



gemeente- en
waterschapsbelastingen

Voormeldingen Wet WOZ

Evaluatie Pilot Zwolle 2016

Het **GBLT** heeft op verzoek van de fractie van D66 van de gemeente Zwolle uitvoering gegeven aan het initiatiefvoorstel “**Eerst delen, dan beschikken**”.

In deze notitie wordt in hoofdlijnen ingegaan op de aanpak en de resultaten van de pilot.

Zwolle, 19 juli 2017

Aanleiding.

In de gemeente Zwolle ontvangen ca. 54.000 eigenaren van woningen een WOZ beschikking. Gemiddeld wordt er jaarlijks tegen $\pm$ 1.800 woningobjecten bezwaar gemaakt tegen de vastgestelde waarde. Het gaat dan om ca 1.500 te behandelen bezwaren (soms betreft 1 bezwaar meerdere objecten). Een van de argumenten om bezwaar te maken betreft de objectkenmerken van de woning (inhoud, voorzieningen en ligging). Bezwaren brengen hoge uitvoeringskosten met zich mee. Met name door het toenemend gebruik van 'no-cure no-pay bureau's stijgen deze kosten ieder jaar.

Door belanghebbenden tijdig vooraf bij de juistheid van de objectkenmerken en de ontwikkeling van de WOZ-waarde te betrekken wordt beoogd het draagvlak bij de burger in de toekomst te vergroten (eerst vertrouwen winnen).

Op verzoek van de raadsfractie is het GBLT van start gegaan met een pilot waarin 500 eigenaren van woningen zijn betrokken.

Afweging selectie

In de pilot zijn 175 bezwaarmakers van de afgelopen 3 jaar betrokken, aangevuld met een selectie van 325 woningeigenaren uit minimaal 4 wijken/buurtten die in 2016 geen bezwaar hebben gemaakt en waarvan de woning zo gelegen is dat deze zo dicht mogelijk bij de clusters van de bezwaarmakers is gelegen.

De volgende wijken zijn op basis van bovengenoemde uitgangspunten in de selectie betrokken:

- Schelle
- Ittersum
- Aa-landen
- Stadshagen

De selecte groep woningeigenaren is inzage gegeven over alle in de WOZ-administratie opgenomen objectkenmerken van de woning. Tevens is gevraagd om de objectkenmerken van de woning te controleren en de uitkomsten (ook bij akkoord) terug te melden aan het GBLT. Daarnaast is de groep geselecteerde woningeigenaren de mogelijkheid geboden om aan te geven hoe zij denken wat de waarde van hun woning voor het nieuwe jaar (2017) zou moeten zijn.

Het GBLT heeft hierbij aangegeven, dat bij het vaststellen van de WOZ-waarde 2017 het uitgangspunt blijft, dat er wordt vastgehouden aan de waarderingsinstructie van de Waarderingskamer en dat de WOZ-waarde moet kunnen worden verdedigd tegenover de Waarderingskamer die dat toetst.

Projectgroep

De uitvoering van de pilot heeft projectmatig plaatsgevonden.

De projectgroep kende gedurende het project naast een vaste kern (5 medewerkers) een wisselende aanvullende samenstelling afhankelijk van de te verrichten werkzaamheden gedurende het project tijdens de voorbereidingsfase, de selectiefase, de administratieve fase (opstellen brieven en categoriseren reacties), de beoordelingsfase van de reacties door taxateurs en de uiteindelijke beantwoording in een persoonlijke brief aan alle eigenaren die hebben gereageerd.

In totaliteit waren er 12 medewerk(st)ers bij de pilot betrokken. 11 medewerk(st)ers vanuit GBLT en 1 medewerk(st)er vanuit de afdeling Onderzoek & Informatie van de gemeente Zwolle.

Aan de pilot zijn ongeveer 590 uur besteed.

Op de foto staan 7 van de 12 projectgroepleden.



Uitnodigingen

In totaliteit zijn er 500 eigenaren van woningen (175 bezwaarmakers en 325 overige woningeigenaren) per brief uitgenodigd om aan de pilot deel te nemen. Op 29 oktober 2016 zijn de uitnodigingsbrieven voor deelname aan de pilot (inclusief portvrije retourenvelop voor het terugzenden van de ingevulde formulieren) per post bezorgd.

