

Bijlage bij memo “Zelf WOZ wijzigen”.

Omschrijving pilot Borne en Tilburg

In 2011 heeft het Gemeentelijk Belastingkantoor Twente (GBT) de pilot ‘Voormelding WOZ-waarde 2012’ uitgevoerd in de gemeente Borne. Deze pilot stelde de burger in staat de voorlopige WOZ-waarde inclusief de WOZ-objectgegevens van zijn of haar woning te controleren en te wijzigen. Ook in de gemeente Tilburg heeft een soortgelijke pilot plaatsgevonden.

Een voormelding houdt niet alleen in dat de voorlopige WOZ-waarde aan de eigenaar van de woning bekend wordt gemaakt. Ook geeft ze de mogelijkheid om de gegevens zoals inhoud, oppervlakte en onderbouwende verkoopcijfers te controleren. Als de gegevens niet juist blijken, kan de eigenaar deze corrigeren en doorgeven. De gemeente reageert voor het einde van het jaar op de ingediende reacties. Door in een eerder stadium de mogelijkheid te bieden van inzage en zienswijze hoopt de gemeente dat de voormelding WOZ-waarde ertoe leidt dat de burger meer tevreden is over de WOZ-waarde en daardoor minder bezwaren afgehandeld moeten worden na het versturen van de aanslag.

Doelstelling Pilot: *Het vertrouwen van de burger in de WOZ-waardebepaling te vergroten.*
Cijfers pilot:

	GBT Borne	Tilburg
Aantal objecten in pilot	6520	2287
Aantal gebruikers pilot (aantal)	938	679
Aantal gebruikers pilot(%)	14,4%	29,7%
Aantal akkoord	245	211
Aantal wijzigingsvoorstellen	693	468
Aantal wijzigingsvoorstellen (% van aantal objecten in Pilot)	10,6%	20,4%
Toewijzing wijzigingsvoorstel (%)	58,9%	42,5%
Afwijzing wijzigingsvoorstel (%)	41,1%	57,5%

Ervaringen pilotgemeenten

Het aantal ingediende bezwaren door de pilotgroep is zowel in de gemeente Borne als in de gemeente Tilburg afgenomen ten opzichte van het aantal bezwaren in 2011. Wel dient opgemerkt te worden dat het aantal ingediende bezwaren in de referentiewijk in Tilburg verder was afgenomen dan in de pilot groep. Een deel van de gebruikers van de voormeldingen, maakt daarna nog wel bezwaar tegen de beschikking (Borne 9,6% en Tilburg 36,6%). Het behandelen van één wijziging heeft gemiddeld 73% van de tijdsbesteding aan één bezwaar in beslag genomen. Voor service, informatie en nazorg komt daar nog eens 16% van de tijdsbesteding aan één bezwaar bij. Dit betekent dat het verwerken van één wijziging 89% van de tijdsbesteding van één bezwaar kost. Het tijdig verwerken van alle reacties viel tegen. Het is daarom belangrijk om goed te investeren in kundige extra ondersteuning tijdens het project om alle reacties correct en tijdig te verwerken. De reacties van burgers zijn positief.

Voordelen genoemd in de pilot

- Verbetering van de communicatie met de burger
- Een transparantere WOZ waardebeoordeling
- Verhoging kwaliteit van objectkenmerken en waarderingen
- Vermindering van het aantal bezwaren (?)
- Digitalisering van gegevens en eenvoudiger opname in de workflow (??)

Nadelen genoemd in de pilot

- Vroegtijdig afronden van de herwaardering (procesverschuiving), juli ipv december. Hierdoor is het slechts mogelijk om de verkoopcijfers t/m maart mee

te nemen in de herwaardering. Dit kan in een dalende markt waar weinig verkopen zijn problemen opleveren.

- Extra inspanning ten behoeve van communicatie
- Extra inspanning nodig voor de afhandeling van reacties op de voormeldingen
- Nieuwe software/ aanpassing van bestaande software nodig om voormeldingen mogelijk te maken en reacties te verwerken.

Kosten voormeldingen Gemeente Meppel

De geschatte kosten voor het uitvoeren van de voormeldingen in de Gemeente Meppel bedragen € 130.000,--. Hierbij is er van uitgegaan dat alleen de woningen met een particuliere eigenaar deelnemen aan deze voormelding. Dit zijn ongeveer 9.000 woningen.

De totale kosten zijn opgebouwd uit de volgende onderdelen:

- € 43.000,-- Inzet extra personeel om de reacties te verwerken
- € 60.000,-- Extra inzet personeel om het waarderingstraject éénmalig naar voren te halen
- € 7.000,-- Communicatie (advertenties, persoonlijke mailingen)
- € 20.000,-- Aanpassen van de software

Eisen aan de eigen organisatie

Voormelding vereist dat de gemeente de herwaardering vroegtijdig heeft afgerond. Er moet een 'inhaalslag' gemaakt worden. Daarnaast moet er voldoende kwalitatieve capaciteit zijn om de reacties te verwerken. Ook moet de software zo worden ingericht dat alle relevante gegevens geladen kunnen worden in de web applicatie en dat burgers via de applicatie kunnen reageren. De migratie van de digitale balie in Mijn Meppel is waarschijnlijk in 2014 gereed. Het aanpassen van de web applicatie kan in dit project meegenomen worden. Het werken met voormeldingen in de gemeente Meppel zou op zijn vroegst in het najaar van 2014 plaats kunnen vinden.

Toelichting kosten

Software

De kosten voor het aanpassen van de software (digitale balie), o.m. het interactief maken van het taxatieverslag en een digitale reactie formulier bedragen € 20.000,--. Dit zou op zijn vroegst eind 2014 kunnen omdat dan de digitale balie gemigreerd is in Mijn Meppel. Wanneer je daarvoor aanpassingen in de huidige digitale balie zou doen, zijn dit slechts investeringen voor één jaar.

Extra inzet personeel om het waarderingstraject éénmalig naar voren te halen.

2 FTE voor 6 maanden = € 60.000,-- éénmalig

Communicatie

Hieronder vallen de kosten voor het aanmaken van de bestanden, het printen en versturen van brieven via DataB en de kosten voor advertenties in de plaatselijke media (gebaseerd op plan van aanpak GBT voor project voormeldingen 2012). Deze worden geschat op € 7.000,--

Inzet extra personeel verwerken reacties

Geschatte kosten: € 43.000,--. Hierbij zijn wij uitgegaan van 20% reacties (1800 reacties). Waarbij 30% akkoord is (540) en 70% niet akkoord is (1260).

* De aannames (aantal en soort reacties, kosten van communicatie, productie medewerkers) zijn gebaseerd op het plan van aanpak voormeldingen gemeente Borne en Haaksbergen van september 2012 en op het rapport doorbraak WOZ- resultaten fase 2 van juni 2012.