



WOZ voormelding

Resultaten fase 2 Tilburg

Versie: 1.1
Datum: 18-6-2013



HYPERCUBE
BUSINESS INNOVATION



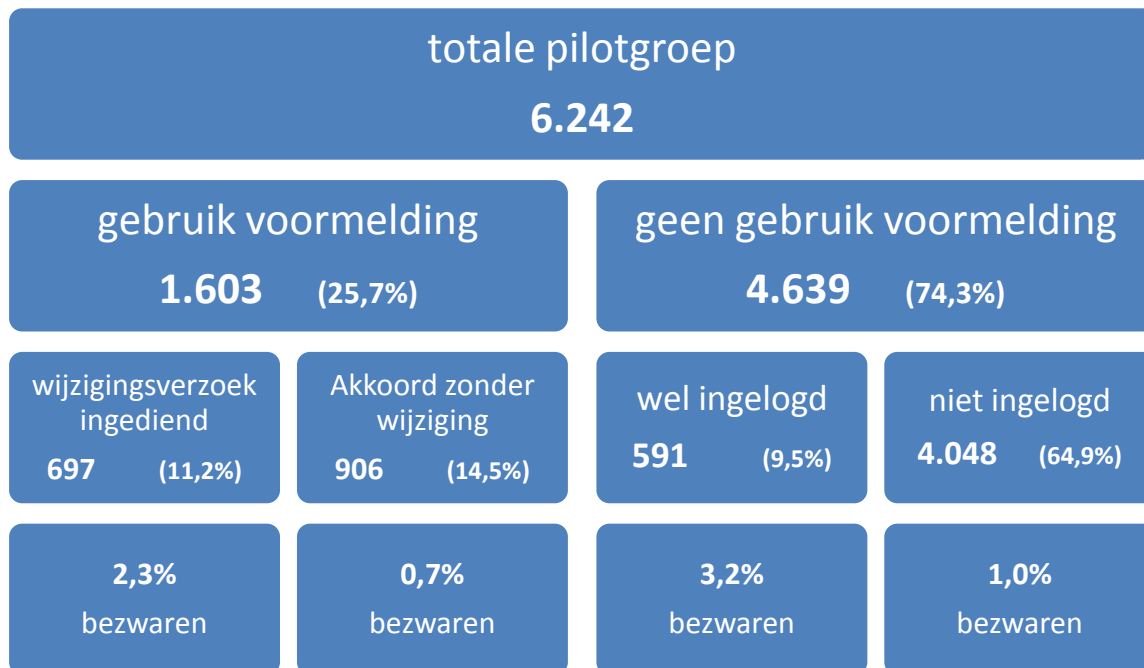
Inhoud

Managementsamenvatting	3
1 WOZ voormelding.....	4
1.1 Inleiding	4
1.2 Resultaatdimensies	6
1.3 Landelijke business case.....	6
1.4 Pilot.....	7
2 Resultaten.....	8
2.1 Dienstverlening.....	8
2.2 Gegevenskwaliteit	11
2.3 Bezwaren	16
2.4 Procesoptimalisatie	17
3 Conclusie	18
3.1 Accenten.....	19
Bijlage A. Marktonderzoek Tilburg	21
Behoeftte aan WOZ voormelding	21
Gebruik van de website.....	25
Oordeel website	26
Communicatie	28
Bijlage B. Open reacties marktonderzoek Tilburg.....	30
Contact	31



Managementsamenvatting

De pilot heeft geresulteerd in onderstaand gebruik van de WOZ voormelding.



De WOZ voormelding is een vorm van dienstverlening die in grote mate gewaardeerd wordt door belanghebbenden, velen hebben gebruik gemaakt van de geboden mogelijkheid (25,7%) en/of aangegeven zeer tevreden te zijn over het initiatief en hier veel belang aan te hechten (81%).

De pilot toont ook aan dat de inzet van burgers bij kan dragen aan het verbeteren van de gegevenskwaliteit. Ruim 45% van de wijzigingsverzoeken is toegewezen. Bij ruim 20% van alle objecten met een wijzigingsvoorstel worden een of meerdere wijzigingen toegewezen, wat een verbetering van de gegevenskwaliteit tot gevolg heeft voor 2,2% van de objecten. De invloed op de totale WOZ-waarde van de pilotgroep, en daarmee ook de OZB inkomsten, is echter vrij klein (-0,02%).

De hoeveelheid bezwaren in de pilotgroep (1,3%) is fors afgenomen ten opzichte van vorig jaar (2,0%), ook ligt deze relatief flink lager dan in heel Tilburg (2,6%). Landelijk is zelfs de trend dat het aantal bezwaren op woningen is toegenomen. De WOZ voormelding lijkt het aantal bezwaren dus te verlagen. Voor Tilburg Noord (de pilotgroep van 2012) is zelfs een nog grotere daling in bezwaren zichtbaar (van 2,3% in 2012 naar 1,2% in 2013).

Het verwerken van een wijzigingsverzoek in de pilot vergt fors minder tijd dan het verwerken van een bezwaar. Het aantal wijzigingsverzoeken ligt in de pilot echter ook vele malen hoger dan dat van bezwaren (697 wijzigingsverzoeken om 83 bezwaren). Het resultaat hiervan is dat voor de pilot geldt dat de tijd besteed aan wijzigingsverzoeken nog niet terug verdiend wordt in de afname in bezwaren. Verdere efficiencyvoordelen zijn echter nog mogelijk, processen kunnen efficiënter ingericht en op elkaar afgestemd worden en de toegepaste applicatie kan verder geïntegreerd worden met de gebruikte systemen. Daarnaast zal de ontwikkeling van de hoeveelheid wijzigingsverzoeken en bezwaren verder gevolgd moeten worden, mogelijk dat belanghebbenden vooral een eerste paar keren gebruik maken van een wijzigingsverzoek. Indien dit het geval is zullen wijzigingsverzoeken relatief nog fors af gaan nemen na een aantal jaren.



1 WOZ voormelding

1.1 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 en politieke verantwoordelijkheid ligt uiteindelijk bij de Minister van Financiën.

Momenteel zijn er twee punten waar het WOZ proces knelt:

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

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.

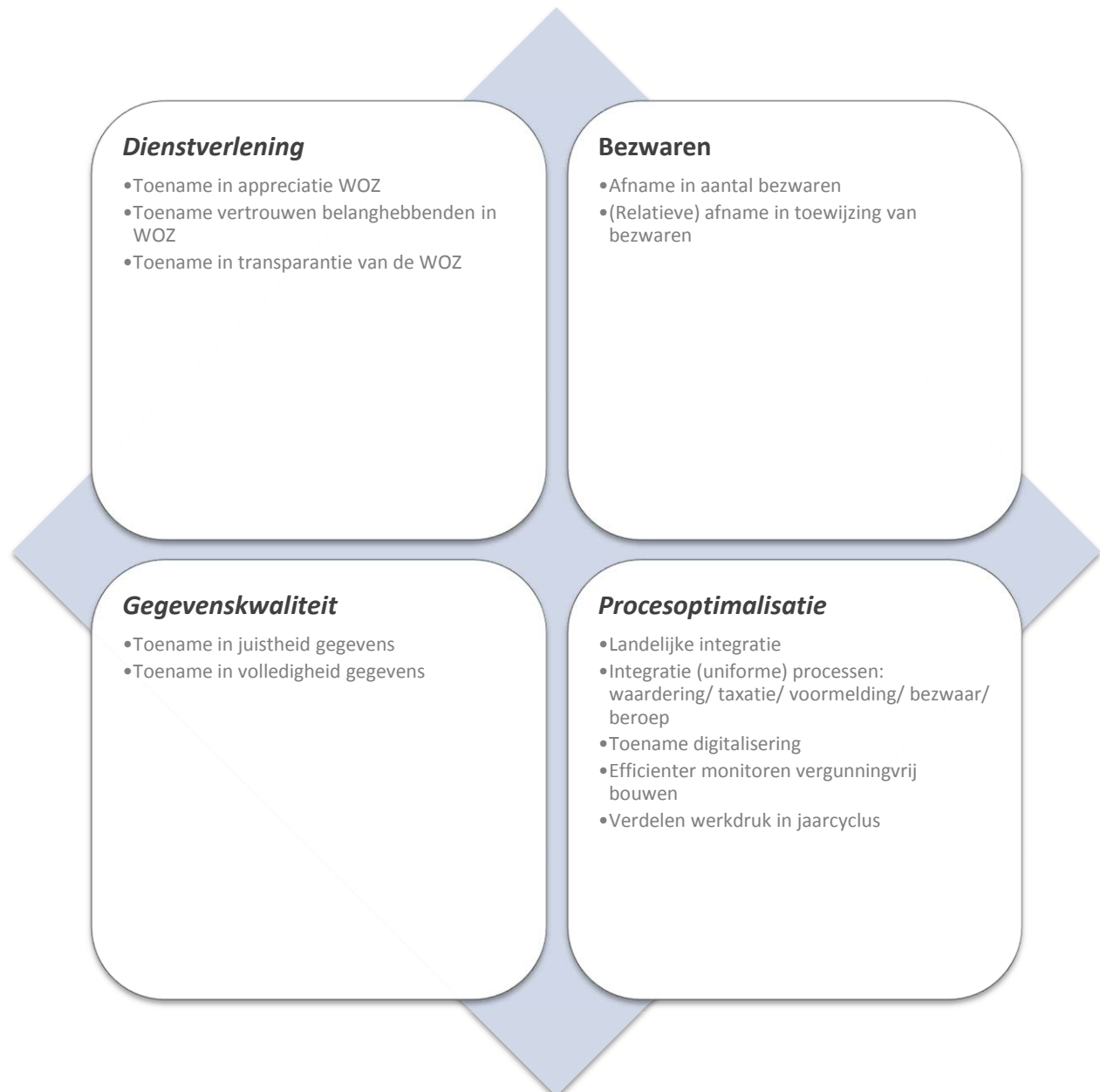
Nadat met succes is geïnvesteerd in de kwaliteit en de processen aan de zijde van de 'backoffice', gaat de aandacht daarom nu uit naar de interactie met de belanghebbende. Er ontstaan bovendien nieuwe mogelijkheden door aansluiting te zoeken bij de digitalisering van de overheid, zoals DigID, mijnoverheid.nl,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