De reactietermijn verstreek op 16 november 2016

Terugmeldingen

Er zijn 227 formulieren retour gekomen. In percentage uitgedrukt betreft de respons 45,4%. Landelijk ligt dit op circa 30%. Reacties binnengekomen na de sluitingstermijn zijn ook meegenomen.

Overzicht retour ontvangen formulieren

Retour:	Objectgegevens gecontroleerd/ aanvullende vragen beantwoord:	Wil niet meedoen:	Vragen/klachten:	Geen eigenaar:	Uitnodiging retour:
227	197	20	8	1	1

Van de 175 uitgenodigde bezwaarmakers hebben er 108 gereageerd.

Van de 325 uitgenodigde overige woningeigenaren (geen bezwaarmakers) hebben er 119 gereageerd.

Van de overige 273 woningeigenaren (67 bezwaarmakers en 206 overige eigenaren) is geen terugmelding ontvangen. Bij de betreffende woz-objecten is in een aantekening vastgelegd, dat de objectkenmerken van de woning ter controle zijn voorgelegd aan de eigenaar maar dat geen reactie ontvangen is.

Het controleren van de objectkenmerken

De woningeigenaren hebben een overzicht ontvangen van de objectkenmerken van hun woning met verzoek deze te controleren. Daarnaast zijn er nog een aantal aanvullende vragen gesteld met betrekking tot de (algehele) staat van de woning. De uitnodigingsbrief en vragenlijst zijn als bijlage bij deze evaluatie gevoegd.

Objectkenmerken van de woning:

Naast de NAW-gegevens zijn ook de volgende gegevens ter controle voorgelegd:

Type van de woning

Kadastrale gegevens

Deelobjectgegevens (woning, uitbouw, dakkapel, berging, schuur/garage)

Bouwjaar

WOZ-waarde 2016 of bij bezwaar de WOZ-waarde 2016 na uitspraak op bezwaar

Aanvullende vragen met betrekking tot kwaliteit en onderhoud van de woning:

Is de woning geïsoleerd?

Hoe omschrijft u de bouwkwaliteit van uw woning?

Hoe omschrijft u de ligging van uw woning en waarom vindt u dit?

Is er bij uw woning sprake van bouwkundige gebreken?

Wat is de algehele staat van onderhoud van uw woning?

Is er achterstallig onderhoud aan uw woning? Zo ja, wat?

Wat zijn de laatste verbeteringen die u heeft gedaan aan uw woning en wanneer hebben deze plaatsgevonden?

Hoe omschrijft u uw keuken en wat is het jaar van ingebruikname?

Hoe omschrijft u het sanitair van uw woning en wat is het jaar van ingebruikname?

Hoe wordt de woning verwarmd?

Wat is het installatiejaar van uw cv ketel?

Is er sprake van asbest in, op of aan uw woning?

Zijn er nog andere bijzonderheden die volgens u van belang zijn voor de waardebepaling?

Overzicht van de terugmeldingen

Bezwaarmakers

Zoals eerder al aangegeven hebben 108 van de 175 woningeigenaren (bezwaarmakers) gereageerd. 61 eigenaren binnen deze categorie hebben één of meerdere mutaties terug gemeld. Van 46 van hen zijn de voorgestelde mutaties doorgevoerd/overgenomen in de WOZ-administratie.

Uitgedrukt in percentages op het totaal (108) van deze categorie respondenten (notoir) komt dit neer op 56,4% (reacties) en 42,6% (mutaties).

Overige woningeigenaren (aantallen)

Van de overige 325 woningeigenaren hebben er 119 gereageerd. 64 eigenaren binnen deze categorie hebben één of meerdere mutaties terug gemeld.

Van 34 van hen zijn de voorgestelde mutaties doorgevoerd/overgenomen in de WOZ-administratie.

Uitgedrukt in percentages op het totaal (119) van deze categorie respondenten (overige woningeigenaren) komt dit neer op 53,8% (reacties) en 28,6% (mutaties).

