

# Doorbraak WOZ

## Resultaten van de business case

---

Versie: 1.0  
Datum: 16-6-2011  
Auteurs: Sjoerd van der Niet  
Pieter Nieuwenhuis  
Niels Peters



**HYPERCUBE**  
BUSINESS INNOVATION



## Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b> .....	<b>3</b>
<b>2. De alternatieven</b> .....	<b>4</b>
1.1 Huidig beleid .....	4
1.2 Interactieve voormelding .....	5
1.3 Interactieve waardebeoordeling .....	7
1.4 Overzicht van de effecten .....	9
<b>3. De business case</b> .....	<b>11</b>
3.1 Structuur van de business case .....	11
3.2 Trends en parameters .....	13
3.3 Resultaten .....	15
<b>4. Aanbevelingen</b> .....	<b>18</b>
<b>Bijlage A. Samenstelling van de stuurgroep</b> .....	<b>20</b>
<b>Bijlage B. Overzicht van de resultaten</b> .....	<b>21</b>



## 1. Inleiding

De WOZ regelt de waardering van alle onroerende zaken ten behoeve van verschillende belastingen. De uitvoering van de WOZ ligt bij gemeentes; er wordt toezicht gehouden door de Waarderingskamer; politieke verantwoordelijkheid ligt uiteindelijk bij de Minister van Financiën.

Er zijn momenteel twee punten waar dit proces knelt:

- bij de inzet die met name de bezwarenafhandeling vergt van de betrokken instanties
- bij de tevredenheid van de burgers.

Hierop zijn verbeteringen mogelijk door de burger bij het proces te betrekken, op een moderne manier die past bij deze tijd waarbij burger en overheid elkaar wederzijds durven te vertrouwen. Beide partijen hebben hier baat bij:

- de acceptatie van de WOZ bij burgers gaat omhoog door inzicht in en invloed op de waardebeoordeling
- de gemeentes vergroten met informatie van burgers de kwaliteit van hun gegevens en er is minder inzet nodig op de bezwarenafhandeling.

De WOZ vraagt een grote inspanning van de Nederlandse gemeentes en gemeentelijke belastingkantoren. De jaarlijkse kosten bedragen circa € 165 miljoen. In de jaarlijkse cyclus worden alle objecten gewaardeerd, waarbij wordt getracht zo veel mogelijk modelmatig te taxeren. Hiertoe moet een grote hoeveelheid gegevens verzameld en actueel gehouden worden. Deze gegevens betreffen enerzijds objectgegevens om de objecten te classificeren, maar hebben ook betrekking op de onroerend-goedmarkt om daar de waarden uit af te leiden.

De WOZ-waarde wordt in een beschikking neergelegd bij de burger, die hierop bezwaar kan indienen. Hoewel de WOZ-waardes nu in grote mate marktconform zijn, kan bij de burger een ander beeld leven. Dit leidt tot ontevredenheid, die door een gebrek aan inzicht in de waardebeoordeling en interactie hierover niet wordt voorkomen of weggenomen, hetgeen tot bezwaren leidt.

Nadat met succes is geïnvesteerd in de kwaliteit en de processen aan de zijde van de 'backoffice', gaat de aandacht daarom nu uit naar de interactie met de burger of objecteigenaar. Er ontstaan bovendien nieuwe mogelijkheden door aansluiting te zoeken bij de digitalisering van de overheid, zoals bijvoorbeeld DigiD, mijnoverheid.nl, het eLoket en de digitale belastingaangifte.

In dit document wordt ingegaan op de huidige situatie en worden twee interactieve alternatieven beschreven. Interactieve voormelding geeft objecteigenaren inzicht in de gegevens die worden gebruikt bij de waardebeoordeling en de mogelijkheid om hier wijzigingen op voor te stellen. Interactieve waardebeoordeling bouwt hierop voort door daarnaast de mogelijkheid te bieden om de waarde te bepalen binnen een zekere bandbreedte.

Vervolgens wordt de business case besproken die door Hypercube is opgesteld in opdracht van de stuurgroep (zie Bijlage A voor de samenstelling van de stuurgroep). Hierin is doorgerekend wat de kosten en baten zullen zijn van de twee alternatieven ten opzichte van voortzetting van huidig beleid. Ten slotte worden de aanbevelingen gepresenteerd.



## 2. Beschrijving alternatieven

Hieronder worden de processen beschreven van de huidige WOZ-uitvoeringen en de veranderingen die interactieve alternatieven met zich mee zullen brengen. Ten slotte is een overzicht ingevoegd van deze effecten.

### 2.1 Huidig beleid

In een jaarlijkse cyclus worden alle objecten door gemeentes getaxeerd en wordt de waardebeschikking opgelegd aan de eigenaren en in het geval van niet-woningen ook de gebruikers. De processen gericht op taxatie zijn grotendeels geautomatiseerd en spelen zich af op de backoffice. Daarnaast is er de interactie met burgers en bedrijven omtrent de waardebeschikking en eventuele bezwaren hierop.

Het gehele proces is grofweg op te delen in de volgende stappen:

- Bijhouden objectkenmerken en afbakening: continu
- Marktanalyse: continu
- Taxatie: continu
- Vaststellen herwaardering peildatum: november/ december
- Waardering opleggen: januari/ februari
- Bezwaar en beroep: vanaf maart/ april

#### *Bijhouden objectkenmerken en afbakening*

De kenmerken en de afbakening van alle objecten worden geregistreerd en bijgehouden, zodat de taxatie op de juiste gegevens wordt gebaseerd. Mutaties komen binnen via onder meer de BAG en het Kadaster. Als dit nodig blijkt, kan de buitendienst de objectkenmerken ter plaatse controleren.

#### *Marktanalyse*

Alle verkopen worden geregistreerd en beoordeeld of de transactie marktconform is of dat de prijs door bijzondere omstandigheden is beïnvloed. Hieruit volgen trends in de prijsontwikkeling gespecificeerd naar groepen woningen. Hieruit kunnen ook trends worden afgeleid op gemeentelijk en landelijk niveau.

#### *Taxatie*

Door de object- en de marktgegevens tegen elkaar aan te leggen, ontstaat een beeld van de waarde van alle objecten. Het waarderen van een object door vergelijking met verkochte objecten gebeurt modelmatig en geautomatiseerd. Bij onvoldoende objecten ter referentie kan worden getaxeerd ter plaatse of wordt, in het geval van niet-woningen, aansluiting gezocht bij landelijke data via TIOX.

#### *Vaststellen herwaardering peildatum*

Het bijhouden van objectgegevens, de marktanalyse en het modelmatig taxeren gebeurt grotendeels geautomatiseerd en het hele jaar door. In het najaar wordt de herwaardering vastgesteld voor de peildatum (1 januari van dat jaar).



### *Waardering opleggen*

De waardering wordt opgelegd in januari of februari, meestal voorzien van een taxatieverslag. Hierin vindt de eigenaar de gebruikte objectkenmerken terug, prijsontwikkeling en referentiewoningen.

### *Bezwaar en beroep*

Als de eigenaar het niet eens is met de waardering, kan hij hierover in contact treden met de gemeente en bezwaar maken. De gemeente onderzoekt het grieven, eventueel door taxatie ter plaatse, en communiceert haar besluit. Hiertegen kan de eigenaar in beroep gaan, opdat een gerechtelijke uitspraak het dispuut uiteindelijk beslist.

