

Effecten corona-crisis op WOZ-bezwaren

Waarderingskamer, 11 mei 2020

Handleiding omgaan met effecten "coronacrisis" bij (afhandeling van) WOZ bezwaren

Met deze handleiding willen wij praktische richtlijnen geven voor het beantwoorden van vragen over WOZ-bezwaren in relatie tot de coronacrisis en voor de afhandeling van WOZ-bezwaren tijdens de uitzonderlijke situatie door het coronavirus.

Situatie als gevolg van coronavirus

Op het moment van het actualiseren van deze notitie (11 mei 2020) is er sprake van een eerste voorzichtige versoepeling van de "intelligente lockdown". Deze versoepeling betreft in eerste instantie uitsluitend het basisonderwijs en enkele contactberoepen, zoals kappers.

Iedereen wordt nog steeds aangeraden om zoveel mogelijk thuis te werken en drukte te vermijden. Dat betekent dat geadviseerd wordt weg te gaan van een locatie, wanneer het lastig wordt om 1,5 meter afstand te houden. In de praktijk betekent dit zoveel mogelijk in de buurt van huis blijven en zo veel mogelijk uitsluitend lopend of met de fiets reizen.

Het huidige niveau van maatregelen duurt in ieder geval tot 1 juni 2020. Per 1 juni 2020 zal er mogelijk wel weer iets meer mogelijk zijn, maar het uitgangspunt van maximale beperking van contacten binnen 1,5 meter afstand zullen naar verwachting ook na 1 juni 2020 van kracht blijven.

De richtlijnen van het RIVM zijn nog steeds zeer dringend gericht op het vermijden van contacten en het houden van afstand tot anderen van 1,5 meter. Deze richtlijnen hebben daarmee consequenties voor diverse onderdelen van het indienen van bezwaar of het proces van bezwaarbehandeling.

Bezwaartermijn

Voor de meeste WOZ-waarden (gemeentelijke aanslagbiljetten met daarop de nieuwe WOZ-waarde) is inmiddels de bezwaartermijn verstreken. Het is niet noodzakelijk gebleken de bezwaartermijn aan te passen in verband met de coronamaatregelen.

Sommige WOZ-waarden worden later bekend gemaakt en sommige aanslagbiljetten worden later verzonden. Deels hangt het later bekend maken van de WOZ-waarden ook samen met de coronacrisis. Gemeenten hebben er soms voor gekozen geen aanslagbiljetten te versturen aan ondernemers die het door de getroffen maatregelen moeilijk hebben. Dit uitstel bij het verzenden van aanslagbiljetten betekent dat er de komende tijd ook nog WOZ-waarden formeel bekend gemaakt zullen worden en dat er dus voor een beperkt aantal WOZ-waarden sprake zal zijn van een bezwaartermijn.

Ook voor deze WOZ-bezwaren die later dan eind februari 2020 bekend gemaakt worden, is een verlenging van de bezwaartermijn niet aan de orde.

Er zijn geen signalen dat er bij andere (belasting-)procedures wel ruimere termijnen gaan gelden voor bezwaar. De termijn van zes weken blijft ook in de huidige situatie een redelijke termijn. Wel is van belang dat alle kanalen voor het indienen van bezwaar gevolgd kunnen worden (dus ook digitaal kanaal, naast het per post versturen van een bezwaarschrift).

Termijn voor motiveren van pro forma bezwaar

Het is mogelijk dat belanghebbende binnen de bezwaartermijn een pro forma bezwaar hebben ingediend. Voordat de gemeente dit pro forma bezwaar kunnen afhandelen, zal de belanghebbende een motivering van het

bezwaar moeten verstrekken. Gemeenten zullen de belanghebbenden verzoeken om deze onderbouwing binnen een bepaalde termijn te verstrekken.

In het algemeen is, ook in de huidige periode van coronamaatregelen, een termijn van vier of zes weken redelijk. Als de indiener niet binnen die termijn heeft gereageerd, zal de gemeente de indiener van het bezwaar nog een keer herinneren aan het indienen van de gevraagde motivering.