Overzicht aantallen reacties op objectkenmerken

Categorie:	Aantallen voorgestelde mutaties terugmeldingen:		Aantallen overgenomen mutaties in de WOZ-adm.:	
	Bezwaarmakers	Overige won eig.	Bezwaarmakers	Overige won.eig.
Asbest	8	6	4	5
Ligging	25	13	3	3
Onderhoud	28	22	9	14
Kwaliteit	19	11	7	6
Voorzieningen	27	28	18	19
Inhoud	6	6	5	2
Kadaster	2	1	2	1
Totaal	115	87	48	50

Voorstellen WOZ-waarde 2017

De woningeigenaren is de mogelijkheid geboden om aan te geven hoe zij denken wat de waarde van hun woning voor het nieuwe jaar (2017) zou moeten zijn.

Het GBLT heeft hierbij aangegeven, dat bij het vaststellen van de WOZ-waarde 2017 het uitgangspunt blijft, dat er wordt vastgehouden aan de waarderingsinstructie van de Waarderingskamer en dat de WOZ waarde moet kunnen worden verdedigd tegenover de Waarderingskamer die dat toetst.

Van 188 woningeigenaren is een WOZ-waardevoorstel 2017 ontvangen.

Overzicht van de WOZ-waardevoorstellen 2017 en de WOZ-waardevoorstellen 2017 die zijn overgenomen in de WOZ-administratie (gesplitst naar bezwaarmakers en overige woningeigenaren)

Waardevoorstel 2017		Overgenomen in het WOZ-herwaarderingsmodel			
Bezwaarmakers	Overige won.eig.	Bezwaarmakers	Uitgedrukt in % totaal aantal respondenten	Overige won.eig.	Uitgedrukt in % totaal aantal respondenten
96	92	34	35,4%	29	31,5%

Terugkoppeling naar woningeigenaren

Alle woningeigenaren (met uitzondering van de 8 die vragen hebben gesteld/een klacht hebben ingediend) hebben vóór 25 december 2016 een persoonlijke schriftelijke reactie gekregen van het GBLT.

Met de vragenstellers is telefonisch contact geweest en in zijn algemeenheid was men akkoord met de gegeven mondelinge toelichting.

Zij die een klacht hebben ingediend zijn bezwaarmakers; de meesten konden na een telefonische toelichting door GBLT er mee instemmen dat de klacht was afgedaan.

Eén heeft zijn klacht ook in cc gezonden naar de raadsfractie van D66 van de gemeente Zwolle.

Tevredenheidsonderzoek

Conform het verzoek van de raadsfractie van D66 van de gemeente Zwolle heeft er na afloop van de pilot een tevredenheidsonderzoek onder de aangeschreven woningeigenaren plaatsgevonden.

Het onderzoek heeft als doel om inzicht te geven in (A) de tevredenheid van de woningeigenaren over de pilot: hoe hebben zij de pilot ervaren en zijn er (B) verbeterpunten? Onder woningeigenaren die niet aan de pilot hebben meegewerkt (maar daar wel voor waren benaderd) is nagegaan waarom zij het formulier van GBLT destijds niet hebben ingevuld en teruggestuurd.

De afdeling Onderzoek & Informatie van de gemeente Zwolle heeft van GBLT de opdracht gekregen om dit onderzoek uit te voeren. De opzet van het onderzoek is in overleg met GBLT bepaald.

Het onderzoek is uitgevoerd in april 2017.

Het was de bedoeling dat 500 particuliere woningeigenaren in de pilot zouden worden betrokken.

Achteraf is gebleken, dat er abusievelijk ook 41 woningen van woningcorporaties of andere verhuurorganisaties in de pilot waren meegenomen. Daarnaast is gebleken, dat er 16 woningeigenaren in de pilot zijn aangeschreven op een (aanzienlijk) verouderd adres, doordat een niet actueel bestand is gebruikt. 1 persoon heeft aangegeven niet meer te willen worden benaderd in het kader van de pilot.

Dit heeft er toe geleid, dat er 442 woningeigenaren voor het tevredenheidsonderzoek zijn aangeschreven.

Van de 442 woningeigenaren zijn er 175 bezwaarmakers en 267 overige woningeigenaren.

Uiteindelijk hebben er 158 (36%) aan het tevredenheidsonderzoek meegewerkt.