1.1.1 Ambitie

Met de WOZ voormelding streeft de gemeente Tilburg naar een **toenemend inzicht in en begrip voor de WOZ bij belanghebbenden** na.

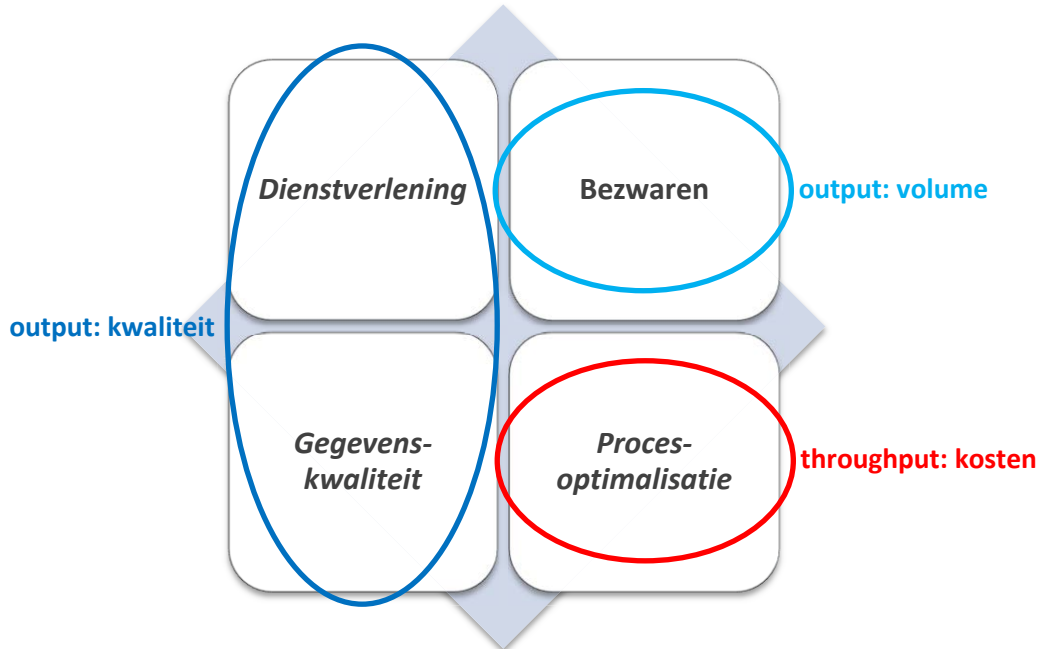
In dit project kunnen diverse accenten gelegd worden bij deze ambitie, een WOZ voormelding met belanghebbenden raakt ook aanvullende doelstellingen op vier resultaatdimensies.





1.2 Resultaatdimensies

WOZ voormelding richt zich op een viertal interfererende resultaatdimensies: Dienstverlening, Bezwaren, Gegevenskwaliteit en Procesoptimalisatie. Een verandering in één van de dimensies kan de resultaten van andere dimensies beïnvloeden.



Drie van deze resultaatdimensies bevinden zich op het vlak van effectiviteit (**output**): Dienstverlening en Gegevenskwaliteit betreffen output in **kwaliteit**; Bezwaren betreft output in **volume**.

De laatste resultaatdimensie bevindt zich op het vlak van efficiency (**throughput**): Procesoptimalisatie betreft throughput in **kosten**.

1.3 Landelijke business case

Vanuit het landelijke project Doorbraak WOZ is een business case opgesteld waarin de effecten van een landelijke implementatie zijn opgenomen. Hieronder een beknopt overzicht van het resultaat.¹

Informele (digitale) interactie		kwaliteit 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
toename gemeentelijke kosten										0,1%

¹ Bedragen betreffen landelijke netto contante waarden over 15 jaar



1.4 Pilot

In de business case zijn enkele veronderstellingen gemaakt over hoe men om zal gaan met de geboden interactie. Hoeveel mensen zullen de gegevens bijstellen en in welke mate? Een pilot biedt inzicht hierin, terwijl tevens praktijkervaring wordt opgedaan met de vormgeving van de applicatie en de aangepaste werkwijze die vanuit de gemeentes nodig. Ten slotte kan worden gemeten wat de invloed is van de interactie op de acceptatie en perceptie van de WOZ. Een eerste pilot heeft in 2012 al positieve resultaten laten zien in Tilburg Noord.

De behoefte aan en de gevolgen van een WOZ voormelding met belanghebbenden is dit jaar in een groter deel van Tilburg in de praktijk getoetst m.b.v. een pilot. Deze rapportage verschaft inzicht in de resultaten van deze pilot en hoe deze zich verhouden ten opzichte van de eerdere pilot, waarop vervolgens enkele conclusies en aanbevelingen volgen.



2 Resultaten

Per resultaatdimensie wordt een korte toelichting gegeven op de aanpak van de pilot waarna een overzicht van de resultaten is weergegeven.

2.1 Dienstverlening

Door meer aandacht te besteden aan de behoeften van burgers is het mogelijk de dienstverlening te verbeteren. De resultaatdimensie Dienstverlening is inzichtelijk gemaakt middels de succesfactoren gebruik en tevredenheid.

2.1.1 Gebruik

Hoeveel burgers hebben van de WOZ voormelding gebruik gemaakt?

Het gebruik van de WOZ voormelding wordt beïnvloed door meerdere factoren. Allereerst is de behoefte aan interactie de belangrijkste factor. Het uiteindelijke resultaat wordt echter mede bepaald door communicatie, beschikbaarheid, toegankelijkheid en gebruiksgemak.

- **Communicatie**

De volledige pilotgroep is aangeschreven middels een persoonlijke brief. Er is geen gebruik gemaakt van lokale media. De belanghebbenden die nog niet hadden gereageerd hebben de dinsdag voor het einde van de pilot een herinneringsbrief ontvangen, na ontvangen van de herinneringsbrief heeft bijna 40% van het totaal gereageerd.

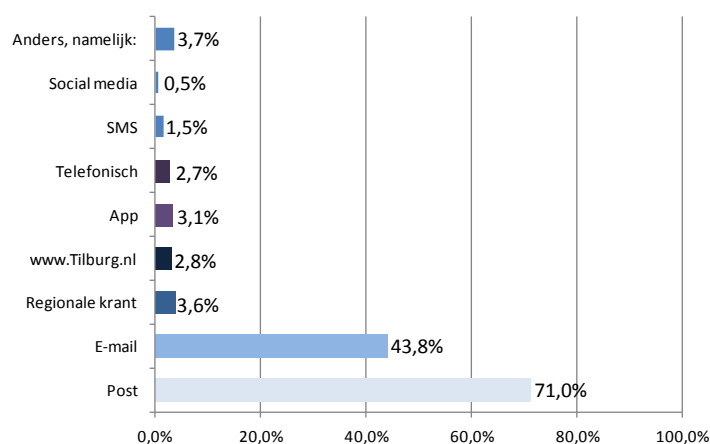
- **Beschikbaarheid**

De eerste twee weken van december is het voor belanghebbenden mogelijk geweest gebruik te maken van de WOZ voormelding.