Afhandelen van bezwaar

Informele bezwaren

De informele bezwaarmakers zullen een tijdige afhandeling verwachten. In ieder geval verwachten zij antwoord voordat de bezwaartermijn voorbij is, zodat bij het niet tegemoet komen aan het bezwaar, zij als nog formeel bezwaar kunnen maken.

Als voor het beoordelen van een informeel bezwaar een opname ter plaatse of in pandige opname onvermijdelijk is, zal dit betekenen dat de belanghebbende geadviseerd moet worden om formeel bezwaar in te dienen. Maar mogelijk zijn er ook alternatieven voor deze opname ter plaats.

De belanghebbende kan bijvoorbeeld gevraagd worden enkele foto's te verstrekken van die onderdelen van de woningen of ander type onroerende zaak die de taxateur specifiek wil beoordelen. Wanneer de belanghebbende bijvoorbeeld aangeeft dat in de WOZ-waarde onvoldoende rekening is gehouden met het feit dat de woning niet meer voldoet aan huidige eisen, kan bijvoorbeeld gevraagd worden een foto van de keuken en de badkamer te sturen.

Deze zelfde werkwijze kan ook van nut zijn bij het op meer informele wijze afhandelen van formele WOZ-bezwaren.

Opname ter plaatse en in pandige opname

Elke gemeente heeft zijn eigen aanpak in de bezwaarafhandeling, maar overal worden wel opnames ter plaatse of in pandige opnames verricht. De richtlijnen van het RIVM zijn gericht op het vermijden van contacten en verhinderen deze opnames op dit moment. Hierdoor moeten deze opnames tijdelijk komen te vervallen.

Hoe lang het niet mogelijk zal zijn om deze opnames te doen, is onzeker. Ondanks de verruiming van de maatregelen per 11 mei 2020 en de verwachte verdere verruiming per 1 juni 2020, zal het uitgangspunt van vermijden van contacten binnen 1,5 meter de mogelijkheid voor in ieder geval in pandige opnames voorlopig nog beperken. Daarom is het verstandig om te beoordelen of er ook alternatieven gevonden kunnen worden, zodat de tijdige afhandeling van bezwaarschriften mogelijk blijft.

Ondanks alle ter beschikking staande informatie, zoals luchtfoto's, streetviewbeelden, overige foto's, komt het voor dat de taxateur het object en/of de omgeving ter plaatse moet zien om te kunnen beoordelen of de grief (omgevingshinder, achterstallig buiten onderhoud, in pandige gebreken etc.) terecht is.

De taxateur beoordeelt welke aanvullende informatie minimaal nodig is om toch tot een afhandeling van het bezwaar te komen en benadert belanghebbende per telefoon of e-mail.

Naar verwachting hebben vele belanghebbenden begrip voor de huidige situatie en is men bereid mee te denken over een praktische oplossing om te komen tot een tijdige en zorgvuldige afhandeling van het bezwaar. De taxateur probeert, bij voorkeur in een telefonisch overleg de noodzakelijke gegevens te verzamelen en hierover overeenstemming te krijgen met de belanghebbende. Verder vraagt de taxateur eventueel om aanvullende informatie zoals foto's van de delen van de woning (of de omgeving) waarop de grieven zich richten of rapporten/offertes gericht op gebreken van de woning die aangepakt moeten worden.

Mocht belanghebbende hier niet aan mee willen werken, dan kan met een verwijzing naar de huidige situatie (coronacrisis) en een beschrijving van de poging die is gedaan om de aanvullende informatie te verzamelen, wellicht in de uitspraak worden aangegeven dat de bewijsvoering over de (on)juistheid van de WOZ-waarde meer schuift in de richting van de belanghebbende.

Voor de bezwaren waar een alternatieve inwinning van aanvullende gegevens echt geen soelaas biedt en een opname ter plaatse noodzakelijk blijft, is het goed de belanghebbende daarover te berichten en te wijzen op een latere afhandeling van het bezwaar en te vragen om begrip. Ook in deze berichtgeving kan het nuttig zijn om te wijzen op de uitzonderlijke situatie en kan de belanghebbende erop worden gewezen dat de grieven ook zonder opname ter plaatse onderbouwd kunnen worden en dat de belanghebbende dan vanzelfsprekend contact kan opnemen met de taxateur.

