

Mededeling

Aan

Het Algemeen Bestuur van de BWB

Agendapunt

3c

Onderwerp

Interactieve voormelding WOZ

Datum

1 juli 2016

Inleiding

In uw vergaderingen van 16 oktober 2015 en 4 december 2015 bent u geïnformeerd over de pilot voor de interactieve voormelding WOZ. In dit voorstel wordt u geïnformeerd over de uitkomsten van de pilot en worden u voorstellen gedaan.

Aan de hand van de evaluatie wordt beoordeeld of het project aan de gestelde doelen heeft voldaan. En of de projectresultaten voldoende voordelen/benefits hebben opgeleverd. De projectresultaten van de pilot zijn de basis een besluit te nemen om de volgende jaren de interactieve voormelding verder uit te rollen met als uiteindelijk doel de interactieve voormelding structureel in het reguliere proces van de (WOZ) werkzaamheden te integreren.

De evaluatie van de pilot Interactieve Voormelding WOZ kan pas nu afgerond worden omdat eind april 2016 bekend is geworden hoeveel WOZ bezwaren er zijn binnengekomen van de woningeigenaren in de wijken die met de pilot interactieve voormelding WOZ hebben meegedaan.

Toelichting

In uw vergadering van 4 december 2015 heeft u kennis genomen van de eerste resultaten van de proef met de interactieve voormelding WOZ en besloten de evaluatie Interactieve voormelding WOZ in de DB vergadering van 3 juni 2016 te agenderen en een voorstel te doen voor de verdere uitrol van de Interactieve Voormelding WOZ.

De interactieve voormelding WOZ heeft alleen betrekking op woningen die in eigendom zijn van individuele woningeigenaren. De meervoudige woningeigenaren zoals woningbouwverenigingen zijn niet bij de interactieve voormelding betrokken omdat deze op andere wijze worden afgestemd onder andere met de accountmanager.

Ook de niet-woningen zijn niet in de pilot betrokken omdat voor de taxatie van niet-woningen andere methodieken toegepast worden. Woningen worden met verkochte woningen vergeleken waarbij rekening wordt gehouden met de verschillen tussen woningen.

Bij niet-woningen wordt onder andere gebruik gemaakt van landelijke taxatiewijzers. Voor agrarische objecten maken we gebruik van de TIOX methodiek. Een aantal bedrijfsoorten zoals hotels, benzinestations en recreatieterreinen sturen we jaarlijks inlichtingenformulieren om de kenmerken te inventariseren. Wanneer kantoren en winkels verkocht of verhuurd worden, versturen we maandelijks huurinlichtingen formulieren om gegevens te verzamelen.

Resultaat

Met trots kunnen wij melden dat de pilot Interactieve voormelding als een geslaagd experiment kan worden beschouwd. De vooraf gestelde doelen zijn ruimschoots gehaald.

Vooruitlopend op de nieuwe Waarderingsinstructie 2017 wordt het accent in de toekomst gelegd op de interne beheersing en kwaliteitszorg van alle WOZ-werkzaamheden. Kwaliteitszorg betekent dat de gemeente of het samenwerkingsverband aantoonbaar op basis van sturingsinformatie conclusies moet trekken over de kwaliteit van de WOZ-waarden, over de kwaliteit van de onderliggende gegevens, de gebruikte systemen en vooral de contacten met belanghebbenden.

Met name het laatste, de contacten met de burger om die vooraf te betrekken bij de voorbereiding van de vaststelling van de WOZ waarde, voldoet ruimschoots aan de verwachtingen. Maar liefst 36% van de woningeigenaren gaven gehoor hun WOZ gegevens in te zien en er wat van te vinden. Landelijk ligt dit percentage tussen 20% en 30%. De burger toont duidelijk betrokkenheid bij een juiste WOZ waarde op basis van juiste objectgegevens.