Highlights uit het Tevredenheidsonderzoek:

A) Tevredenheid van woningeigenaren

In het onderzoek is enerzijds ingegaan op de tevredenheid van woningeigenaren over hun deelname aan de pilot, dus hoe men de eigen deelname aan de pilot heeft ervaren. Anderzijds is ingegaan op de tevredenheid in het algemeen over de mogelijkheid om gegevens en WOZ-waarde te controleren, voordat zij de WOZ-beschikking ontvangen. Dit staat los van hoe de eigen deelname aan de pilot is verlopen.

De woningeigenaren die aan de pilot hebben meegewerkt door hun gegevens en WOZ-waarde te controleren (en eventueel een andere WOZ-waarde voor te stellen), hebben hun deelname aan de pilot uiteenlopend ervaren. De tevredenheid is afhankelijk van wat er is gebeurd met wijzigingen die woningeigenaren in de pilot hebben doorgegeven. Van de woningeigenaren bij wie de voorgestelde WOZ-waarde door GBLT is overgenomen of is verlaagd, is de grote meerderheid (zeer) tevreden.

Onder woningeigenaren bij wie de WOZ-waarde ondanks een voorgestelde wijziging niet is veranderd of is verhoogd, geldt dat voor ongeveer een kwart. Een zelfde beeld is te zien wanneer het het wijzigen van objectkenmerken betreft. Woningeigenaren waarbij de wijzigingen (deels) zijn overgenomen, zijn duidelijk positiever over de pilot dan woningeigenaren bij wie wijzigingen niet zijn overgenomen door GBLT. Wanneer we de groep woningeigenaren die met de pilot hebben meegedaan als geheel beschouwen, is de helft van hen (zeer) positief over de deelname aan de pilot. Ongeacht de eigen ervaring is het merendeel van de woningeigenaren over het algemeen (zeer) positief over het feit dat zij eerst de gelegenheid hebben om hun gegevens en WOZ-waarde te controleren en wijzigingen voor te stellen, voordat de WOZ-beschikking wordt opgesteld. De

tevredenheid is groter naarmate GBLT meer heeft gedaan met voorgestelde wijzigingen, maar ook onder woningeigenaren waarbij wijzigingen en/of een voorgestelde WOZ-waarde niet zijn overgenomen, is de meerderheid positief.

B) Verbeterpunten

De woningeigenaren hebben verbeterpunten kunnen aandragen naar aanleiding van de pilot. Hieruit is vooral naar voren gekomen dat de woningeigenaren behoefte hebben aan een heldere terugkoppeling wat er met voorgestelde wijzigingen is gedaan, met duidelijke argumentatie. Hiermee samenhangend adviseren zij GBLT meer klantgericht te werken en woningeigenaren meer te betrekken en serieus te nemen. Ook vindt men dat de communicatie beter en sneller kan. Bij het onderdeel conclusies en verbeterpunten wordt hierop nader teruggekomen.

Bijgevoegd is de volledige rapportage van het Tevredenheidsonderzoek "Pilot Voormeldingen WOZ gemeente Zwolle".

Alsnog woz-bezwaar 2017

Zoals eerder vermeld, hebben er 227 van de 500 aangeschreven woningeigenaren aan de pilot meegedaan (108 bezwaarmakers en 119 overige woningeigenaren).

Van de deelnemers aan de pilot hebben er 40 woningeigenaren een woz-bezwaar 2017 ingediend (29 bezwaarmakers en 11 overige woningeigenaren)

Op basis van deze uitkomsten bestaat de indruk dat de pilot een gunstige invloed heeft op de mate waarin men bezwaar maakt tegen de woz-beschikking.

Het is echter niet bekend of het besluit om geen bezwaar te maken een direct gevolg is van de pilot.

Met betrekking hiertoe kan het volgende worden opgemerkt:

Overzicht totaal aantal woz-bezwaren woningen gemeente Zwolle

	2015	2016	2017
Totaal woning bezwaren	1902	1361	1536
Particulier	1673	1123	963
Woningstichtingen	229	238	573

Het bovenstaande overzicht laat duidelijk zien, dat er vanaf 2015 een terugloop is van het totaal aantal woz-bezwaren onder particuliere woningeigenaren.