## 2.2 Interactieve voormelding

Voormelding van de WOZ-waarde is geen nieuw idee, wel kan het interactief worden gemaakt door gebruik te maken van de mogelijkheden van het internet. Via een webapplicatie kan de objecteigenaar inzicht krijgen in de objectgegevens en de taxatie. Interactieve voormelding geeft hem bovendien de mogelijkheid om direct aan te geven of de gebruikte informatie klopt en zo nodig wijzigingen voor te stellen. De applicatie kan geïntegreerd worden in de gemeentelijke website of mijnoverheid.nl, waarbij toegang wordt verschaft via DigiD of eHerkenning.

De waarde van een groot aantal objecten is in de periode tussen de beschikkingoplegging voor het nieuwe belastingjaar in beweging. Dit komt onder meer voort uit fysieke en administratieve aanpassingen (bouwactiviteiten n.a.v. een bouwvergunning) door de eigenaar, aanpassingen van kenmerken aangebracht door een taxateur in de afwikkeling van een bezwaarschrift, de uitvoering van de marktanalyse en buitendienstcontroles. Voor de eigenaar van de desbetreffende onroerende zaak kan dit betekenen dat de WOZ-waarde die wordt voorgesteld niet altijd als juist wordt ervaren. Door voormelding in combinatie met de mogelijkheid om wijzigingen voor te stellen op de gebruikte gegevens kan uiteindelijk een betere waardebeschikking worden opgelegd, die interactief tot stand is gekomen.

De voormelding volgt in grote lijnen het gemoderniseerde taxatieverslag. In de eerste plaats worden de objectgegevens getoond. Eventueel kan de burger gevraagd worden om nieuwe informatie aan te dragen, bijvoorbeeld over de onderhoudsstaat of het energielabel.

In de tweede plaats worden gegevens getoond die worden gebruikt om tot een waardebepaling te komen, zoals de WOZ-waardes in voorgaande jaren, algemene trends in de prijsontwikkeling op de woningmarkt en vergelijkingswoningen. Eventueel kan de mogelijkheid worden geboden om de eigenaar zelf vergelijkingswoningen te laten kiezen, waarbij net als in het gemoderniseerde taxatieverslag duidelijk wordt gemaakt dat de taxatie is gebaseerd op alle verkopen rond de peildatum, en niet alleen op basis van de geselecteerde referentiewoningen.

Ten slotte kan een indicatie worden gegeven van de bijbehorende belastingen.

Om de interactiviteit verder te verhogen kan ervoor worden gekozen om alle gegevens continu toegankelijk te houden voor de objecteigenaar. Daarnaast kan hij geautomatiseerd, bijvoorbeeld via mail of sms, worden ingelicht dat er veranderingen zijn in de gegevens of dat de herwaardering is afgerond en de voormelding nu te vinden is op internet.



### *Vooroverleg met woningcorporaties en eigenaren van complexe onroerende zaken*

De interactie met woningbouwcorporaties kan als voorbeeld dienen. Woningbouwcorporaties zijn in bijna alle gemeenten eigenaar van minimaal 25% van alle woningen. Daarom is het voor gemeentes van groot belang om met hen consensus te bereiken over de objectkenmerken en de waardering. Ook woningbouwcorporaties hebben hier belang bij, de WOZ-waarde voor hen een steeds belangrijker rol gaat spelen.

In sommige gemeentes vindt daarom vooroverleg plaats met woningbouwcorporaties, met als resultaat dat door deze sector soms geheel geen bezwaar wordt ingediend. In eerste instantie wordt consensus bereikt over de statische gegevens. Dit betekent dat in het eerste half jaar de objectkenmerken van de desbetreffende objecten aan de woningbouwcorporatie worden uitgeleverd, zodat zij hier tijdig op kunnen reageren en de opmerkingen en mutaties kunnen worden verwerkt in de gemeentelijke databases. In tweede instantie worden de modelwaarden uitgeleverd die met hen worden besproken en indien van toepassing aangepast. Er zijn tevens initiatieven om de woningbouwcorporaties online inzage te geven in het gemeentelijk taxatiesysteem voor de objecten in hun eigendom.

### *De status van voormelding*

Bij de voormelding moet uitdrukkelijk worden medegedeeld wat de (juridische) status ervan is. Kunnen er rechten aan worden ontleend? En in hoeverre kan de eigenaar er vanuit gaan dat de door hem geverifieerde gegevens in de voormelding onveranderd blijft in de uiteindelijke waardebeschikking? Daarbij verdient het aanbeveling om alleen met een voormelding te werken als de gemeente in de gelegenheid is de reacties te verwerken voordat de beschikkingen worden verstuurd.

### *Eisen aan de organisatie*

Voormelding vereist dat gemeentes de herwaardering vroegtijdig afgerond hebben. Daarnaast moet er voldoende capaciteit zijn om eventuele reacties te verwerken. Ook moet de software zo worden ingericht dat alle relevante gegevens geladen kunnen worden in de webapplicatie.

### *Voordelen*

- Verbetering van de communicatie met de burger of objecteigenaar
- Vermindering van het aantal bezwaarschriften
- Verhoging van de kwaliteit objectkenmerken en waarderingen
- Digitalisering van de gegevens en eenvoudiger opname in workflow

### *Nadelen*

- Vroegtijdig afronden van de waardering (procesverschuiving)
- Extra inspanning nodig ten behoeve van communicatie
- Extra inspanning nodig voor afhandeling reacties op voormelding
- Nieuwe software om voormeldingen mogelijk te maken en reacties te verwerken

### *Aandachtspunten*

- **WABO:** Als gevolg van de WABO zal er meer vergunningsvrij worden gebouwd. Het accuraat houden van de objectgegevens kan hierdoor worden bemoeilijkt. De interactieve voormelding geeft de burger de mogelijkheid zelf de wijzigingen door te geven.
- **Continue inzage:** Er kan gekozen worden continu inzicht te geven in de objectgegevens zoals bekend in de registraties. Wel moet duidelijk zijn wanneer de voormelding van de WOZ-



waarde verschijnt en op welke gegevens deze is gebaseerd. Het object kan aanpassingen hebben ondergaan in de tijd tussen de peildatum en het moment van de voormelding.

- **Belastingen:** De hoogte van de OZB wordt vaak bepaald nadat de totale WOZ-waarde in de gemeente bekend is. Bij de digitale voormelding kan dus ten beste een indicatie worden gegeven van de OZB.
- **Vergelijkingswoningen:** Wanneer de burger de mogelijkheid krijgt zelf vergelijkingswoningen te selecteren, dient rekening te worden gehouden met het feit dat niet alle verkopen representatief zijn voor de eigenlijke waarde (bijvoorbeeld in geval van verkoop naar aanleiding van echtscheiding).

## 2.3 Interactieve waardebeoordeling

Dit alternatief beoogt objecteigenaren de gelegenheid te geven mede de WOZ-waarde te bepalen. Er is de mogelijkheid tot interactie via een webapplicatie net zoals bij alternatief van voormelding, maar hierbij wordt niet alleen de input van de waardering op interactieve wijze vastgesteld, maar ook de output.

De digitale applicatie volgt in grote lijnen de interactieve voormelding. Er worden gegevens over het object en de afbakening getoond, waarbij tevens de mogelijkheid is om hier wijzigingen op voor te stellen. Daarnaast wordt inzicht gegeven in de vertaling van deze gegevens naar de WOZ-waarde, via voorgaande WOZ-waardes, de prijsontwikkeling op de woningmarkt en vergelijkingswoningen.

