer.

Totaal aantal ingediende bezwaren		
Waardepeildatum 1 januari 2019	Woningen	Niet-woningen
Voor 15 november	269.622	52.542
Na 15 november	7.498	3.999
Waardepeildatum 1 januari 2018	Woningen	Niet-woningen
Voor 15 november	199.058	47.374
Na 15 november	11.452	6.196

Onderstaande tabel geeft het aantal bezwaarregels weer dat op dit moment nog afgehandeld moet worden van het totaal aantal uit de voorgaande tabel.

Nog af te handelen bezwaren op 1 mei 2021		
Waardepeildatum 1 januari 2019	Woningen	Niet-woningen
Voor 15 november	19.865 (7,37%)	7.367 (14,02%)
Na 15 november	4.674 (62,34%)	2.458 (61,47%)
Waardepeildatum 1 januari 2018	Woningen	Niet-woningen
Voor 15 november	6.335 (3,18%)	2.885 (6,09%)
Na 15 november	2.333 (20,37%)	1.707 (27,55%)

Deze tabel geeft voor woningen en niet-woningen de gemiddelde doorlooptijd weer. De op dit moment nog openstaande tellen hierin mee. Dit betekent dat de gemiddelde doorlooptijd nog op kan lopen als op een later moment opnieuw wordt gemeten.

Gemiddelde doorlooptijd bezwaarregels		
Waardepeildatum 1 januari 2019	Woningen	Niet-woningen
Voor 15 november	168 dagen	183 dagen
Na 15 november	60 dagen	73 dagen
Waardepeildatum 1 januari 2018	Woningen	Niet-woningen
Voor 15 november	192 dagen	217 dagen
Na 15 november	155 dagen	141 dagen

Van de bezwaren die vóór 15 november zijn ingediend, is 80% van de woningen binnen het kalenderjaar afgehandeld en voor niet-woningen is dit 69%.

Voor 15 november ingediend en binnen het kalenderjaar afgehandeld	Woningen	Niet-woningen
Waardepeildatum 1 januari 2019	217.596 (80,70%)	36.232 (68,96%)
Waardepeildatum 1 januari 2018	154.441 (77,59%)	31.481 (66,45%)

Van de bezwaren die vóór 15 november zijn ingediend, is 55% van de woningen binnen de redelijke termijn van zes maanden (180 dagen) afgehandeld en voor niet-woningen is dit 50%.

Voor 15 november ingediend en binnen 180 dagen afgehandeld	Woningen	Niet-woningen
Waardepeildatum 1 januari 2019	148.756 (55,17%)	26.211 (49,89%)
Waardepeildatum 1 januari 2018	105.459 (52,98%)	23.179 (48,93%)

Van de bezwaren die na 15 november zijn ingediend, is 28% van de woningen tijdig afgehandeld en voor niet-woningen is dit 23%.

Na 15 november ingediend en binnen zes weken afgehandeld	Woningen	Niet-woningen
Waardepeildatum 1 januari 2019	2.057 (27,43%)	954 (23,86%)
Waardepeildatum 1 januari 2018	2.969 (25,93%)	1.692 (27,31%)

Conclusies bezwaarafhandeling

De meeste belanghebbenden ontvangen hun uitspraak binnen het kalenderjaar. Ruim de helft ontvangt deze binnen zes maanden. Toch blijkt ook uit de kengetallen over de doorlooptijd dat de eisen die de Wet WOZ stelt op het terrein van de tijdige afhandeling van de bezwaren in veel gevallen niet gehaald worden.

Dit leidt tot de conclusie dat de tijdigheid van de bezwaarafhandeling nog te veel achterblijft. Het afhandelen van een WOZ-bezwaar binnen zes weken, wat de norm is voor WOZ-bezwaren die na 15 november worden ingediend, blijkt in ieder geval slecht in een kwart van de gevallen gehaald te worden. Hoewel bij deze bezwaren er nog een mogelijkheid is om de termijn te verdagen, is de voortgang van de afhandeling van deze bezwaren zorgelijk.