- **Toegankelijkheid**

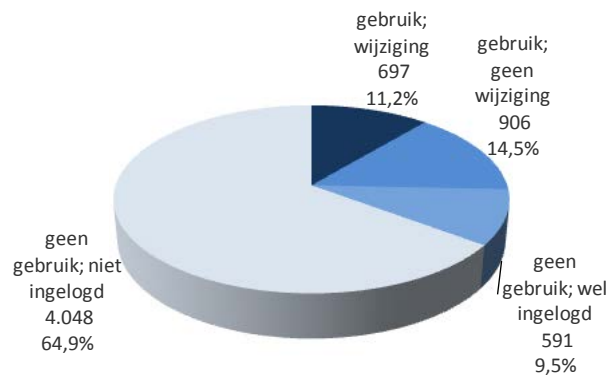
Via een website is de WOZ voormelding beschikbaar gesteld. Toegang werd verschaft door middel van ontvangen inloggegevens, in de toekomst zal in plaats van toegezonden inloggegevens gebruik gemaakt worden van DigID.

U hebt een brief ontvangen waarin u geïnformeerd werd over de mogelijkheid om de website 'mijn WOZ' te raadplegen. Hoe zou u in de toekomst het liefst geïnformeerd willen worden over het raadplegen van 'mijn WOZ'? (meerdere antwoorden mogelijk)

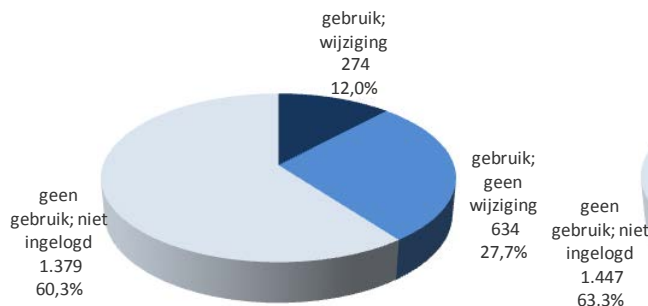




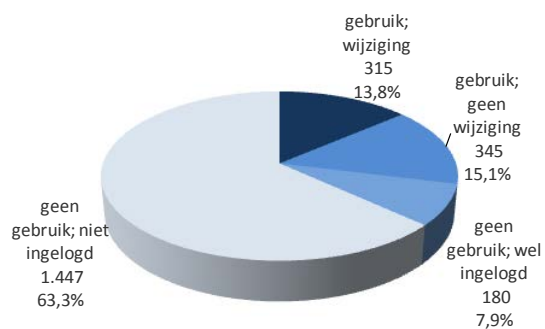
Tilburg 2013 (6242 objecten)



Tilburg Noord 2012 (2287 objecten)



Tilburg Noord 2013 (2287 objecten)



In twee weken tijd heeft 35% van de pilotgroep ingelogd op de applicatie. In **Tilburg Noord** (de pilotgroep van 2012) is het aantal belanghebbenden dat gebruik heeft gemaakt van de voormelding afgenomen van bijna 40% in 2012 naar 29% dit jaar. Het aantal dat een wijziging heeft gemeld is echter licht toegenomen van 12% naar bijna 14%, hiervan heeft **78%** vorig jaar geen wijzigingsverzoek ingediend en is een nieuwe gebruiker.

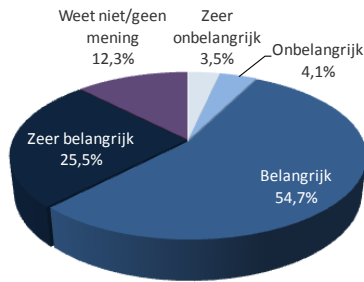
2.1.2 Tevredenheid

In welke mate waarderen burgers de voormelding voor de WOZ-waardebepaling?

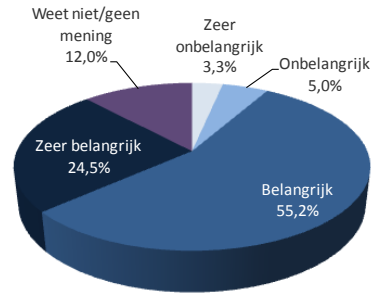
- 80% van de belanghebbenden vindt het belangrijk voorafgaand aan de WOZ-beschikking geïnformeerd te worden over de WOZ-gegevens van zijn woning.
- 81% van de belanghebbenden vindt het belangrijk dat de mogelijkheid geboden wordt om wijzigingen voor te stellen op de WOZ-gegevens van zijn woning.



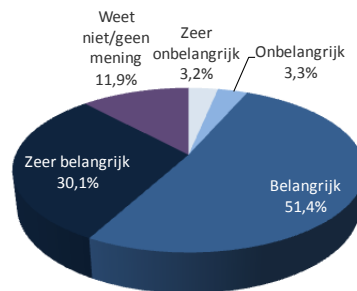
3. Wat vindt u ervan dat de gemeente de WOZ gegevens van uw woning communiceert voordat u de belastingaanslag ontvangt met de WOZ waarde?



4. Wat vindt u ervan dat de gemeente de voorlopige WOZ waarde van uw woning communiceert voordat u de belastingaanslag ontvangt met de WOZ waarde?

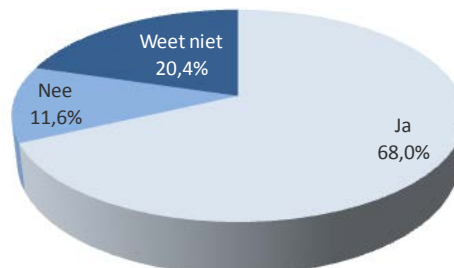


5. Hoe belangrijk vindt u het dat u de mogelijkheid krijgt om wijzigingen voor te stellen op de WOZ waarde van uw woning, vóórdát u de belastingaanslag ontvangt?



- 68% van de belanghebbenden geeft aan volgend jaar, indien de mogelijkheid weer geboden wordt, (weer) gebruik te maken van de WOZ voormelding. Van de belanghebbenden die ingelgd hebben en een wijziging hebben voorgesteld of akkoord zijn gegaan geeft bijna 92% aan volgend jaar weer gebruik te maken van de WOZ voormelding indien deze mogelijkheid weer geboden wordt. Dit tegen 55% van de belanghebbenden die geen gebruik hebben gemaakt van de voormelding.

Als u volgend jaar (weer) de mogelijkheid krijgt om de WOZ gegevens van uw woning via een website te beoordelen. Zou u daar dan (weer) gebruik van maken?



Zie voor meer gedetailleerde informatie de resultaten van het marktonderzoek in de bijlage: Bijlage A. Marktonderzoek .



2.2 Gegevenskwaliteit

Interactie met burgers over objectgegevens biedt de mogelijkheid gegevenskwaliteit verder te verbeteren. De resultaatdimensie Gegevenskwaliteit wordt bepaald door de beschikbaarheid en juistheid van gegevens.

- **Beschikbaarheid**

Als gevolg van steeds ruimere regels voor vergunningvrij bouwen neemt de beschikbaarheid van objectkenmerken af. In de pilot heeft de belanghebbende de mogelijkheid gekregen een voorstel te doen tot aanvulling of verwijdering van een dakkapel of onderdelen.

- **Juistheid**

Het is voor diverse objectkenmerken mogelijk geweest wijzigingen voor te stellen. Deze wijzigingsvoorstellen zijn vervolgens gecontroleerd op juistheid, daarnaast is bij toewijzing ook nagegaan of dit een domino-effect tot gevolg heeft.

De resultaatdimensie Gegevenskwaliteit is inzichtelijk gemaakt middels de succesfactoren wijzigingsvoorstellen, toewijzingen, domino-effect en waardeverandering.

Primaire objectkenmerken zijn de kenmerken die vastliggen in (of ontleend worden aan) een basisregistratie van binnen of buiten de gemeente en hebben een absoluut karakter. Onder primaire objectkenmerken verstaan wij: kadastrale gegevens (de grootte (inhoud, oppervlakte, perceel grootte, etc.), het bouwjaar, de ligging (adres, buurt)), het type / soort object en de registratie van objectonderdelen (aanwezigheid van tuinhuis, garage, dakkapel, etc.).