De volgende stap is om de objecteigenaar de ruimte te geven om de WOZ-waarde mede te bepalen. Er zijn verschillende mogelijkheden om dit vorm te geven. Een optie is de voorgestelde WOZ-waarde te tonen met daarbij tevens een bandbreedte. De objecteigenaren kunnen de WOZ-waarde binnen deze bandbreedte zelf bepalen. Wanneer een waarde buiten de bandbreedte wordt opgegeven, zal worden aangegeven dat contact wordt opgenomen en volgen er standaardprocedures over hoe om te gaan met bedenkingen op de waarde, bijvoorbeeld om een afspraak te maken voor een taxatie ter plaatse.

Er kan ook voor worden gekozen om de voorgestelde WOZ-waarde te tonen zonder bandbreedte. Een andere mogelijkheid is om geen van beide te tonen, maar de objecteigenaar zelf een waarde-opgave te laten doen, waarna deze kan worden vergeleken met de door de gemeente berekende waarde en de bandbreedte daarop.

Wanneer de burger wijzigingen in de objectgegevens heeft voorgesteld, en de bijbehorende WOZ-waarde valt binnen de bandbreedte op de oorspronkelijke WOZ-waarde, dan wordt de nieuwe WOZ-waarde geaccepteerd. Wel zullen procedures volgen ter verificatie van de voorgestelde wijzigingen van de objectgegevens.

Ten slotte worden indicaties getoond van de relevante belastingen: OZB, Waterschapsbelasting en Rijksbelastingen. Eventueel kan dit contactmoment met de burger worden aangewend om andere meldingen te geven over heffingen of registraties (bijvoorbeeld verloopdatum ID-kaart).

### *Eisen aan de organisatie*

Deze interactieve waardebeoordeling heeft gevolgen voor de uitvoering van de WOZ. Er moet voldoende tijd overblijven tussen de herwaardering en het opleggen van de waardebeschikking, zodat de ob-



jecteigenaar op internet zijn waardeopgave kan doen en deze door de gemeente verwerkt kan worden. De tijd die dit vergt zal echter korter zijn dan de tijd die nodig is om mutaties in de objectgegevens te verwerken. Ook de huidige gang van zaken zal in stand moeten worden gehouden, aangezien niet wordt verplicht om via de webapplicatie de WOZ-waarde vast te stellen. Bovendien kunnen (vooralsnog) voor niet-woningen en incurante objecten niet alle werkzaamheden geautomatiseerd worden.

Daarnaast dient een methode vastgesteld te worden om een acceptabele bandbreedte vast te stellen, en moet geïntegreerd worden in de gebruikte software.

#### *Voordelen*

De voor- en nadelen van interactieve voormelding zijn ook van toepassing op interactieve waardebeoordeling. Daarnaast worden de volgende voor- en nadelen gezien:

- Extra verbetering van de communicatie tussen overheid en burger of objecteigenaar, i.e. een transparante overheid en een participerende burgers of objecteigenaar
- Verdere vermindering van het aantal bezwaarschriften.

#### *Nadelen*

- Aanpassing software vereist om een bandbreedte mee te geven op de waarde
- Het risico bestaat dat de objecteigenaar herhaaldelijk inzet op een lage waarde, eerst via de webapplicatie en vervolgens via de nu reguliere processen voor bezwaar en beroep
- Objecteigenaren die nu de WOZ-waardebeschikking ter kennisname aannemen, zullen ofwel actie moeten ondernemen via de webapplicatie ofwel zullen zij niet profiteren van de mogelijkheden van de bandbreedte.

#### *Aandachtspunten*

- **Rechtsgelijkheid:** Hoe verhoudt de mogelijkheid voor de burger om de WOZ-waarde bij te stellen zich tot het principe van rechtsgelijkheid? Twee identieke woningen kunnen op verschillende waardes uitkomen. Dit komt nu ook voor en is een bron van ergernis.  
Een technische oplossing zou kunnen zijn de bijgestelde WOZ-waardes als input te gebruiken in het model dat de WOZ-waarde uitrekent van alle woningen in de gemeente. Een andere mogelijkheid is te stellen dat, wanneer de waardes binnen de bandbreedtes vallen, er geen sprake kan zijn van rechtsongelijkheid. De vraag is of dit binnen de huidige wetgeving mogelijk is.
- **Interne consistentie:** Wanneer burgers verschillende keuzes maken in de bandbreedte, kan de interne consistentie binnen een groep woningen teniet worden gedaan, bijvoorbeeld wanneer van twee woningen met verschillende inhoud, ceteris paribus, de kleinere woning een hogere WOZ-waarde heeft. Hier kan op dezelfde manier mee om worden gegaan als met betrekking tot de rechtsgelijkheid.
- **Autorisatie:** Wie dient toegang te krijgen tot WOZ-applicatie van het object? Er kunnen verschillende eigenaren zijn met verschillende belangen (bijvoorbeeld in geval van echtscheiding). In het geval van een dispuut zal men terug moeten kunnen vallen op de standaardprocedures, bijvoorbeeld met een onafhankelijke taxatie ter plaatse.
- **Naheffing:** Moet een naheffing volgen wanneer blijkt dat de WOZ-waarde te laag is geweest (bijvoorbeeld wanneer een woning voor een hoger bedrag wordt verkocht dan de WOZ-waarde)?