Hoorzittingen

Fysieke hoorzittingen zijn volgens de richtlijnen van het RIVM op dit moment niet mogelijk. De periode waarin hoorzittingen vermeden moeten worden kan nog wel enige tijd duren.

De bezwaren waarin staat dat de belanghebbende gehoord wil worden, waaronder de meeste bezwaren die ingediend zijn door no-cure-no-pay-bureaus (NCNP), vergen dit jaar dus waarschijnlijk door de coronacrisis een andere werkwijze dan voorgaande jaren. Het fysiek horen is onder bepaalde omstandigheden niet geheel uit te sluiten, maar geniet niet de voorkeur.

Waar mogelijk moet gebruik gemaakt worden van de mogelijkheid van telefonisch horen. Met verwijzing naar de huidige omstandigheden zullen naar verwachting de meeste belanghebbende en gemachtigden instemmen met telefonisch horen. Naast het reguliere telefonisch contact worden voor steeds meer toepassingen ook applicaties voor videobellen benut. Wanneer de belanghebbende (of diens gemachtigde) ermee instemt kan ook horen via een videocontact een goed alternatief zijn. Het is van belang dat de gemeente daarbij een applicatie kiest die voldoet aan de eisen van veiligheid en privacy.

Van zinvol (telefonisch) horen is sprake wanneer de wederzijdse standpunten kunnen worden uitgewisseld. Het is goed om samen met belanghebbende of diens gemachtigde vooraf de intentie van wederzijds uitwisselen van gegevens en standpunten uit te spreken en hieraan ook standaard te refereren in het verslag van de hoorzitting of de uitspraak. Hierbij kan dan ook in het verslag worden vastgelegd dat gezien de omstandigheden partijen hebben ingestemd met het telefonisch horen dan wel het horen via een videoverbinding.

Het telefonisch horen is niet alleen aan de orde voor WOZ-bezwaren. Ook andere organisaties gebruiken telefonisch horen en hebben hiermee goede ervaringen.

De Raad van State deelt bij afspraken van hoorzittingen via de e-mail mee dat in verband met de uitbraak van het coronavirus en de naar aanleiding daarvan getroffen maatregelen de geplande zitting in fysieke vorm geen doorgang zal vinden. In plaats daarvan zullen partijen, respectievelijk hun vertegenwoordigers op dezelfde datum en hetzelfde tijdstip telefonisch worden gehoord.

In de mail wordt uiteengezet hoe het telefonisch horen in zijn werk gaat en is de agenda van het telefonisch horen opgenomen. Verder staat in de brief dat tot uiterlijk de aanvang van het telefonisch horen een pleitnota kan worden gemaald.

Ook is vermeld dat bij vragen met betrekking tot het telefonisch horen contact kan worden opgenomen.

Ook de Belastingdienst hoort belanghebbenden telefonisch, omdat zij in verband met het coronavirus geen face-to-face hoorgesprekken voert. Telefonisch horen kan op initiatief van belastingplichtige óf op initiatief van de Belastingdienst gebeuren. Uiteraard met inachtneming van de benodigde zorgvuldigheid. Sinds HR, 14 december 2018, [ECLI:NL:HR:2018:2306](#), is telefonisch horen toegestaan zolang de belanghebbende daarmee instemt of daarom verzoekt. Het horen moet daarnaast voldoende zorgvuldig kunnen plaatsvinden.

De Belastingdienst hanteert als spelregels:

- De inspecteur en de belastingplichtige (of zijn gemachtigde, als het gesprek met hem wordt gevoerd) zijn het er samen over eens dat telefonisch horen mogelijk is.
- De inspecteur gaat na of hij spreekt met de juiste persoon. Dat kan door bepaalde controlevragen te stellen, zoals BSN, geboortedatum etc. Dit geldt voor alle personen die aan het telefoongesprek deelnemen.
- Als het telefoongesprek (ook) met een gemachtigde wordt gevoerd, controleert de inspecteur of de gemachtigde bevoegd is om de belastingplichtige te vertegenwoordigen.
- De inspecteur maakt van de telefonische hoorzitting een verslag op en stuurt die naar de gemachtigde en/of belastingplichtige.