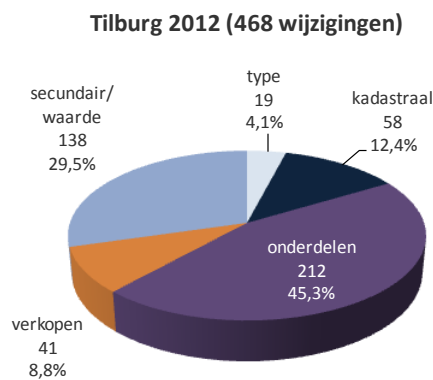
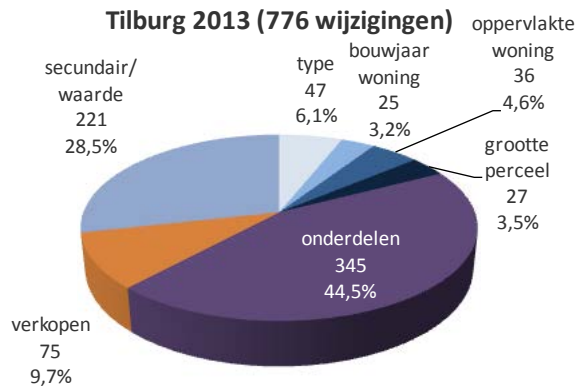
Secundaire objectkenmerken bevatten een oordeel over het WOZ-object en/of de omgeving waarin het WOZ-object ligt en hebben een relatief karakter. Ze worden bepaald in vergelijking met andere (nabijgelegen) WOZ-objecten. Onder secundaire objectkenmerken verstaan wij: kwaliteit, onderhoudsniveau, uitstraling, doelmatigheid, ligging (ten opzichte van zon, water, etc.), voorzieningen (tweede badkamer, etc.) en omgevingsfactoren.

Referentieobjecten bevatten (drie) verkochte woningen waarmee de belanghebbende kan vergelijken. De verkopen moeten geschikt zijn voor gebruik als onderbouwing op het taxatieverslag (dit is uit een marktanalyse gebleken).



2.2.1 Wijzigingsvoorstellen

Hoeveel wijzigingsvoorstellen zijn er ingediend?



Ieder object waarbij wijziging(en) zijn voorgesteld kan meerdere wijzigingen bevatten. Het gemiddeld aantal wijzigingsvoorstellen per object onder wijziging is 1,1, dit is fors minder dan tijdens de vorige pilot toen er gemiddeld 1,7 wijzigingsvoorstellen per object onder wijziging gedaan werden. Voor 471 objecten geldt dat slechts één wijziging is voorgesteld, voor de overige 226 zijn twee of meer wijzigingen voorgesteld.

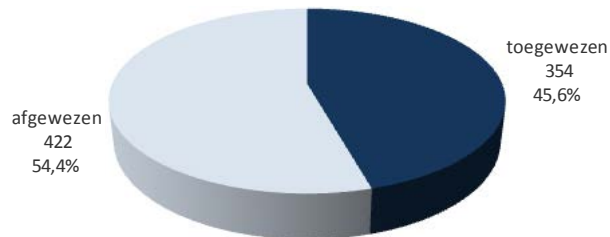
Dit jaar is kadastraal uitgesplitst in de oppervlakte van het perceel, het bouwjaar van de woning en de oppervlakte van de woning. Opvallend is dat de verhoudingen van de voorgestelde wijzigingen vrijwel gelijk zijn aan de pilot vorig jaar.



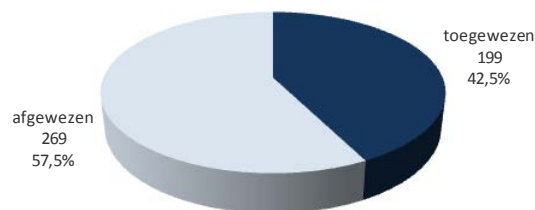
2.2.2 Toewijzingen

Hoeveel wijzigingsvoorstellen zijn toegewezen?

Tilburg 2013 (776 wijzigingen)



Tilburg 2012 (468 wijzigingen)



Het toewijzingspercentage ligt op ruim 45%. Met name op bouwjaar en oppervlak van de woning, grootte van het perceel en kwaliteit zijn relatief weinig wijzigingsvoorstellen toegewezen. Voor onderdelen geldt juist dat relatief zeer veel wijzigingsvoorstellen zijn toegewezen, een zeer groot deel hiervan (**168**) betreffen nieuw beschikbare gegevens en zijn dus een verrijking van de gegevens. Een deel van de toewijzingen betreft een wijziging op basis van een wijzigingsverzoek waarbij het verzoek niet direct is overgenomen, maar na controle wel aangepast.

	# wijzigingsvoorstellen	# toewijzingen	% toewijzingen
totaal	776	354	45,6%
type	47	20	42,6%
bouwjaar woning	25	4	16,0%
oppervlak woning	36	7	19,4%
grootte perceel	27	-	0,0%
onderdelen	345	295	85,5%
verkopen	75	22	29,3%
secundair/waarde	221	6	2,7%



2.2.3 Domino-effect

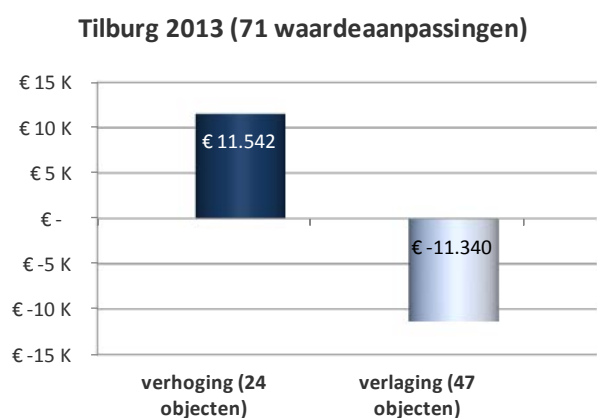
Hoe groot is het domino-effect dat de toegewezen wijzigingen met zich mee hebben gebracht?

	# groepen	# objecten
totaal	16	356
type	-	-
bouwjaar woning	-	-
oppervlak woning	10	159
grootte perceel	-	-
onderdelen	1	10
verkopen	12	291
secundair/waarde	2	14

De toewijzing van wijzigingen kan ook domino-effecten tot gevolg hebben als objecten behoren tot een groep met dezelfde objectkenmerken.

2.2.4 Waardeverandering

Wat is het effect op de waarde van objecten?



Hierboven is de **gemiddelde waardeaanpassing** inzichtelijk gemaakt voor objecten met een gewijzigde waarde. Een verbetering van de gegevenskwaliteit door de toewijzing van wijzigingsvoorstellen kan mogelijk een aanpassing van de WOZ-waarde tot gevolg hebben. De kwaliteit van de WOZ-waardering neemt door deze verbeteringen toe. De pilot heeft zowel verhogingen als verlagingen in de WOZ-waarde tot gevolg, het aantal verlagingen blijkt het grootst. Dit jaar zijn verhogingen ook daadwerkelijk direct doorgevoerd in de WOZ-waarde, dit was vorig jaar niet het geval. Een gemiddelde waardeverandering een tiental duizenden euro's. De invloed op de totale WOZ-waarde van de pilotgroep, en daarmee ook de OZB inkomsten, is echter vrij klein. (-0,02%)



	# waarde aanpassingen		% waarde aangepast t.o.v. totale pilotgroep	
	Tilburg 2012	Tilburg 2013	Tilburg 2012	Tilburg 2013
totale pilotgroep	2.287	6.242		
totaal waarde aangepast	135	71	5,9%	1,1%
verhoging	17	24	0,7%	0,4%
verlaging	118	47	5,2%	0,8%
waarde aangepast (direct)	74	59	3,2%	0,9%
domino-effect (indirect)	57	12	2,5%	0,2%

Hierboven zijn de waardeaanpassingen t.o.v. de totale pilotgroep inzichtelijk gemaakt. In de pilot dit jaar blijkt dat aantal waardeaanpassingen relatief fors lager te liggen dan tijdens de pilot vorig jaar. Met name het aantal waardeverlagingen was vorige pilot erg hoog. De afname in waardeaanpassingen is zowel direct als indirect (domino-effect) zichtbaar.

	€ waardeverandering		% waardeverandering	
	Tilburg 2012	Tilburg 2013	Tilburg 2012	Tilburg 2013
verhoging	€ 3.392	€ 11.542	1,6%	5,5%
verlaging	€ -9.319	€ -11.340	4,2%	-3,9%
totale waarde pilotgroep	€ 1.066.720 K	€ 1.306.653 K		
waardeverandering pilotgroep	€ -763 K	€ -256 K	-0,07%	-0,02%

In bovenstaande tabel is de financiële impact van de waardeveranderingen inzichtelijk gemaakt. Gemiddeld is de waardeverandering voor een aangepaste woning slechts enkele procenten gewijzigd (5,5% voor de woningen met een verhoging, 3,9% voor de woningen met een verlaging), dit is iets meer dan € 10K.