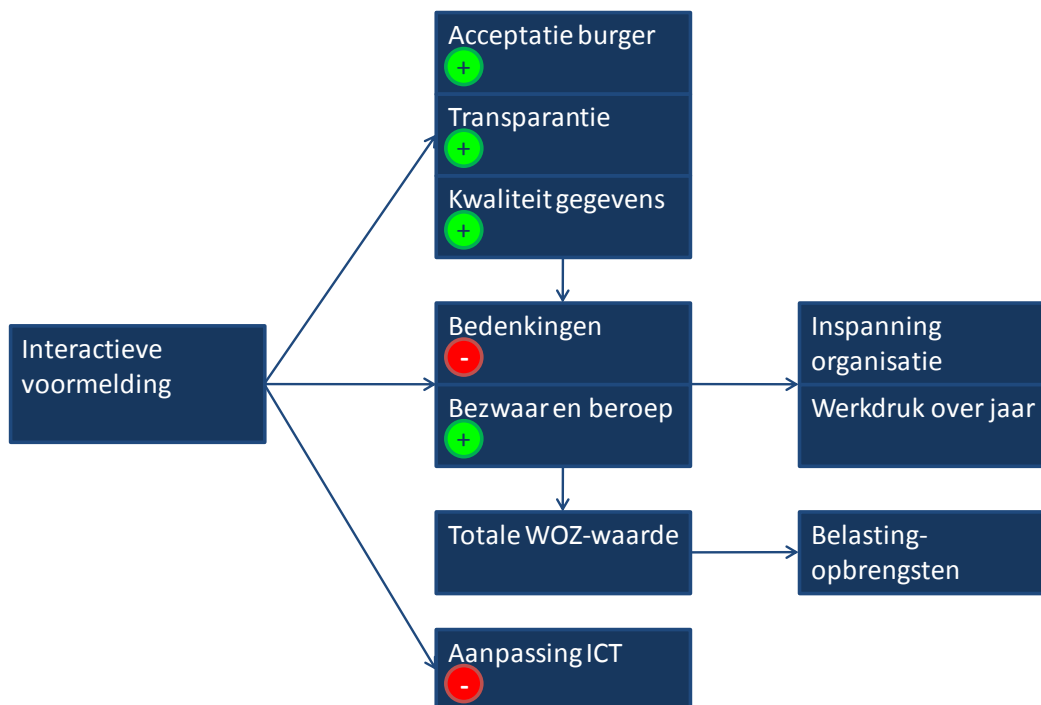




- **Openbaarmaking:** Er lijkt een ontwikkeling aanstaande waarbij de WOZ-waardes meer openbaar worden. Dit kan gevolgen hebben voor de manier waarop men omgaat met de interactieve waardebeoordeling.
- **ICT:** Interactieve waardebeoordeling vereist additionele software voor de webapplicatie, de bandbreedte en eventueel het terugkoppelen van de bijgestelde waardes naar het modelmatig taxeren.
- **Bandbreedte:** De bandbreedte moet gedefinieerd worden. Hoe dient deze te worden vastgesteld? Moet de bandbreedte aan de objecteigenaar worden getoond of alleen op de achtergrond gebruikt worden om de waardeopgave van de objecteigenaar te controleren?

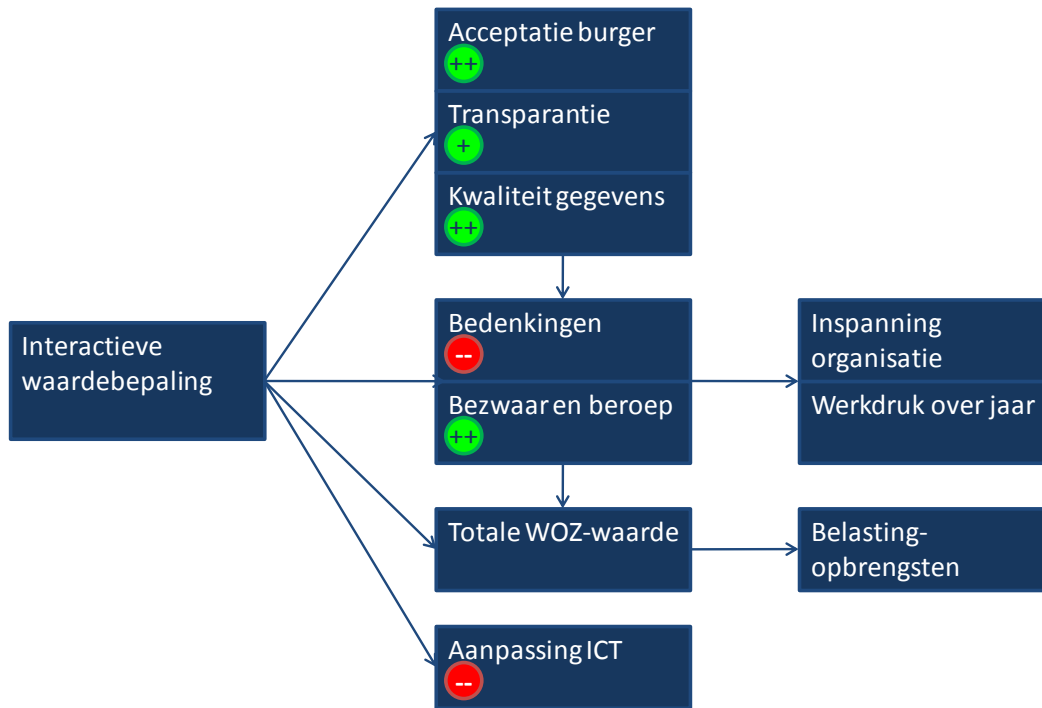
## 2.5 Overzicht van de effecten

### Interactieve voormelding





*Interactieve waardebeoordeling*





### 3. De business case

Hieronder wordt de opzet van de business case kort toegelicht, alvorens in te gaan op trends en parameters en ten slotte de resultaten.

#### 3.1 Structuur van de business case

De business case is opgebouwd langs de volgende lijnen:

- A. **Huidig Beleid:** Extrapolatie van de huidige kosten en aantallen bezwaar- en beroepsprocedures.
- B. **Interactieve voormelding:** Eigenaren van woningen in de koopsector en particuliere verhuur reageren via een webapplicatie op gegevens die gebruikt zijn voor de WOZ-waardebepaling:
  - objectkenmerken
  - afbakeningsgegevens
  - onderhoud
  - omgeving
  - vergelijkingswoningen.
- C. **Interactieve waardebeoordeling:** Eigenaren van woningen in de koopsector en particuliere verhuur reageren via een webapplicatie op gegevens én op de waarde zelf. Dit is een uitbreiding van B.

#### *Bronnen*

De business case bouwt voort op gegevens van onder meer:

- Benchmarkdata Waarderingskamer
- Bezwarenonderzoek VNG/ Waarderingskamer
- Diverse gegevens van:
  - Gemeente Almere
  - Gemeente Rotterdam
  - Gemeente Schijndel
  - Gemeente Tilburg
  - Gemeentelijk Belastingkantoor Twente

Gezien het feit dat de interactieve WOZ nieuwe processen met zich meebrengt, is voor een aantal parameters geen cijfermateriaal beschikbaar en is een inschatting gemaakt door vertegenwoordigers van deze gemeentes. Deze veronderstellingen worden toegelicht in paragraaf 3.2.

#### *Verwerking benchmark*

De benchmarkgegevens verdelen de totale kosten die Nederlandse gemeentes of belastingkantoren aan de WOZ besteden over verschillende werkzaamheden en verdeelt de gemeentes in verschillende grootteklassen. Deze verdelingen zijn in de business case ook aangehouden.

Over de verdeling van de kosten tussen woningen en niet-woningen zijn geen landelijke data bekend. Wel zijn vanuit de deelnemende gemeentes inzichten verschaft. Op basis hiervan is een inschatting gemaakt van de verdeling.



### *Type woningeigenaar*

Aangenomen wordt dat alleen particuliere woningeigenaren van de mogelijkheden van Interactieve voormelding en Interactieve waardebeoordeling gebruik zullen maken, of dat deze (initieel) alleen aan hen beschikbaar wordt gesteld. Dit betekent dat de alternatieven géén effect sorteren op de WOZ-processen die betrekking hebben op niet-woningen en woningen van woningbouwverenigingen. Met de corporaties gaan veel gemeentes bilateraal in gesprek over vele objecten tegelijk. De alternatieven sorteren wél effect op woningen uit de koopsector en in de particuliere verhuur.

### *Effecten van nieuwe interactie op bezwaar- en ICT-kosten*

De alternatieven introduceren een nieuw moment waarop er interactie is met de woningeigenaren, maar hebben geen invloed op de processen van de waardebeoordeling zelf. Dit betekent dat het grootste deel van de kosten die gemaakt worden volgens huidig beleid in stand blijft wanneer de alternatieven worden ingevoerd. Er is géén effect op de WOZ-administratie, marktanalyse, (modelmatig) taxeren en de waardevaststelling.

Door integratie van databestanden, met name BAG, BGT<sup>1</sup> en WOZ, worden deze processen al steeds efficiënter uitgevoerd. Wanneer de interactieve WOZ hier goed op aansluit en de interactief verzamelde informatie een waardevolle aanvulling blijkt, kan deze ontwikkeling zich voortzetten. Eén interactie met de burger zorgt dan voor winst in verschillende databestanden die voor verschillende doeleinden, ook buiten de WOZ, ingezet kunnen worden.