Ook komt de herwaardering in de knel wanneer bijna de helft van de bezwaren niet binnen zes maanden (dus aan het eind van de zomer) is afgehandeld. Omdat de LV WOZ geen onderscheid kent tussen particuliere bezwaren en bezwaren van gemachtigden, is geen inzicht verkregen in of het zwaartepunt van de later afgehandelde bezwaren mogelijk bij gemachtigden ligt. Het moeten doorlopen van meer proceshandelingen in het geval van gemachtigden, wordt door gemeenten wel als verklaring gegeven.

Conclusies en aanbevelingen

Op basis van de gegevens uit de LV WOZ concluderen we dat maar een klein aantal gemeenten aan de normen voor tijdigheid uit de WOZ-tijdlijn voldoet. Dit geldt zowel voor het verzenden van de beschikkingen als voor de bezwaarafhandeling. Het massaal niet voldoen aan deze normen, vormt mogelijk een afbreukrisico voor de acceptatie van de WOZ-waarde en het toezicht door de Waarderingskamer.

De individuele bezwaarafhandeling laat zien dat gemeenten weliswaar de meerderheid van de bezwaren die zijn ingediend vóór 15 november tijdig afhandelen. Maar ook hier geldt dat nog steeds circa 20% van de bezwaren niet binnen de wettelijke termijn wordt afgehandeld. Dit percentage is, in combinatie met de andere geconstateerde achterstanden, dusdanig hoog dat er aantal aanbevelingen worden gedaan.

Aanbeveling 1: organisaties nadrukkelijk wijzen op achterstanden

Gezien de belangen van belanghebbenden en afnemers, bevelen wij aan om de vijftig gemeenten en uitvoeringsorganisaties met de grootste geconstateerde achterstanden op één of meer van de vier categorieën (beschikkingen, woningen en niet-woningen; bezwaren, woningen en niet-woningen) op hun achterstand te wijzen. Dit kan tijdens inspecties (op afstand) maar ook per afzonderlijk telefoongesprek of e-mailbericht.

Deze aanbeveling geldt ook voor de gemeenten die registratiefouten maken, bijvoorbeeld helemaal geen bezwaren registreren, dan wel pas bezwaren in boeken in de LV WOZ wanneer deze worden afgehandeld. De communicatie kan worden gecombineerd met en afgestemd op andere LV WOZ-communicatie. Een vergelijking met de eigen opgave door gemeenten kan worden gebruikt om te zien of de achterstand bij de gemeente zelf in beeld is.

Het nadrukkelijk onder de aandacht brengen bij gemeenten van de kengetallen over de tijdigheid van de beschikkingen en de voortgang van de bezwaarafhandeling, vormt mogelijk voor gemeenten een extra stimulans om de voortgang en een correcte registratie goed te borgen. Gemeenten met de grootste achterstanden op dit moment, dus met meer dan 5% bij de woningen en meer dan 20% bij de niet-woningen, worden expliciet meegenomen bij het opstellen van het toezichtsplan 2021-2022.

Aanbeveling 2: Doorontwikkeling naar dashboard tijdigheid voor het toezicht

Het huidige script genereert automatisch kengetallen over de tijdigheid. We bevelen aan om het script uit te bouwen tot een dashboard waarin de voortgang van het verzenden van WOZ-beschikkingen en de voortgang van de bezwaarafhandeling op ieder moment, bijvoorbeeld voorafgaand aan een inspectie, inzichtelijk kan worden gemaakt voor een specifieke gemeente. Overwogen kan worden dit dashboard ook (openbaar) toegankelijk te maken voor gemeenten en uitvoeringsorganisaties.

Aanbeveling 3: Herhaling onderzoek

Gezien het belang van tijdigheid, is het aan te bevelen om het onderzoek volgend jaar opnieuw uit te voeren. De resultaten geven daartoe voldoende aanleiding. Niet alleen is dan nieuwe data beschikbaar, ook kan worden gecontroleerd of de genomen maatregelen effect hebben gehad. Ook kan worden onderzocht waarom het aantal nog te nemen beschikkingen voor niet-woningen aanmerkelijk hoger is dan voor woningen (de peildata betrokken in dit onderzoek liggen vóór de corona-uitbraak).