Ook de kwaliteit van de gegevens is door de pilot verhoogd. In 39% van de ingevulde reacties zijn wijzigingsvoorstellen gedaan wat tot een kwaliteitsimpuls heeft geleid waardoor de kwaliteit van de WOZ gegevens is verbeterd.

Evaluatie interactieve voormelding

In totaal hebben 2.002 van de 5.511 uitgenodigde woningeigenaren met de pilot meegedaan. De woningeigenaar kon akkoord gaan met de gegevens of had de mogelijkheid een wijzigingsvoorstel in te dienen omtrent de objectkenmerken of de voorlopige WOZ waarde 2016. Bij een structurele invoering van de interactieve voormelding, betekent dat de daaruit voortvloeiende werkzaamheden ingepast moeten gaan worden binnen de BWB. Er moet nog onderzocht worden of (extra) capaciteit nodig is of dat andere hulpmiddelen ingezet kunnen worden.

In het projectplan pilot Interactieve Voormelding zijn de volgende doelen voor het project gesteld:

1. 40% van de geselecteerde doelgroep heeft tijdens de pilotperiode ingelogd in de web applicatie voor de pilot WOZ;

36% heeft de interactieve voormelding ingestuurd. Er kan niet precies worden nagegaan hoeveel burgers ingelogd zijn geweest die de enquête tussentijds hebben beëindigd en de voormelding niet ingestuurd hebben. Bijna zeker is dat meer dan 4% geweest.

2. 10% van de geselecteerde doelgroep heeft in 2015 voor de pilot WOZ één of meerdere wijzigingsvoorstellen aangebracht voor wat betreft de primaire objectkenmerken;

Totaal zijn voor de 5.511 objecten 775 wijzigingsvoorstellen ingediend. Dit is 14%.

3. Het aantal ingekomen WOZ bezwaren in 2016 is met 300 objecten en 250 geschriften afgenomen.

Eind april 2016 is duidelijk geworden hoeveel WOZ bezwaren van enkelvoudige woningeigenaren er zijn binnen gekomen. Voor het totaal aantal ingekomen WOZ bezwaren per gemeente is van 2013 tot en met 2015 een dalende trend waar te nemen. Bij Etten-Leur en Roosendaal is een lichte stijging te zien in 2016 ten opzichte van 2015 (2% respectievelijk 10%).

Het tegenovergestelde is echter in de pilotwijken het geval; vanaf 2013 is een dalende trend waarneembaar. Het aantal ingekomen WOZ bezwaren in 2016 is in de pilotwijken in Etten-Leur en Roosendaal ten opzichte van 2015 afgenomen (respectievelijk 50% en 37%). In Moerdijk is het aantal WOZ bezwaren in de pilotwijk te gering geweest om een conclusie te trekken. Voor wat

betreft de vooraf gestelde aantallen is het doel niet behaald. Gezien de dalende tendens (2013 tm 2015) is het (achteraf) de vraag of het gestelde doel wel realistisch was. Het is wel een positieve constatering dat de aantallen ingekomen WOZ bezwaren in de pilotwijken sterk afgenomen zijn.

Naast bovengenoemde doelen is de pilot met name uitgevoerd om te bezien of de kwaliteit van de WOZ gegevens verbeterd zou kunnen worden. Er zijn van de 1.882 voormeldingen 775 wijzigingsvoorstellen (39%) ingediend. Van een aantal woningen zijn de primaire kenmerken aangepast. Hierdoor is de kwaliteit van onze WOZ gegevens verbeterd. De overige 61% is het eens met de gegevens die de BWB beheert. De interactieve voormelding heeft zeker tot een kwaliteitsimpuls geleid die ook heeft bijgedragen tot het oordeel "Goed" van de Waarderingskamer.

Naast de verbeterde kwaliteit van de WOZ gegevens is uit de enquêtes gebleken dat de kwaliteit van de dienstverlening van de BWB is verbeterd. Woningeigenaren gaven aan meer inzicht in de gegevens te hebben gekregen. Men gaf zowel pijnpunten aan maar ook verbeterpunten. Daar kan de BWB gebruik van gaan maken.