Er is wél effect op bezwaar en beroep, en materiële kosten. Het nieuwe contactmoment vraagt om afhandeling van de reacties daarop van woningeigenaren. Het verwerken van deze bedenkingen vergt een investering. Het aantal bezwaarschriften zal echter afnemen: een deel van de huidige bezwaren zou immers bij de bedenking al kunnen worden afgedaan. Het aantal beroepen neemt echter nauwelijks af, daar dit grotendeels 'zware gevallen' betreft, waarbij een bedenking- of bezwaarprocedure de eigenaar niet tot tevredenheid kan stemmen. Een laatste effect betreft de materiële kosten, aangezien er een investering zal moeten worden gedaan voor aanvullende software, die de interactieve voormelding en eventueel interactieve waardebeoordeling mogelijk maakt.

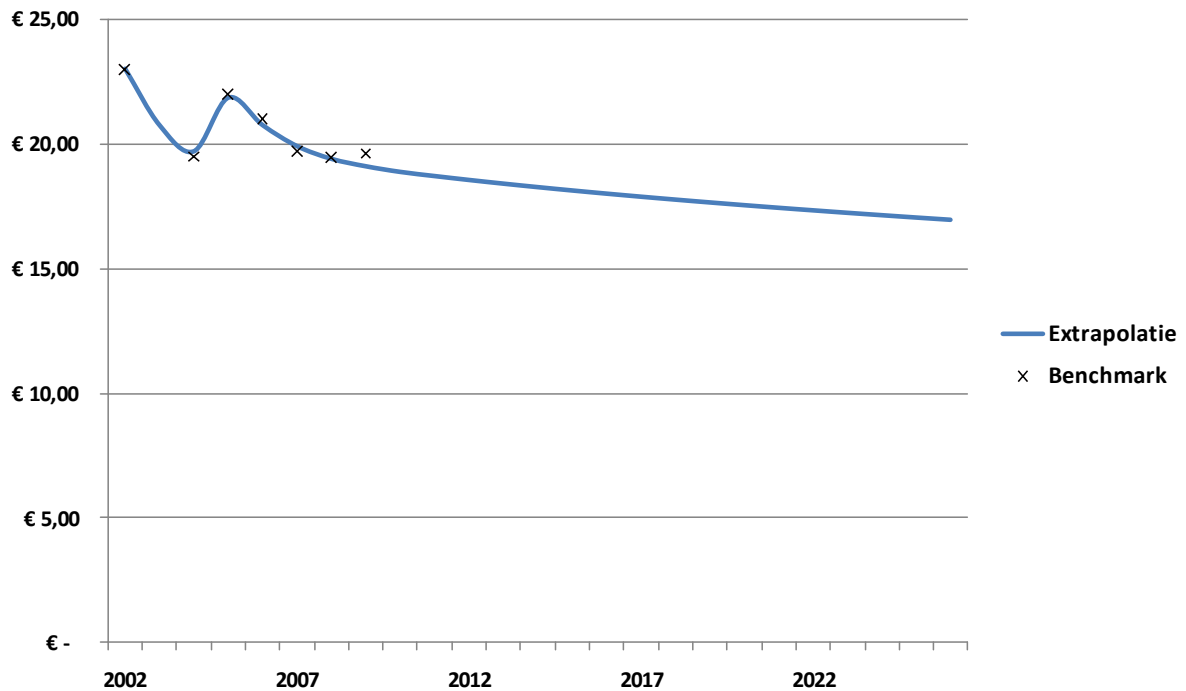
---

<sup>1</sup> Resp. Basisregistratie Adressen en Gebouwen, en Basisregistratie Grootchalige Topografie.



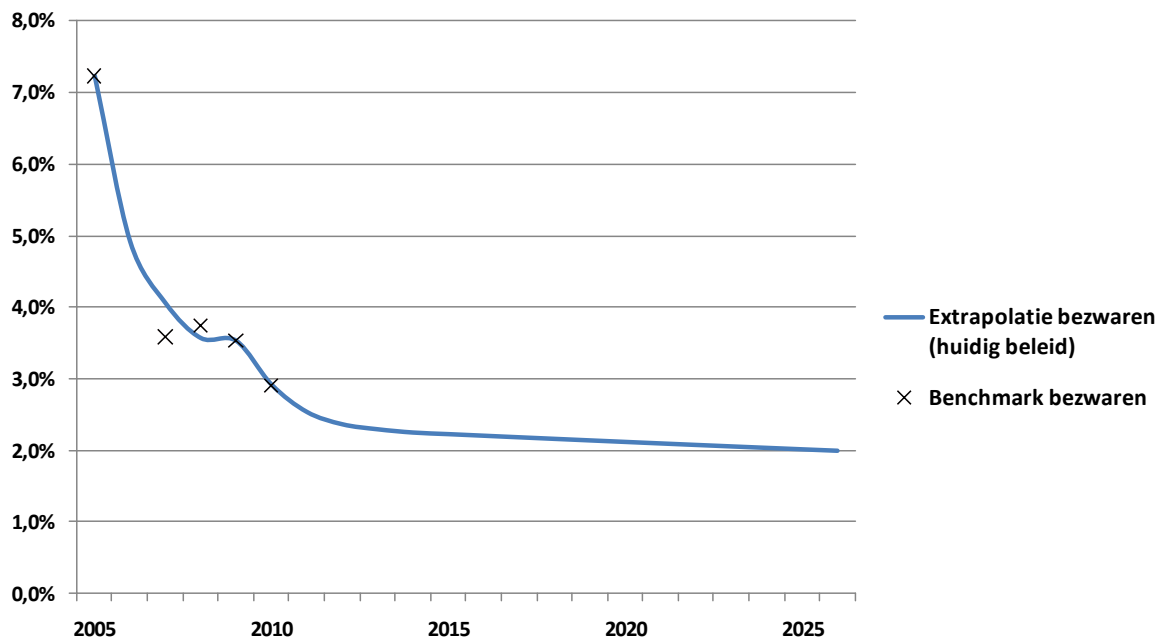
## 3.2 Trends en parameters

### Autonome trend in kosten per object



In het model voor zowel A, B als C is rekening gehouden met de autonome trend dat de kosten per object afnemen. Gemeentes hebben de WOZ ingepast in de jaarlijkse cyclus en raken steeds meer bedreven in uitvoering. Hoewel het aantal objecten toeneemt, blijven de totale kosten zo rond de € 165 miljoen per jaar. De kosten per object nemen dus af.