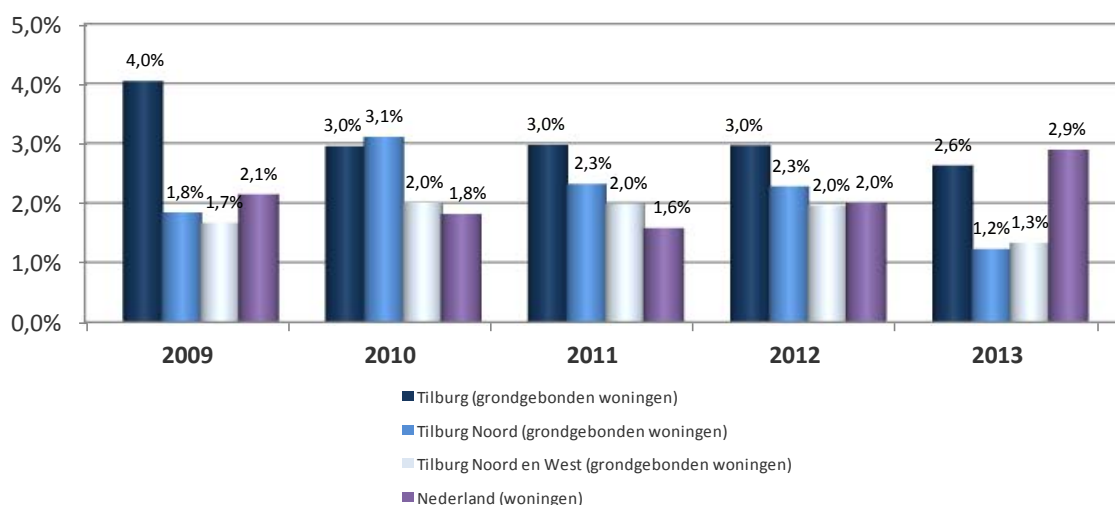


2.3 Bezwaren

Hoeveel bezwaren worden alsnog ingediend?

	2012		2013	
	Tilburg Noord	Tilburg Noord en West	Tilburg Noord en West	Tilburg Noord
gebruik; wijziging	8	16	16	8
gebruik; geen wijziging	7	6	6	2
geen gebruik	26	61	61	27
totaal	41	83	83	37
totaal %	1,8%	1,3%	1,3%	1,6%

Bezwaren



Een voormelding met belanghebbenden voorafgaand aan de WOZ-aanslag kan voorkomen dat belanghebbenden bezwaar maken. De bezwaren volgend op de pilot zijn inzichtelijk gemaakt en als bezwaarpercentage afgezet in de tijd (2013 pilot jaar) dit t.o.v. de hele stad en landelijk. Zowel de pilotgroep van 2012 als de pilotgroep van 2013 (waar ook de pilotgroep van 2012 deel van uitmaakt) zijn inzichtelijk gemaakt.

Voor de pilot geldt dat het bezwaarpercentage fors afgenomen is van 2,0% naar 1,3%, dit tegen de ontwikkeling in Tilburg en landelijk in. (landelijke trends worden inzichtelijk gemaakt op www.bezwarenmeter.nl, hierbij dient opgemerkt te worden dat voor de Tilburgse cijfers geldt dat deze grondgebonden woningen betreffen exclusief woningbouwverenigingen en landelijk zijn dit alle groepen woningen).

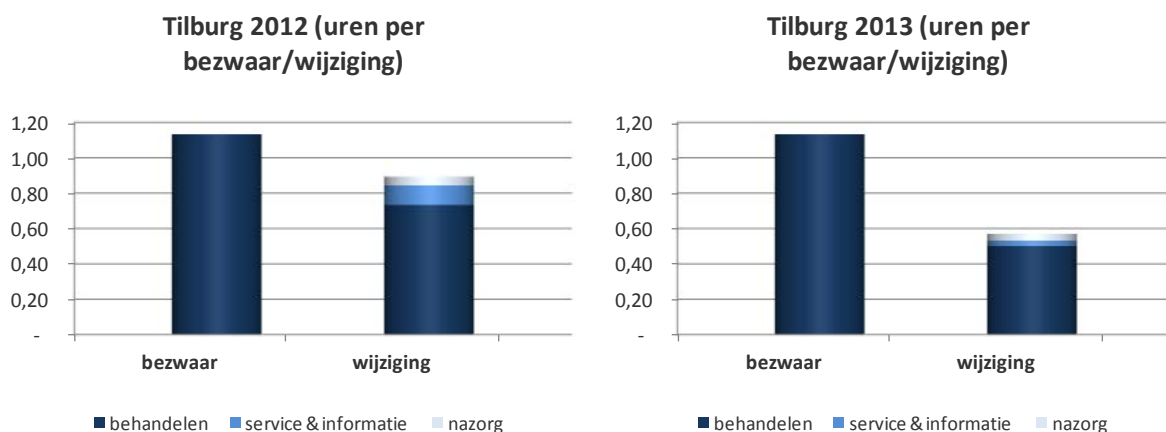


2.4 Procesoptimalisatie

Door meer aandacht te geven aan de integratie en stroomlijning van de verschillende WOZ-processen kan het accent gelegd worden op procesoptimalisatie. De resultaatdimensie Procesoptimalisatie is inzichtelijk gemaakt middels de succesfactoren tijdsinspanning en kosten.

2.4.1 Tijdsinspanning

Hoeveel tijd is in de wijzigingsvoorstellen gestoken?



De tijdsbesteding aan het verwerken van een wijzigingsverzoek ligt fors lager dan de tijdsbesteding aan een bezwaar. Voor de pilot geldt dat de ervaring die is opgedaan met een nieuwe aanpak van het WOZ-proces en de interactie hierover met de burger nog vrij beperkt is. Daarnaast is vrij veel tijd gestoken in het verwerken van wijzigingsvoorstellen op woningtype die vanwege een fout in het systeem mogelijk zijn geweest. De organisatie onderschrijft de verdere efficiencyvoordelen die ook tijdens verdere uitrol nog te behalen zijn als gevolg van een leereffect. Met de kennis die in de pilot is opgedaan kunnen de processen efficiënter ingericht en op elkaar afgestemd worden. De hieruit te behalen efficiency winsten zullen in de vervolgfase uitgebreid aandacht behoeven.

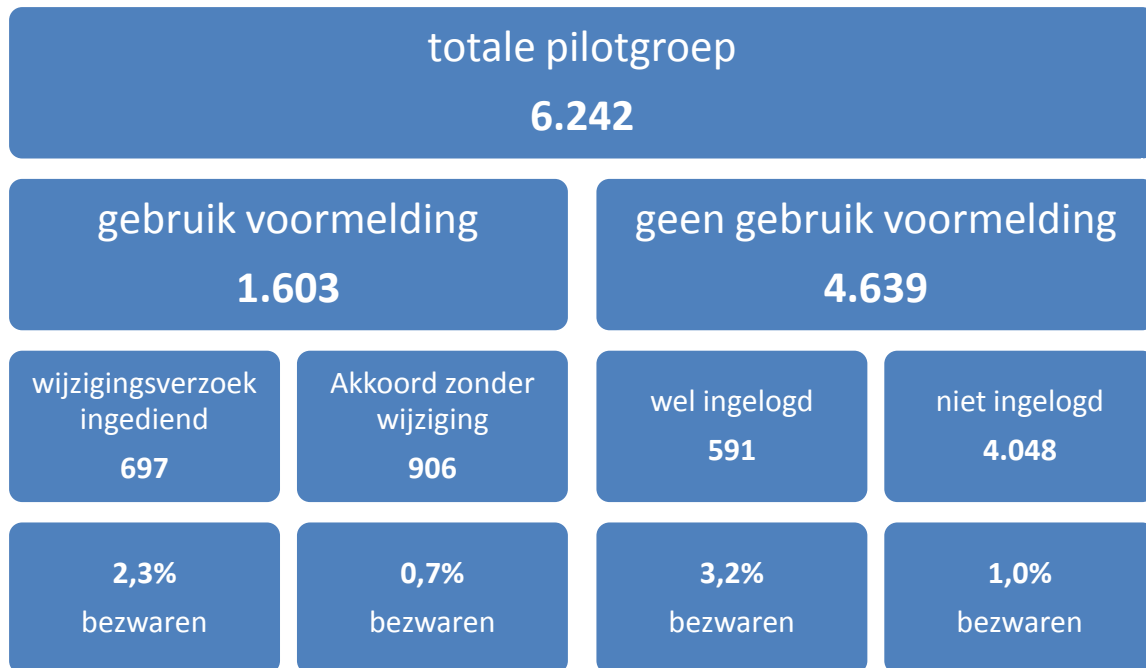
2.4.2 Kosten

Wat zijn de extra uitgaven gedurende de pilot?

Voor de doorontwikkeling en het beheer van de gebruikte ICT toepassing is € 26.000 aan kosten gemaakt. Zeker € 16.000 hiervan is besteed aan de doorontwikkeling door het verbeteren van de interface door ICTU (volgens de webrichtlijnen), het toevoegen van de mogelijkheid foto's te uploaden en de koppeling met Mijn Internet Assistent (MIA). De gebruikerskosten voor de ICT toepassing betroffen € 10.000.