Dit kan zijn oorzaak enerzijds vinden in de kwaliteitsverbetering die GBLT heeft doorgevoerd in de afwikkeling van de woz-bezwaren 2015 en 2016. GBLT heeft extra aandacht geschonken aan de uitspraken op het bezwaarschrift. Goede motivering waarom wel en waarom niet; wat bij de burger het gevoel moet geven serieus te worden genomen.

Anderzijds zijn in de loop van 2016 de marktprijzen van woningen weer aanzienlijk gestegen. De peildatum van de woz-waarde 2017 is 1 januari 2016. Dit kan de burger nog het gevoel hebben gegeven dat de woz-waarde 2017 van de woning niet te hoog is. Meer duidelijkheid zal hieromtrent komen bij het bekendmaken van de woz-waarde in 2018 met peildatum 1 januari 2017.

Overige te noemen relevante aanvullende informatie

De hiervoor genoemde informatie betreft in hoofdlijnen een opsomming van kwantitatieve gegevens met betrekking tot de uitgevoerde pilot.

Naast deze informatie is het volgende minstens zo belangrijk:

- Uit de respons komen geen duidelijke indicaties dat bezwaarmakers anders reageren dan de overige woningeigenaren
- Inhoudelijke reacties op het proces zijn er niet of nauwelijks gekomen. Wel hebben enkele deelnemers aangegeven het in te vullen formulier wat te verduidelijken (o.a. wat moet wel en wat moet niet teruggestuurd worden)
- Bij het "Tevredenheidsonderzoek" hebben woningeigenaren verbeterpunten kunnen aandragen naar aanleiding van de pilot. Hieruit is vooral naar voren gekomen dat de woningeigenaren behoefte hebben aan een heldere terugkoppeling wat er met voorgestelde

wijzigingen is gedaan, met duidelijke argumentatie. Hiermee samenhangend adviseren zij GBLT meer klantgericht te werken en woningeigenaren meer te betrekken en serieus te nemen. Ook vindt men dat de communicatie beter en sneller kan. Het is jammer dat door een technische systeemfout 157 geselecteerden van de pilot de WOZ-beschikking 2017 eerst per 30 april 2017 hebben ontvangen en dus niet op 28 februari 2017.

Zoals eerder opgemerkt heeft GBLT de antwoordbrieven aan de burger (goede motivering waarom wel en waarom niet) al sterk verbeterd, waardoor de eerste stappen naar een betere informatie uitwisseling met de burger in gang zijn gezet. Binnen de afdeling Waarderen zal dit een verder vervolg krijgen.

- **Uitbreiding van de pilot naar 100%**

Verbeteren communicatie met de burger, met de burger in contact zijn, de burger serieus nemen, een woz-administratie die een weerspiegeling is van wat in het veld te vinden is, zijn ingrediënten voor een gefaseerde uitbreiding van de pilot naar 100%. Ook de deelnemers aan het tevredenheidsonderzoek onderschrijven het belang van goede communicatie en betrokkenheid. Daarnaast moeten we de komende jaren overstappen van het waarderen van woningen naar m2 in plaats van m3. De burger hierbij zo vroeg mogelijk betrekken is een kans die we niet moeten laten liggen. Binnen de afdeling waarderen zijn de voorbereidingen gestart met het opstellen van een plan van aanpak voor uitbreiding van de pilot naar 100% (kosten, voorbereiding, fasering etc. etc.)

Hierbij wordt ook de advieswaarde van de burger betrokken.

De pilot is in nauw overleg met en het tevredenheidsonderzoek is door de afdeling Onderzoek & Informatie van de gemeente Zwolle uitgevoerd.