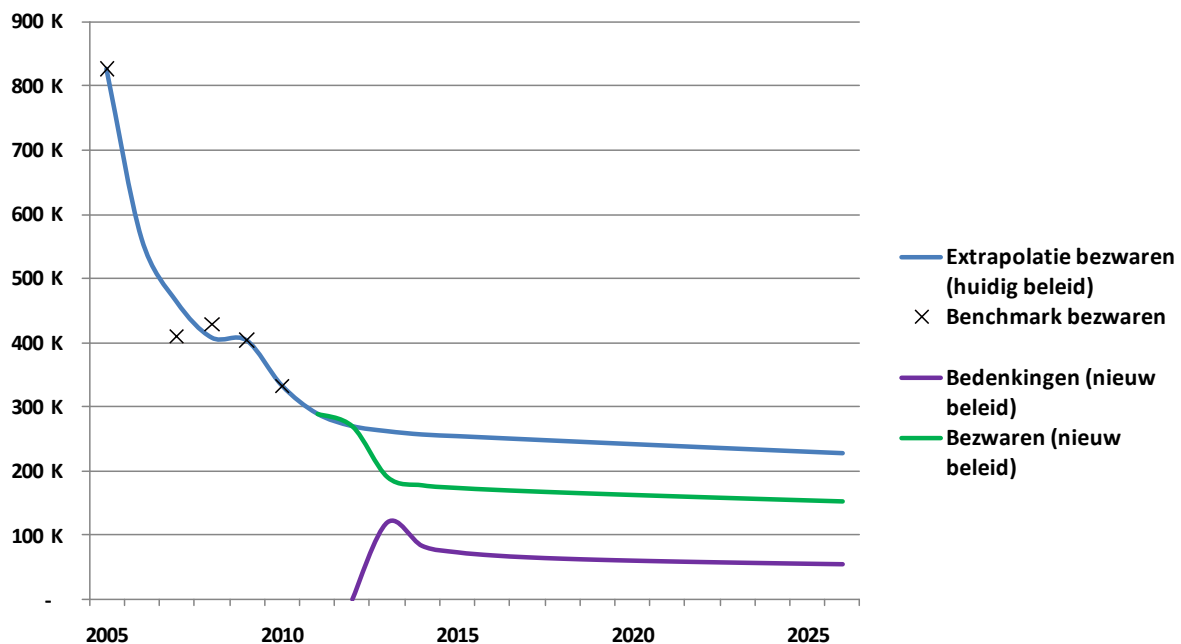
### Autonome trend in het aantal woningen onder bezwaar





Ook de kwaliteit van de waardebeoordeling is toegenomen. Dit heeft als resultaat gehad dat de bezwaarpercentages sterk zijn gedaald. Ook deze trend is meegenomen in de verschillende modellen.

#### *Trends Interactieve voormelding en Interactieve waardebeoordeling*



Wanneer interactieve voormelding mogelijk wordt, zal er initieel een piek ontstaan in het aantal bedenkingen die na verloop van enkele jaren weer afneemt. Men zal in het begin sterk geneigd zijn om te reageren op de voormelding – er is immers een lagere drempel om wijzigingen voor te stellen – maar wanneer deze goed worden verwerkt, zal dit in het jaar daarop al minder zijn. Aangenomen wordt dat interactieve voormelding de bezwaren op gegevens (object- en afbakeningsgegevens, omgeving en onderhoud) zal ondervangen, maar vanwege de lagere drempel zullen meer mensen reageren dan nu bezwaar maken. Hier wordt initieel een factor 2 aangehouden, maar deze ebt weg gedurende de jaren.

Een deel van de bedenkingen vervalt alsnog naar bezwaarprocedures. Dit is ingeschat op 15%. Het resultaat is dat het totale aantal woningen onder bezwaren afneemt. Daarnaast is de inschatting gemaakt dat het verwerken van een bedenking een inspanning kost gelijk aan 60% van de inspanning voor het verwerken van een bezwaar op een woning.

Hetzelfde geldt voor interactieve waardebeoordeling. Men zal in het begin sterk geneigd zijn te reageren, maar de initiële piek zakt later terug. Aangenomen wordt dat de interactieve waardebeoordeling additioneel de bezwaren op waarde zal ondervangen. Dezelfde factoren worden aangehouden: een factor 2 voor de initiële piek ten opzichte van het huidig aantal bezwaren op de waarde; 15% verval naar bezwaarprocedures; en een bedenking kost 60% van de inspanning op een bezwaar. Het resultaat is een verdere afname van het aantal woningen onder bezwaar.

#### *Parameters*

Het bezwarenonderzoek van de VNG en gegevens van verschillende gemeentes geven een verdeling van het aantal bezwaren:



- 47% van de bezwaren gaat in op gegevens waarop in de interactieve voormelding gereageerd kan worden (object- en afbakeningsgegevens, omgeving, onderhoud, vergelijkingsobjecten)
- 30% bezwaren gaat in op de WOZ-waarde, waarop in de interactieve waardebepaling gereageerd kan worden
- 22% bezwaren met overige grieven (o.a. subjectgegevens)

Naast de gemeentelijke kosten zijn ook de effecten op de totale WOZ-waarde in beeld gebracht. Hierbij zijn de volgende parameterwaarden gehanteerd:

- 5% waardevermindering bij een toegekende wijziging van de gegevens via Interactieve voormelding (projectgroep)
  - 41% van de voorgestelde wijzigingen van de gegevens wordt toegekend (bezwarenonderzoek gemeente Almere)
- 4% waardevermindering bij een toegekende wijziging van de waarde via Interactieve waardebepaling (projectgroep)
  - 36% van de voorgestelde wijzigingen van de waarde wordt toegekend (Bezwarenonderzoek van de VNG)
- 11% waardevermindering bij toegekend bezwaar of beroep (Bezwarenonderzoek van de VNG)

Vanuit de ICT-sector is een ruwe inschatting gemaakt van de meerkosten die de alternatieven met zich meebrengen voor de software. Bij Interactieve Voormelding wordt een stijging aangegeven van circa 15%. Interactieve waardebepaling komt met een additionele stijging van 5%. Het effect hiervan is vanwege een schaalvoordeel relatief kleiner voor grotere gemeentes. Deze post is ondergebracht onder het kopje 'Materiële kosten', maar kan bij veel gemeentes komen te vallen binnen de uitbestede diensten.

### 3.3 Resultaten

#### *Transparantie en interactie met de burger*

Het idee voor de alternatieven is ontstaan vanuit het idee dat de dienstverlening van de overheid verbeterd kan worden door meer transparantie en door de burger meer bij de processen te betrekken. Interactieve voormelding geeft woningeigenaren inzicht in de gegevens van hun woning waarover overheden beschikken, en laat hen deze valideren of verbeteren. Er kan bovendien tegelijkertijd inzicht worden geboden in hoe deze gegevens doorwerken in de WOZ-waarde en de bijbehorende belastingen. Voor gemeentes biedt dit tegelijkertijd de mogelijkheid om de kwaliteit van hun gegevens verder te verbeteren en eventueel additionele gegevens te verzamelen, bijvoorbeeld over onderhoudsstaat.

Interactieve waardebepaling geeft woningeigenaren de kans om de voorgestelde WOZ-waarde aan te passen, waarbij wederom inzicht kan ontstaan in hoe dit doorwerkt in de bijbehorende belastingen. De interactie met de burger kan zo zorgen voor een serieuze relatie tussen burger en overheid, op basis van openheid en vertrouwen, waardoor bij de burger meer inzicht in de WOZ ontstaat en zodoende meer acceptatie.



### Business case

Naar aanleiding van het idee dat de dienstverlening verbeterd kan worden, is deze business case ontwikkeld. Deze geeft aan dat de alternatieven kunnen worden ingevoerd zonder grote additionele kosten. De investeringen in het verwerken van bedenkingen en ICT kunnen op termijn worden terugverdiend door minder bezwaar en beroep.

De netto contante waarde van huidig beleid is € - 1,74 miljard.<sup>2</sup> De alternatieven worden hiertegen afgezet. Interactieve voormelding heeft een negatief saldo: € - 2,3 miljoen netto contant. Interactieve waardebeoordeling heeft eveneens een negatief saldo: € -2,0 miljoen. De netto waarde van de alternatieven vormt dus een fractie van de totale kosten.