3 Conclusie



De WOZ voormelding is een vorm van dienstverlening die in grote mate gewaardeerd wordt door belanghebbenden, velen hebben gebruik gemaakt van de geboden mogelijkheid (25,7%) en/of aangegeven zeer tevreden te zijn over het initiatief en hier veel belang aan te hechten (81%).

De pilot toont ook aan dat de inzet van burgers bij kan dragen aan het verbeteren van de gegevenskwaliteit. Ruim 45% van de wijzigingsverzoeken is toegewezen. Bij ruim 20% van alle objecten met een wijzigingsvoorstel worden een of meerdere wijzigingen toegewezen, wat een verbetering van de gegevenskwaliteit tot gevolg heeft voor 2,2% van de objecten. De invloed op de totale WOZ-waarde van de pilotgroep, en daarmee ook de OZB inkomsten, is echter vrij klein (-0,02%).

De hoeveelheid bezwaren in de pilotgroep (1,3%) is fors afgenomen ten opzichte van vorig jaar (2,0%), ook ligt deze relatief flink lager dan in heel Tilburg (2,6%). Landelijk is zelfs de trend dat het aantal bezwaren op woningen is toegenomen. De WOZ voormelding lijkt het aantal bezwaren dus te verlagen. Voor Tilburg Noord (de pilotgroep van 2012) is zelfs een nog grotere daling in bezwaren zichtbaar (van 2,3% in 2012 naar 1,2% in 2013).

Het verwerken van een wijzigingsverzoek in de pilot vergt fors minder tijd dan het verwerken van een bezwaar. Het aantal wijzigingsverzoeken ligt in de pilot echter ook vele malen hoger dan dat van bezwaren (697 wijzigingsverzoeken om 83 bezwaren). Het resultaat hiervan is dat voor de pilot geldt dat de tijd besteed aan wijzigingsverzoeken nog niet terug verdiend wordt in de afname in bezwaren. Verdere efficiencyvoordelen zijn echter nog mogelijk, processen kunnen efficiënter ingericht en op elkaar afgestemd worden en de toegepaste applicatie kan verder geïntegreerd worden met de gebruikte systemen. Daarnaast zal de ontwikkeling van de hoeveelheid wijzigingsverzoeken en bezwaren verder gevolgd moeten worden, mogelijk dat belanghebbenden vooral een eerste paar keren gebruik maken van een wijzigingsverzoek. Indien dit het geval is zullen wijzigingsverzoeken relatief nog fors af gaan nemen na een aantal jaren.



De pilot motiveert om de WOZ voormelding verder te door te zetten. De WOZ voormelding bijvoorbeeld in 2014 binnen de gemeente verder verbreed kunnen worden. Hierbij zal verdere verdieping op het gebied van ICT en procesintegratie plaatsvinden, eventueel in samenwerking met andere gemeenten.

3.1 Accenten

De kaders van de WOZ voormelding zijn in deze fase nog volop in ontwikkeling. In de WOZ voormelding kan naar ieders behoefte het accent gelegd worden op één of meerdere dimensies. De resultaten hiervan kunnen leiden tot verdere verdieping van de verschillende dimensies. Uiteraard kunnen meerdere dimensies tegelijk aangepakt worden. Enkele voorbeelden van de accenten zijn hieronder kort uitgewerkt.

- **Dienstverlening**

Door meer aandacht aan de service naar de burger te besteden kan het accent gelegd worden op de dienstverlening. De communicatie tijdens en na de voormelding kan verder worden uitgebreid. Bijvoorbeeld door een brede benadering van de burger via het medium van zijn voorkeur. Ook uitgebreide aandacht voor de burger in de terugkoppeling van de wijziging kan valt onder het accent dienstverlening. Denk hierbij aan persoonlijk contact van de heffingsambtenaar met de burger.

- **Bezwaren**

Door de voormelding meer gericht toe te passen kan het accent op bezwaren gelegd worden. Bijvoorbeeld door meer aandacht voor een specifieke doelgroep 'bezwaarmakers' en specifiek te richten op meest bezwaarde objectkenmerken.

- **Gegevenskwaliteit**

Het accent kan op gegevenskwaliteit gelegd worden door de voormelding te richten op de verbetering van beschikbare objectkenmerken. Zoals dit jaar is gedaan met betrekking tot de gegevens over de kwaliteit van het object.

- **Procesoptimalisatie**

Door meer aandacht te geven aan de integratie en stroomlijning van de verschillende WOZ-processen met de voormelding kan het accent gelegd worden op procesoptimalisatie. De applicatie kan aangewend worden voor meerdere WOZ-processen. De verwerking van wijzigingen en de terugkoppeling daarvan kan bijvoorbeeld in de applicatie opgenomen worden. Ook de aanslag, het bezwaar en de OZB-betaling zouden een plaats kunnen krijgen in de applicatie.



Dienstverlening

- Aanvullende service
- in de interactie
- in de afhandeling
- Diepgaand kwaliteitsonderzoek

Bezwaren

- Specifiek gericht op doelgroep bezwaarmakers
- Specifiek gericht op meest bezwaarde kenmerken

Gegevenskwaliteit

- Verdere uitwerking onderdelen vergunningvrij bouwen
- Identificeren aandachtsgebieden kenmerken

Procesoptimalisatie

- Landelijk generieke interface
- Stroomlijning, normalisering en integratie WOZ-processen
- Verdere digitalisering processen
- Verdelen werkdruk

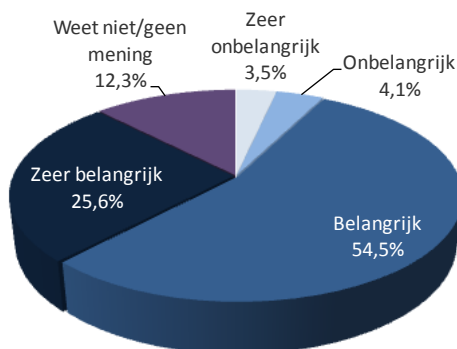


Bijlage A. Marktonderzoek Tilburg

	totaal	enquete		totaal	enquete		totaal	enquete			
ingelogd op website	2.786	1.256	45%	reactie	2.194	1.050	48%	wijzigingen akkoord	697	552	79%
				geen reactie					1.497	498	33%
niet ingelogd op website									592	206	35%
									3.456	1.093	32%
							totaal		6.242	2.349	38%

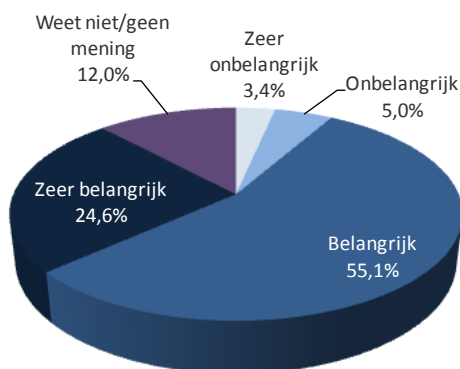
Behoefte aan WOZ voormelding

Wat vindt u ervan dat de gemeente de WOZ gegevens van uw woning communiceert voordat u de belastingaanslag ontvangt met de WOZ waarde?



	Zeer onbelangrijk	Onbelangrijk	Belangrijk	Zeer belangrijk	Weet niet/geen mening
wijzigingsverzoek akkoord	5,1%	2,7%	52,4%	37,1%	2,7%
ingelogd	4,6%	2,8%	60,8%	26,9%	4,8%
niet ingelogd	3,4%	4,9%	54,4%	28,2%	9,2%
	2,7%	4,8%	52,2%	22,3%	18,0%

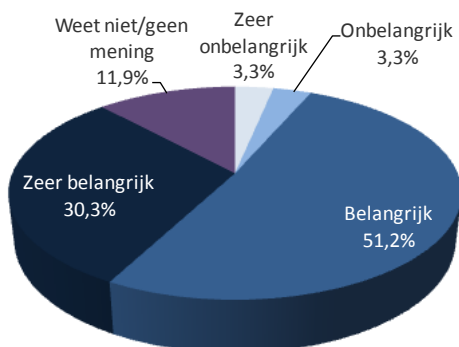
Wat vindt u ervan dat de gemeente de voorlopige WOZ waarde van uw woning communiceert voordat u de belastingaanslag ontvangt met de WOZ waarde?