Conclusies

1. Van de 500 woningeigenaren (175 bezwaarmakers en 325 overige eigenaren) die zijn uitgenodigd om deel te nemen aan de pilot hebben er 227 gereageerd. De respons op de uitnodiging komt hiermede op 45,4%. In vergelijking met de landelijke ervaringen (30%) is dit goed te noemen.
2. 273 woningeigenaren (67 bezwaarmakers en 206 overige eigenaren) hebben niet gereageerd.
3. 108 woningeigenaren (bezwaarmakers) hebben gereageerd.
61 eigenaren binnen deze categorie hebben één of meerdere mutaties terug gemeld. Van 46 van hen zijn de voorgestelde mutaties doorgevoerd/overgenomen in de WOZ-administratie. Uitgedrukt in percentages op het totaal (108) van deze categorie respondenten (bezwaarmakers) komt dit neer op 56,4% (reacties) en 42,6% (mutaties).
4. Van de overige 325 woningeigenaren hebben er 119 gereageerd. 64 eigenaren binnen deze categorie hebben één of meerdere mutaties terug gemeld.
Van 34 van hen zijn de voorgestelde mutaties doorgevoerd/overgenomen in de WOZ-administratie.
Uitgedrukt in percentages op het totaal (119) van deze categorie respondenten (overige woningeigenaren) komt dit neer op 53,8% (reacties) en 28,6% (mutaties).
5. Voor het tevredenheidsonderzoek zijn er na het doorvoeren van enkele correcties 442 woningeigenaren uitgenodigd om deel te nemen (175 bezwaarmakers en 267 overige woningeigenaren).
Uiteindelijk hebben er 158 aan het tevredenheidsonderzoek meegewerkt.
6. Tevredenheid van woningeigenaren

De woningeigenaren die aan de pilot hebben meegewerkt door hun gegevens en WOZ-waarde te controleren (en eventueel een andere WOZ-waarde voor te stellen), hebben hun deelname aan de pilot uiteenlopend ervaren. De tevredenheid is afhankelijk van wat er is gebeurd met wijzigingen die woningeigenaren in de pilot hebben doorgegeven. Van de woningeigenaren bij wie de voorgestelde WOZ-waarde door GBLT is overgenomen of is verlaagd, is de grote meerderheid (zeer) tevreden. Onder woningeigenaren bij wie de WOZ-waarde ondanks een voorgestelde wijziging niet is veranderd of is verhoogd, geldt dat voor ongeveer een kwart. Een zelfde beeld is te zien wanneer het het wijzigen van objectkenmerken betreft. Woningeigenaren waarbij de wijzigingen (deels) zijn overgenomen, zijn duidelijk positiever over de pilot dan woningeigenaren bij wie wijzigingen niet zijn overgenomen door GBLT. Wanneer we de groep woningeigenaren die met de pilot hebben meegedaan als geheel beschouwen, is de helft van hen (zeer) positief over de deelname aan de pilot.

Ongeacht de eigen ervaring is het merendeel van de woningeigenaren over het algemeen (zeer) positief over het feit dat zij eerst de gelegenheid hebben om hun gegevens en WOZ-waarde te controleren en wijzigingen voor te stellen, voordat de WOZ-beschikking wordt opgesteld. De tevredenheid is groter naarmate GBLT meer heeft gedaan met voorgestelde wijzigingen, maar ook onder woningeigenaren waarbij wijzigingen en/of een voorgestelde WOZ-waarde niet zijn overgenomen, is de meerderheid positief.

7. Aangedragen verbeterpunten door woningeigenaren

De woningeigenaren hebben verbeterpunten kunnen aandragen naar aanleiding van de pilot. Hieruit is vooral naar voren gekomen dat de woningeigenaren behoefte hebben aan een heldere terugkoppeling wat er met voorgestelde wijzigingen is gedaan, met duidelijke argumentatie. Hiermee samenhangend adviseren zij GBLT meer klantgericht te werken en woningeigenaren meer te betrekken en serieus te nemen. Ook vindt men dat de communicatie beter en sneller kan.

8. Alsnog woz-bezwaar 2017

De 227 van de in eerste instantie aangeschreven 500 woningeigenaren aan de pilot bestond uit 108 bezwaarmakers en 119 overige woningeigenaren.

Van de deelnemers aan de pilot hebben er 40 woningeigenaren een woz-bezwaar 2017 ingediend (29 bezwaarmakers en 11 overige woningeigenaren)

Op basis van deze uitkomsten bestaat de indruk dat de pilot een gunstige invloed heeft op de mate waarin men bezwaar maakt tegen de woz-beschikking.