In de business case is wel conservatief geraamd. Door de interactieve WOZ zou ook bespaard kunnen worden op het bijhouden van gegevens en het (modelmatig) taxeren. Onafhankelijk van de interactieve WOZ, vindt reeds integratie plaats van werkprocessen rond het beheer van vastgoedgegevens (BAG, BGT<sup>3</sup> en WOZ). Deze integratie maakt grote besparingen mogelijk. Wanneer de interactieve WOZ hier goed op aansluit en de interactief verzamelde informatie een waardevolle aanvulling blijkt, kan deze ontwikkeling zich voortzetten. Eén interactie met de burger zorgt dan voor winst in alle gekoppelde databestanden. Het beheer van de WOZ-administratie en het (modelmatig) taxeren vormen twee groten kostenposten in de uitvoering van de WOZ. Er is dus potentie om significante besparingen te realiseren met de interactieve WOZ.

### Business case Interactieve voormelding<sup>4</sup>

NCW	Huidig beleid	Interactieve voormelding	Delta
Beheer WOZ-administratie	€ -430,1 M	€ -430,1 M	€ -
Marktanalyse	€ -122,8 M	€ -122,8 M	€ -
(Modelmatig) taxeren	€ -401,4 M	€ -401,4 M	€ -
Waardevaststelling	€ -50,9 M	€ -50,9 M	€ -
Bedenkingen op gegevens	€ -	€ -26,1 M	€ -26,1 M
Bedenkingen op waarde	€ -	€ -	€ -
Bezwaar	€ -267,7 M	€ -239,4 M	€ 28,3 M
Beroep	€ -77,2 M	€ -75,6 M	€ 1,6 M
Overig	€ -145,7 M	€ -145,7 M	€ -
Materiële kosten	€ -188,5 M	€ -194,6 M	€ -6,1 M
Contractkosten	€ -59,9 M	€ -59,9 M	€ -
Inkomsten OZB	€ -	€ -	€ -
<b>Totaal</b>	<b>€ -1.744,2 M</b>	<b>€ -1.746,6 M</b>	<b>€ -2,3 M</b>

<sup>2</sup> In de netto contante waarde zijn toekomstige kosten en baten verrekend naar de waarde die ze nu zouden representeren. De doorgerekende periode is 2011 tot en met 2026, zonder slotterm. Er is een discontovoet van 5,5% gehanteerd. Jaarlijkse kosten en baten zijn daarmee gelijk aan circa 1/10 van de netto contante waarde.

<sup>3</sup> Resp. Basisregistratie Adressen en Gebouwen, en Basisregistratie Grootchalige Topografie.

<sup>4</sup> Potentiële winstposten die niet zijn doorgerekend in de business case zijn weergegeven in gearceerd groen.





### Business case Interactieve waardebeoordeling

NCW	Huidig beleid	Interactieve w waardebeoordeling	Delta
Beheer WOZ-administratie	€ -430,1 M	€ -430,1 M	€ -
Marktanalyse	€ -122,8 M	€ -122,8 M	€ -
(Modelmatig) taxeren	€ -401,4 M	€ -401,4 M	€ -
Waardevaststelling	€ -50,9 M	€ -50,9 M	€ -
Bedenkingen op gegevens	€ -	€ -26,1 M	€ -26,1 M
Bedenkingen op waarde	€ -	€ -18,3 M	€ -18,3 M
Bezw aar	€ -267,7 M	€ -219,6 M	€ 48,1 M
Beroep	€ -77,2 M	€ -74,4 M	€ 2,8 M
Overig	€ -145,7 M	€ -145,7 M	€ -
Materiële kosten	€ -188,5 M	€ -197,0 M	€ -8,4 M
Contractkosten	€ -59,9 M	€ -59,9 M	€ -
Inkomsten OZB	€ -	€ -	€ -
<b>Totaal</b>	<b>€ -1.744,2 M</b>	<b>€ -1.746,2 M</b>	<b>€ -2,0 M</b>

Hoewel de saldi negatief zijn, zijn de jaarlijkse kosten en baten op den duur wel positief. Doordat de piek in bedenkingen afvlakt, wegen de minderkosten na circa 5 jaar op tegen de meerkosten.

Voor de gemeente zal tevens de spreiding van de werkdruk over het jaren veranderen. Doordat de waardebeoordeling eerder gereed moet zijn in verband met de voormelding en door de verschuiving van bezwaren naar bedenkingen, wordt de werkdruk wordt hoger in november, december en/of januari, maar lager rond maart, april en/of mei. In de business case zijn niet de eventuele gevolgen verrekend die een andere spreiding over het jaar met zich meebrengt, de business case gaat wel in op veranderingen in de totale tijdsinspanning over het gehele jaar.

De verschuivingen van bezwaren naar bedenkingen hebben gevolgen voor de totale gemeentelijke WOZ-waardes. De gevolgen hierop voor de OZB zijn niet opgenomen in de business case, omdat gemeentes de OZB-tarieven jaarlijks aanpassen, veelal na vaststelling van de totale gemeentelijke WOZ-waarde.

Wel heeft het een effect op de Rijksbelastingen: het eigenwoningforfait impliceert een optelling van, voor het leeuwendeel van de woningen, 0,55% van de WOZ-waarde bij de inkomsten waarover inkomstenbelasting moet worden betaald. Door waardebijstelling naar aanleiding van Interactieve voormelding en Interactieve waardebeoordeling verliest de Rijksoverheid op deze belasting. De afname aan bezwaren, die nu eveneens een waardebijstelling naar beneden met zich meebrengen, compenseert dit echter.

Een overzicht van de kwalitatieve en kwantitatieve resultaten is opgenomen in Bijlage B.



## 4. Aanbevelingen

De business case laat zien dat de kosten en baten van de interactieve WOZ ongeveer tegen elkaar opwegen, waarbij kwalitatief wordt gewonnen aan acceptatie, transparantie en de kwaliteit van de gegevens. De business case bevat wel een aantal aannames die zich nog niet in de praktijk hebben bewezen.

### *Interactieve voormelding*

Dit alternatief is een logische stap in de richting van een transparante overheid die op een moderne manier de burgers bij haar processen betreft.

Interactieve voormelding geeft de burger inzicht in de gegevens over zijn woning die gebuikt worden voor de waardebeoordeling en geeft hem de kans om deze gegevens te verbeteren of aan te vullen. Het invoeren van de interactieve voormelding heeft tot gevolg dat de waardebeoordeling door de gemeente in november moet zijn afgerond. De burger heeft zodoende de tijd om bedenkingen te uiten en de gemeente heeft de tijd hierop te reageren vóór de definitieve waardebeschikking.

De inzet op bezwaar en beroep zal deels verschuiven naar de bedenkingen, maar verwacht wordt dat de totale inspanning voor het afhandelen van (bedenking,) bezwaar en beroep vermindert. Dit is een teken van toenemende acceptatie van de WOZ. Deze verbetering blijft echter grotendeels onzichtbaar, omdat ook de mensen die nu geen bezwaar aantekenen meer inzicht krijgen in de WOZ en ook onder hen de acceptatie en tevredenheid zal toenemen.

Gemeentelijk Belastingkantoor Twente richt momenteel interactieve voormelding in voor de Gemeente Borne. Dit zal een eerste praktijktest vormen.