- Telefonisch horen kan via een telefoon, groeps gesprek (conference call) of Skype for Business. Het gebruik van WhatsApp, videobellen via de telefoon, Skype of via FaceTime is in verband met veiligheidsrisico's niet mogelijk.

De geschetste ervaringen met en aandachtspunten voor telefonisch horen gelden op overeenkomstige wijze voor het horen via een videoverbinding.

Planning bezwaarafhandeling

In het proces afhandeling bezwaren worden de bezwaren bij de meeste gemeenten gesplitst in woningen en niet-woningen. Het naar voren trekken in de afhandeling van de bezwaren van de niet-woningen, kan wellicht nuttig en passend zijn in de huidige situatie.

Bij de niet-woningen geldt immers:

- dat in pandige opnamen vaak niet noodzakelijk zijn;
- dat veel bezwaren betrekking hebben op zaken als onjuistheden in de objectafbakening en die kunnen prima op basis van beschikbare gegevens in de administratie worden beoordeeld.

Bij de afhandeling van de bezwaren worden deze veelal gesorteerd op soort grief. Aan de hand van de soort grief en de verstrekte informatie in het bezwaarschrift kan ook een indeling worden gemaakt op type afhandeling:

- zuiver administratieve afhandeling;
- hoorzitting nodig;
- opname ter plaatse nodig;
- in pandige opname nodig.

Op dit moment kunnen de bezwaren die met een zuiver administratieve beoordeling afgehandeld kunnen worden, volledig worden afgehandeld zoals dat ook in eerdere jaren is gebeurd. Aan de afhandeling van deze bezwaren kan daarom wellicht nu prioriteit gegeven worden.

Het is niet ondenkbaar dat bij deze administratieve afhandeling soms toch twijfel bestaat of een in pandige opname of een opname ter plaatse zinvol zou zijn. Onder normale omstandigheden zou dan deze opname ter plaatse worden uitgevoerd. In de huidige situatie lijkt het verantwoord om bewust te kiezen om het bezwaar toch volledig administratief af te handelen of juist om de afhandeling uit te stellen. In de uitspraak kan eventueel worden opgenomen dat de taxateur over voldoende informatie beschikt om een waardeoordeel te doen en dat, in navolging van de richtlijnen van het RIVM, is afgezien van een bezoek ter plaatse en/of een in pandige opname.

Voor de andere bezwaren, waar een hoorzitting of opname ter plaatse wel noodzakelijk is, zal overeenkomstig de aandachtspunten die in de vorige paragrafen zijn genoemd, rekening gehouden moeten worden met de beperkingen als gevolg van het coronavirus.

Beroep

De Rechtspraak heeft de manier van werken aangepast door het coronavirus. De rechtbanken, hoven en bijzondere colleges werken door, zoveel mogelijk op afstand en met digitale middelen.


Vanaf 11 mei zijn ook rechtszaken met procespartijen in de zittingszaal beperkt weer mogelijk, als de fysieke aanwezigheid van partijen noodzakelijk is. Hierbij hebben strafzaken, jeugd(straf)zaken en familiezaken prioriteit.

Procedures over WOZ-waarden zullen daarom in de regel op afstand worden afgehandeld. De betrokken partijen bij een procedure krijgen van de rechtbank of het hof instructie over de wijze waarop deze "zitting op afstand" plaatsvindt.

Belastingheffing

Er zijn bij de Belastingdienst voor het bedrijfsleven soepelere maatregelen van kracht voor de betaling van diverse belastingen. Gemeenten kunnen ook overwegen soepeler om te gaan met de betalingstermijnen voor de

lokale heffingen of soepeler om te gaan met incasso bij bedrijven die geraakt zijn door de coronacrisis. De VNG heeft een overzicht van veelgestelde vragen met betrekking tot de belastingheffing op haar site gepubliceerd.

U kunt ook een printversie van deze Handleiding omgaan met effecten "coronacrisis" bij (afhandeling van) WOZ bezwaren  downloaden.