Bijlage 1 – Normen en tellingen

Normen tijdigheid beschikken

De massale verzending van de WOZ-beschikkingen moet plaatsvinden binnen acht weken na 1 januari (artikel 24 lid 1 Wet WOZ). In overeenstemming met de normatiek voor de beschikbaarheid van gegevens in de LV WOZ moet op de volgende data ten minste voor de genoemde percentage objecten een waarde bij beschikking zijn vastgesteld: Op 1 maart ten minste 95%;

Op 1 april ten minste 97%;

Op 1 mei ten minste 99%;

Op 1 juni 100% (voor maximaal 10 objecten of 0,1% van het totaal aantal objecten in de gemeente moet nog een waarde worden vastgesteld).

Normen tijdigheid bezwaarafhandeling - WOZ-tijdlijn

Op	is voor ten minste
1 juni	10%
1 juli	30%
1 aug	40%
1 sept	50%
1 oktober	70%
1 november	90%
1 december	95%
1 januari	100% (deze norm komt overeen met artikel 30 lid 9 Wet WOZ)

van de objecten onder bezwaar het bezwaar afgehandeld.

Normen bezwaarafhandeling - doorlooptijd per individueel bezwaar

Artikel 30 lid 9 Wet WOZ: “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”. Hoge Raad 19 februari 2016, [ECLI:NL:HR:2016:252](#): “De redelijke termijn voor de behandeling van een bezwaar is zes maanden.”

De vertaalslag naar dit onderzoek:

- Bezwaren die voor 15 november zijn ingediend, moeten binnen het kalenderjaar zijn afgehandeld.
- Daarbij is ook de redelijke termijn van zes maanden betrokken. Dit is gemeten als 180 dagen na het indienen van het bezwaar.
- Voor bezwaren die na 15 november zijn ingediend, moeten ingevolge artikel 7:10 Awb binnen zes weken na het einde van de bezwaartermijn zijn afgehandeld. Dit is gemeten als 84 dagen na de beschikkingsdatum.

Verantwoording: hoe is geteld?

De gemiddelde doorlooptijd van onder bezwaar is gemeten vanaf de registratie van indiening tot de tot het datum van registratie van de uitspraak. Openstaande bezwaren zijn meegeteld voor het aantal dagen, datum indiening tot 1 mei 2021. Bij de voortgang van de bezwaarafhandeling op basis van maandelijkse normen uit de WOZ-tijdlijn is gekeken naar het aantal objecten onder bezwaar. Dit geeft daar de meest zuivere vergelijking omdat één bezwaarschrift op meerdere objecten betrekking kan hebben. Ook wordt in de zelfevaluaties gevraagd naar ‘het aantal objecten onder bezwaar’ wat een vergelijking mogelijk maakt. Dit betekent dat een object waartegen twee belanghebbenden bezwaar hebben gemaakt, telt als één object onder bezwaar. Pas wanneer beide bezwaren zijn behandeld, wordt het object in dit onderzoek gezien als ‘afgehandeld’.

Bij de doorlooptijd van de bezwaarafhandeling zijn de bezwaarregels geteld. Dit geeft het beste inzicht afhandeltijd vanuit het perspectief van de belanghebbende. Omdat doorlooptijd van een bezwaar niet kan worden gemeten per 'object onder bezwaar' wanneer er meerdere bezwaren zijn voor één object, is gekozen voor het tellen van de bezwaarregels. Dit verschil verklaart het verschil in het totaal aantal ingediende bezwaren per paragraaf. Bij de doorlooptijd per individueel bezwaar is het belanghebbende perspectief bepalend: hoelang duurt het voordat een belanghebbende zijn uitspraak krijgt? In dit onderzoek is bij beide perspectieven aangesloten bij wettelijke normen.