	Zeer onbelangrijk	Onbelangrijk	Belangrijk	Zeer belangrijk	Weet niet/geen mening
wijzigingsverzoek akkoord	4,8%	2,0%	55,1%	35,7%	2,4%
ingelogd	3,9%	3,9%	60,9%	26,3%	5,1%
niet ingelogd	3,4%	4,9%	54,9%	26,7%	10,2%
	2,8%	6,0%	52,6%	21,3%	17,2%

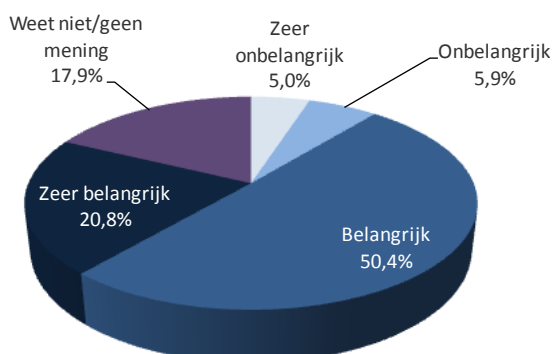


Wat vindt u ervan dat u de mogelijkheid geboden wordt om wijzigingen voor te stellen op de WOZ gegevens van uw woning voordat u de belastingaanslag ontvangt met de WOZ waarde?



	Zeet onbelangrijk	Onbelangrijk	Belangrijk	Zeer belangrijk	Weet niet/geen mening
wijzigingsverzoek akkoord	5,5%	1,5%	47,6%	42,3%	3,1%
ingelogd	3,4%	2,0%	58,7%	30,4%	5,4%
niet ingelogd	3,4%	2,4%	53,4%	31,1%	9,7%
	2,7%	4,3%	48,4%	27,7%	16,8%

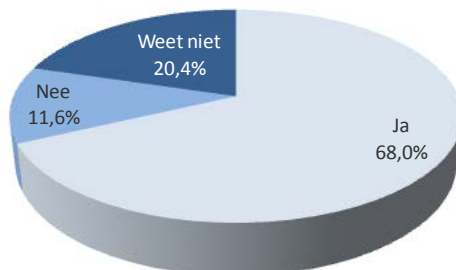
Wat vindt u ervan als de gemeente het gebruik van de website 'mijn WOZ' jaarlijks mogelijk maakt?



	Zeet onbelangrijk	Onbelangrijk	Belangrijk	Zeer belangrijk	Weet niet/geen mening
wijzigingsverzoek akkoord	4,9%	2,9%	52,5%	36,7%	2,9%
ingelogd	8,5%	3,7%	58,0%	25,8%	4,1%
niet ingelogd	3,8%	7,3%	47,2%	16,2%	25,5%
	3,8%	7,3%	47,2%	16,2%	25,5%



Als u volgend jaar (weer) de mogelijkheid krijgt om de WOZ gegevens van uw woning via een website te beoordelen. Zou u daar dan (weer) gebruik van maken?

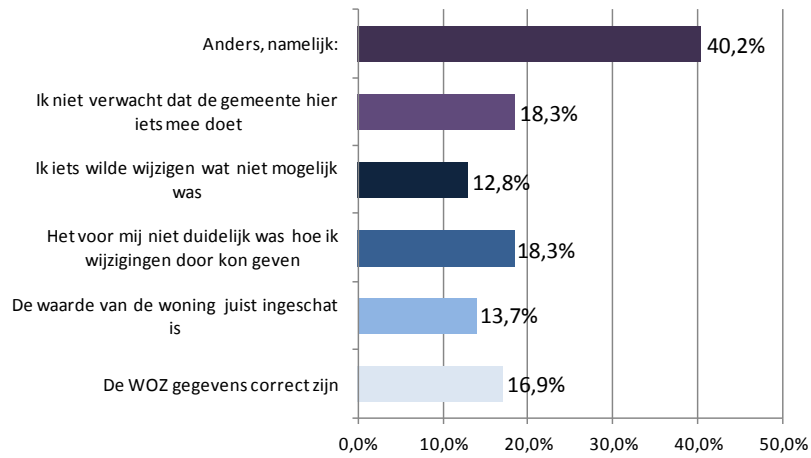


	Ja	Nee	Weet niet
wijzigingsverzoek	92,4%	2,3%	5,2%
akkoord	91,5%	2,4%	6,1%
ingelgd	65,3%	9,9%	24,8%
niet ingelgd	53,3%	17,8%	28,8%



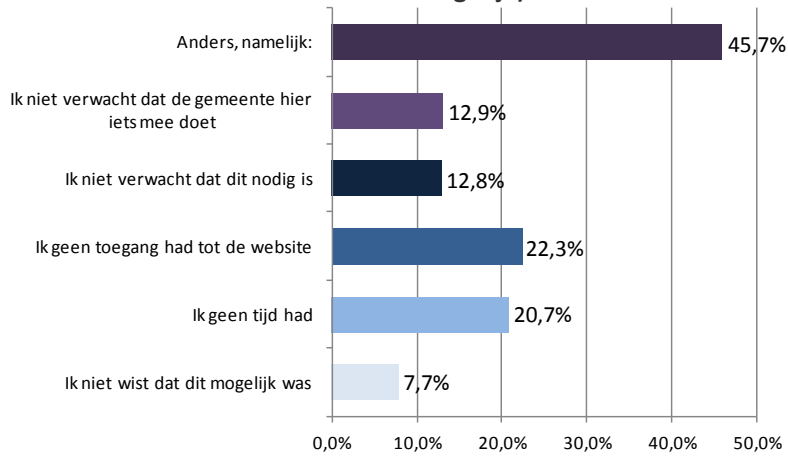
Ingelogd, maar geen reactie

**Ik heb de WOZ gegevens niet gewijzigd, omdat ...
(meerdere antwoorden mogelijk)**



Niet ingelogd

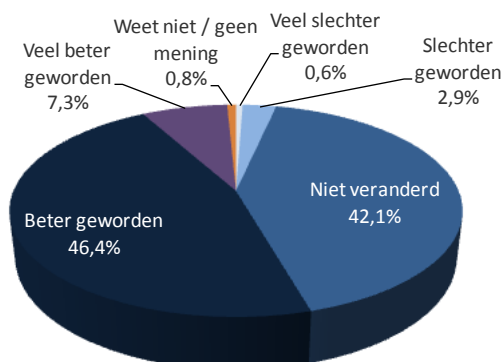
**Ik heb geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om de
WOZ gegevens te bekijken, omdat ... (meerdere
antwoorden mogelijk)**





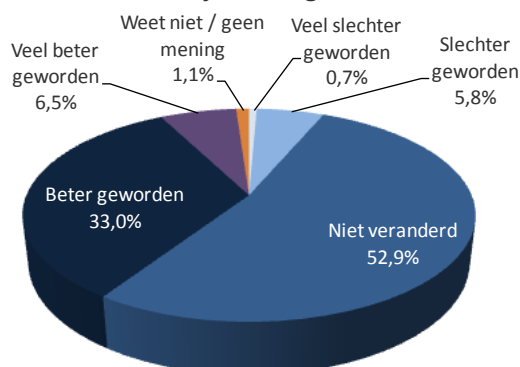
Gebruik van de website

Door het gebruik van de website 'mijn WOZ' is mijn inzicht in hoe WOZ waarde van mijn woning tot stand komt ...



	Veel slechter geworden	Slechter geworden	Niet veranderd	Beter geworden	Veel beter geworden	Weet niet / geen mening
wijzigingsverzoek	0,9%	2,9%	35,8%	45,3%	12,6%	2,4%
akkoord	0,4%	2,8%	45,0%	46,9%	4,9%	0,0%

Door het gebruik van de website 'mijn WOZ' is mijn mening over de juistheid van de WOZ waarde van mijn woning ...

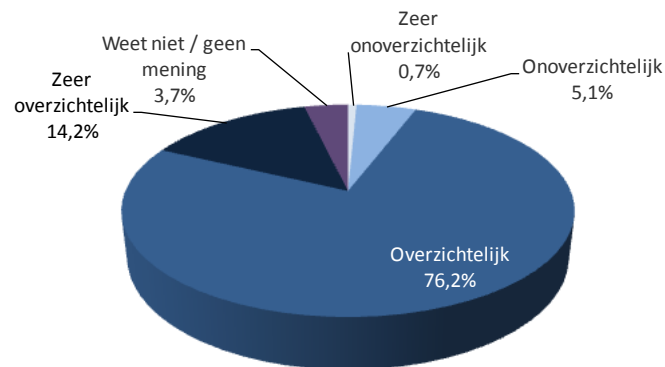


	Veel slechter geworden	Slechter geworden	Niet veranderd	Beter geworden	Veel beter geworden	Weet niet / geen mening
wijzigingsverzoek	1,6%	8,6%	44,8%	35,3%	6,2%	3,5%
akkoord	0,2%	4,5%	56,7%	32,0%	6,7%	0,0%



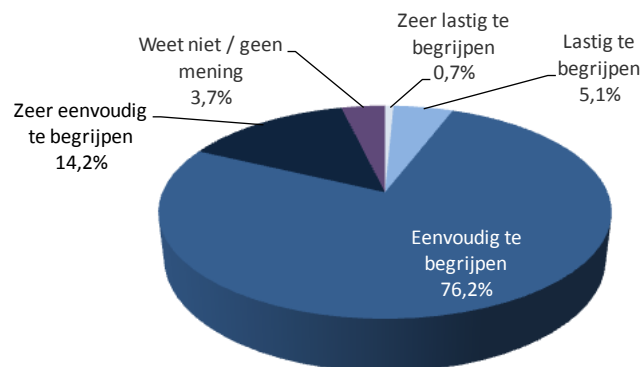
Oordeel website

Ik vind de website ...