Inzet mensen en middelen

De kosten van de pilot waren begroot op €39.000. De werkelijke kosten aan inzet van mensen en middelen bedroeg €30.000. Het project is volgens planning verlopen. De wijzigingsvoorstellen zijn tijdig verwerkt voordat de definitieve waardebeschikkingen 2016 zijn aangemaakt.

Een neveneffect is dat alle ingekomen reacties op de interactieve voormelding meetellen in de door de Waarderingskamer gestelde verplichting om jaarlijks 20% van de objectkenmerken van het totale WOZ bestand te controleren. De 1.882 ontvangen voormeldingen tellen daarvoor mee.

Verdere ontwikkelingen in 2016

Op basis van de resultaten van de pilot is het wenselijk vanaf 1 juli 2016 alle eigen woningbezitters van alle deelnemers waarvoor de BWB de WOZ uitvoert, de administratieve (platte) gegevens digitaal open te zetten. Het betreft circa 110.000 individuele woningen en circa 70.000 woningen van woningcorporaties e.d. In de voormelding worden alleen de woningen van de individuele eigenaren betrokken. Voor de woningen van de woningcorporaties wordt een ander traject gevolgd.

In het laatste kwartaal van 2016 worden de platte gegevens verrijkt met de reeds voorlopige vastgestelde WOZ waarde 2017. Het voorlopig aantal WOZ waarden hangt af van hoe ver de herwaardering is gevorderd. Het betreft dan een gedeelte van de woningen omdat het onmogelijk is dat alle 110.000 objecten dan al van een voorlopige waarde zijn voorzien.

In tegenstelling tot de pilot zullen de woningeigenaren niet persoonlijk aangeschreven worden maar door middel van meerdere publicaties in regionale- en plaatselijke kranten en artikelen op de websites van de BWB en de (WOZ) deelnemers op de interactieve voormelding gewezen worden. Deze werkwijze past bij het toepassen van kanaalsturing. Wat digitaal kan, gaat digitaal. Door het op deze wijze onder de aandacht te brengen van de interactieve voormelding, bedraagt de respons naar verwachting 10%. Dit is gebaseerd op ervaringen van andere gemeenten en belastingssamenwerkingen. Dat betekent dat ongeveer 11.000 reacties (akkoordverklaringen en wijzigingsvoorstellen) voor 1 januari 2017 verwerkt moeten worden. Dit zal de kwaliteit van de WOZ gegevens positief beïnvloeden hetgeen bijdraagt aan het behouden van de kwalificatie "Goed" die de Waarderingskamer aan de BWB heeft toegekend. De verwerking van de reacties

kan binnen de middelen en capaciteit die binnen de BWB beschikbaar zijn. De woningeigenaar heeft de mogelijkheid tussen juli en november 2016 op de WOZ gegevens te reageren.

Risico

Voor de pilot is gebruik gemaakt van een webapplicatie. Aan het gebruik daarvan zijn kosten verbonden. Deze kosten (±€20.000) kunnen uit het reguliere budget voor de controle op objectkenmerken bekostigd worden.

Besluit

Het Dagelijks Bestuur heeft op 3 juni jongstleden besloten tot:

1. Kennis nemen van de resultaten van de proef met de interactieve voormelding WOZ;
2. De interactieve voormelding vanaf 1 juli 2016 voor alle deelnemers voor alle individuele woningeigenaren verder betrekken bij de voorbereiding van de vaststelling van de WOZ waarde met als uiteindelijk doel de interactieve voormelding structureel in het reguliere proces van de (WOZ) werkzaamheden binnen de BWB te integreren.
3. De niet-woningen niet in de interactieve voormelding WOZ betrekken.

Voorstel

Kennisnemen van het besluit van het Dagelijks Bestuur.