### *Interactieve waardebeoordeling*

Dit alternatief gaat een stap verder en vormt de ware doorbraak: de burger is meer dan een bijrijder en wordt gevraagd ook het stuur vast te houden. Deze interactie leidt tot meer transparantie en acceptatie, en ook hier wegen de kosten en baten ongeveer tegen elkaar op. Bovendien is er potentieel om meer te besparen, wanneer mede door de interactie ook de processen in gegevensbeheer en waardebeheer versimpeld kunnen worden. Tegelijkertijd liggen er enkele vraagstukken, namelijk rondom:

- rechtsgelijkheid
- de implicaties van interactief bijgestelde waardes voor het modelmatig taxeren
- de vormgeving van de bandbreedte.

Het verdient aanbeveling deze vraagstukken verder te onderzoeken en oplossingen uit te werken.

### *Pilot*

In de business case zijn enkele veronderstellingen gemaakt over hoe men om zal gaan met de geboden ruimte in de waardebeoordeling. Hoeveel mensen zullen de WOZ-waarde bijstellen en in welke mate? Een pilot zou hierin inzicht kunnen bieden, terwijl tevens praktijkervaring wordt opgedaan met de vormgeving van de software en de inspanning die vanuit de gemeentes nodig is om op de bedenkingen te reageren. Ten slotte kan worden gemeten wat de invloed is van de interactie op de acceptatie en perceptie van de WOZ.



Gemeente Tilburg heeft hiertoe reeds een projectvoorstel gedaan. De pilot zou hierbij kunnen buigen op de profilering van burgers en segmentatie in doelgroepen. Deze kennis, die de gemeente nu inzet voor het afstemmen van haar communicatie, kan gebruikt worden om de interactie te analyseren en een gedegen extrapolatie te maken naar heel Nederland.



## Bijlage A. Samenstelling van de stuurgroep

Dhr. H. Beimer	Gemeentelijk Belasting Kantoor Twente
Dhr. T. Berkhout	Real Estate Center Business Universiteit Nyenrode, Vastgoedkennis- centrum Belastingdienst
Dhr. J. Eshuis	Gemeente Alphen a/d Rijn
Dhr. J. Gieskes	Waarderingskamer
Dhr. A. Groothedde	Kadaster
Dhr. M. Meijs	Gemeente Enschede
Dhr. N. Stolwijk	Vereniging Eigen Huis
Dhr. W. van Rosmalen	Gemeente Schijndel
Dhr. R. Verkuijden	Vereniging van Nederlandse Gemeenten



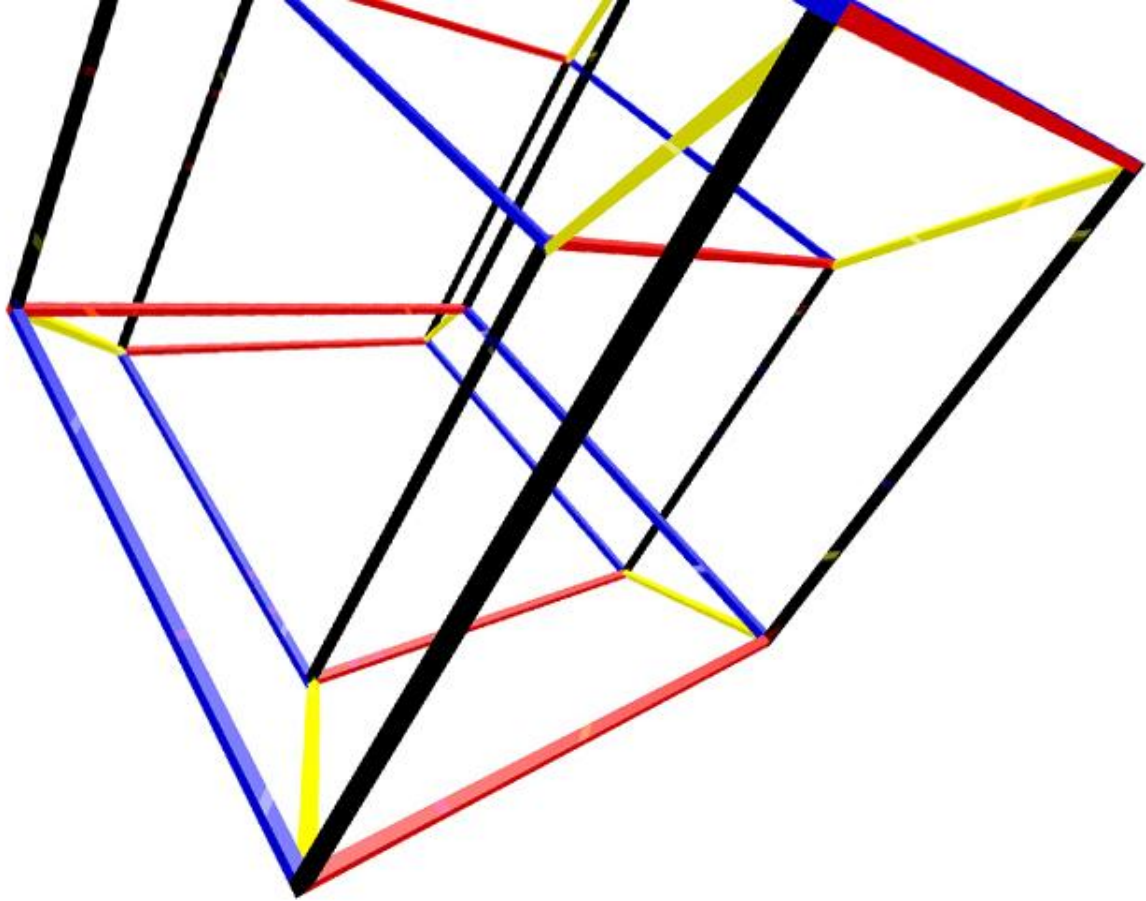
## Bijlage B. Overzicht van de resultaten

### Interactieve voormelding

	kwantiteit gegevens	transparantie	bedenkingen	bezwaar en beroep	acceptatie burger	totale WOZ-waarde	belastingopbrengsten	werkdruk over jaar	project
burger/objecteigenaar		+			+	0			
toezichthouder	+	+							
gemeente	+		€ -26,1 M	€ 29,9 M	+	0	0	+	€ -6,1 M
hogere overheid						0			
ict									€ 6,1 M

### Interactieve waardebeoordeling

	kwantiteit gegevens	transparantie	bedenkingen	bezwaar en beroep	acceptatie burger	totale WOZ-waarde	belastingopbrengsten	werkdruk over jaar	project
burger/objecteigenaar		+			+	0			
toezichthouder	+	+							
gemeente	+		€ -44,4 M	€ 50,8 M	+	0	0	+	€ -8,4 M
hogere overheid						0			
ict									€ 8,4 M



## Colofon

Dit is een publicatie van:

**Hypercube Business Innovation**

Postbus 692  
3500 AR Utrecht

Telefoon: 030 - 233 80 80  
E-mail: [info@hypercube.nl](mailto:info@hypercube.nl)  
KvK-nummer: 30160715

**[www.hypercube.nl](http://www.hypercube.nl)**

Hypercube is een onafhankelijk adviesbureau voor de publieke en private sector. Hypercube levert op economisch en maatschappelijk verantwoorde wijze een wezenlijke bijdrage aan de vooruitgang van de samenleving. Sinds 1 januari 2000 geeft het bureau strategische adviezen in vier sectoren: welzijn & zorg, sport, openbaar vervoer en betalingsverkeer.