Het is echter niet bekend of het besluit om geen bezwaar te maken een direct gevolg is van de pilot.

9. De genoemde percentages bij punt 1, 3 en 4 van de conclusies zijn bruikbaar bij het maken van inschattingen van het aantal reacties en mutaties wanneer dit soort aanschrijvingen in de toekomst voor grotere groepen woningeigenaren gaan plaatsvinden (zie ook bij aanbevelingen).

10. Gelet op de onder punt 3 en 4 opgesomde reacties en de reacties die hebben geleid tot aanpassing(en) in de WOZ-administratie, kan gesteld worden dat de pilot zeker zinvol is geweest. Hiermee is ook de conclusie gerechtvaardigd, dat de WOZ-administratie bij deze manier van werken beter blijft aansluiten bij de situatie in het veld. Of dit van invloed zal zijn op vermindering van de aantallen woz-bezwaren moet worden afgewacht.

11. 188 eigenaren (96 bezwaarmakers en 92 overige eigenaren) hebben een woz-waardevoorstel 2017 gedaan. Na toetsing aan het herwaarderingsmodel 2017 bij het GBLT, was dit aanleiding om 63 woz-waardevoorstellen (van 34 bezwaarmakers is 35,4% van het aantal

respondenten en van 29 overige eigenaren is 31,5% van het aantal respondenten) over te nemen. Ook deze reacties uit de pilot geven aan, dat het zeker zinvol is op dit terrein met de burger te communiceren. Of dit ook uiteindelijk van invloed zal zijn op vermindering van de aantallen woz-bezwaren moet eveneens worden afgewacht.

12. De opgedane ervaring uit de pilot sluit dan ook aan op landelijke ontwikkelingen om eigenaren en gebruikers van woningen eerder en meer bij de ontwikkeling van de WOZ-waarde te betrekken, waardoor de acceptatie van de WOZ-waarde bij de burger kan worden vergroot. Wordt ook sterk aanbevolen door de Waarderingskamer.

Aanbevelingen

1. De opgedane ervaring bij de pilot Zwolle “eerst delen dan beschikken” is reden om hieraan een vervolg te willen geven. Voorgesteld wordt, dit niet alleen te beperken tot de gemeente Zwolle maar ook te realiseren voor de andere aangesloten gemeenten bij GBLT. Een grondige voorbereiding dient hieraan vooraf te gaan, wat betekent dat e.e.a. niet volledig te realiseren is in 2017-2018.
2. Aanbevolen wordt daarom om de pilot op kleine schaal voor de 6 aangesloten gemeenten een vervolg te gaan geven en daarna toe te werken naar een verdere uitrol in die zin dat uiteindelijk jaarlijks 20% van de woz-objecten (eigenaren van woningen) wordt aangeschreven (toewerken naar realisatie in 5 jaar).
3. Voor het vervolg (nieuwe kleine pilot voor de 6 gemeenten gevolgd door jaarlijkse aanschrijving van 20% van de woz-objecten) dient eerst een Plan van Aanpak te worden opgesteld.
In dit Plan van Aanpak dienen o.m. de volgende zaken te worden uitgewerkt:
 - 3.1 Duidelijk stappenplan (reis naar de toekomst)
 - 3.2 Planning
 - 3.3 Definiëren kleine pilot voor de 6 gemeenten
 - 3.4 Aanschaf van software (let op lange implementatietermijn en testen)
 - 3.5 Relatie met aanschaf nieuwe “waarderingsapplicatie” en omschakeling waarden van inhoud naar oppervlakte
 - 3.6 Personele middelen
 - 3.7 Organisatie
 - 3.8 Financiële middelen

Hoe nu verder?

Het MT van het GBLT heeft op 8 augustus jl. besloten de aanbevelingen ter informatie voor te leggen aan het DB (vergadering 16 augustus) en daarna te delen met de gemeente Zwolle en de andere aangesloten gemeenten.

Hierbij heeft GBLT de volgende aanpak voor ogen.

- Opstellen Plan van Aanpak incl. kleine pilot voor de 6 gemeenten september-november 2017;
- Besluitvorming begin december 2017;
- Informeren deelnemende gemeenten december 2017;
- Uitvoer 2018 en volgende jaren.