	Zeer onoverzichtelijk	Onoverzichtelijk	Overzichtelijk	Zeer overzichtelijk	Weet niet / geen mening
wijzigingsverzoek	1,4%	5,3%	75,0%	15,2%	3,1%
akkoord	1,2%	3,7%	79,1%	13,0%	3,0%

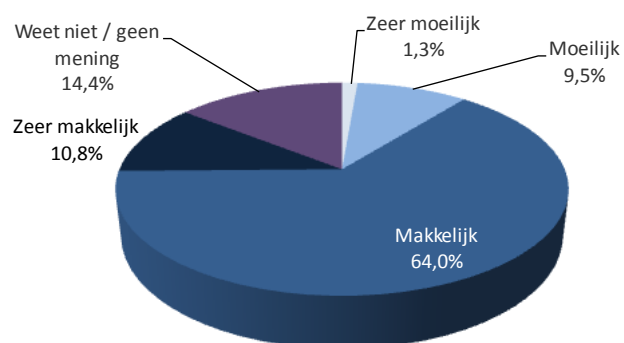
Ik vind de website ...



	Zeer lastig te begrijpen	Lastig te begrijpen	Eenvoudig te begrijpen	Zeer eenvoudig te begrijpen	Weet niet / geen mening
wijzigingsverzoek	0,5%	5,3%	76,2%	14,9%	3,1%
akkoord	0,8%	5,0%	76,3%	13,9%	4,0%



Ik vind het gebruik (veranderen van gegevens) van de website ...



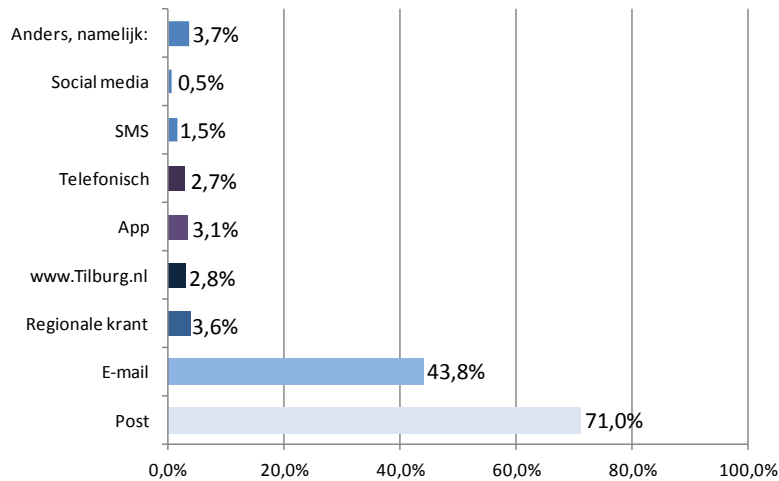
	Zeer moeilijk	Moeilijk	Makkelijk	Zeer makkelijk	Weet niet / geen mening
wijzigingsverzoek	2,0%	12,0%	65,7%	13,2%	7,1%
akkoord	1,0%	8,3%	63,2%	9,7%	17,8%



Communicatie

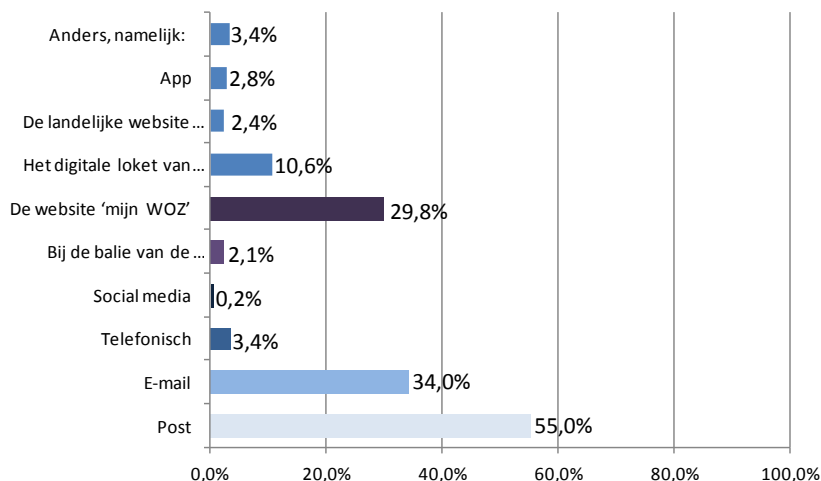
*** wegens een fout in de applicatie alleen inzichtelijk voor belanghebbenden die geen gebruik hebben gemaakt van de WOZ voormelding (dus onvoldoende representatief)**

U hebt een brief ontvangen waarin u geïnformeerd werd over de mogelijkheid om de website 'mijn WOZ' te raadplegen. Hoe zou u in de toekomst het liefst geïnformeerd willen worden over het raadplegen van 'mijn WOZ'? (meerdere antwoorden mogelijk)



46% geeft aan digitaal geïnformeerd te willen worden, 48% geeft aan uitsluitend via post/krant/telefonisch geïnformeerd te willen worden

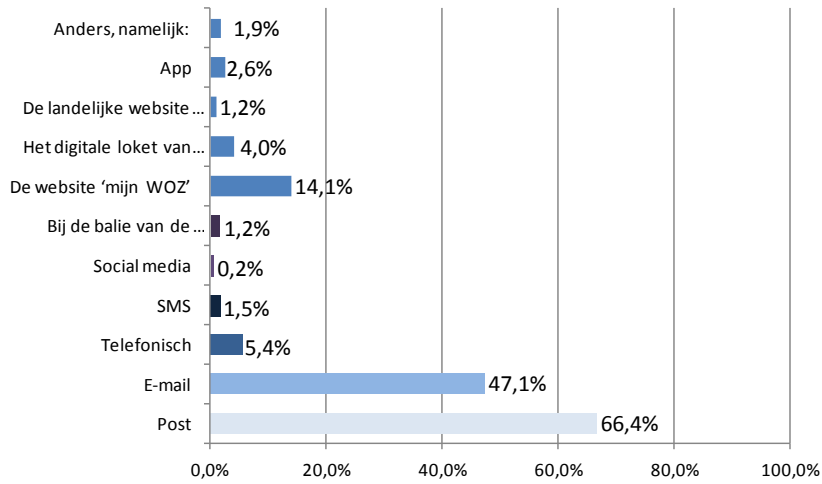
U hebt via een website de WOZ gegevens van uw woning kunnen beoordelen. Hoe zou u in de toekomst het liefst de WOZ gegevens van uw woning beoordelen? (meerdere antwoorden mogelijk)



54% geeft aan digitaal de gegevens te willen beoordelen, 36% geeft aan uitsluitend via post/telefonisch/aan de balie gegevens te willen beoordelen



Hoe zou u in de toekomst het liefst geïnformeerd worden over de afhandeling van eventuele wijzigingen die u hebt voorgesteld? (meerdere antwoorden mogelijk)



51% geeft aan digitaal geïnformeerd te willen worden, 45% geeft aan uitsluitend via post/telefonisch/aan de balie geïnformeerd te willen worden

Bijlage B. Open reacties marktonderzoek Tilburg

[zie document 'Bijlage B. Open reacties marktonderzoek Tilburg']





Contact

- **Resultatenanalyse**

Niels Peters, Hypercube Business Innovation

- Telefoon: 06 - 50 65 34 77
- E-mail: peters@hypercube.nl

- **Gemeente Tilburg**

Rodney Frederiks, Projectleider Burger- en Ondernemerszaken gemeente Tilburg

- Telefoon: 013 - 542 86 64
- E-mail: rodney.frederiks@tilburg.nl

Walter van Zijp, Procesbeheerder WOZ gemeente Tilburg

- Telefoon: 013 - 542 86 44
- E-mail: walter.van.zijp@tilburg.nl



Colofon

Dit is een publicatie van:

Hypercube Business Innovation

Postbus 692
3500 AR Utrecht

Telefoon: 030 - 233 80 80
E-mail: info@hypercube.nl
KvK-nummer: 30160715

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 de sectoren: welzijn & zorg, sport en openbaar vervoer.



HYPERCUBE
BUSINESS INNOVATION