

OPSCHALINGSANALYSE E-WOZ

Eindrapport versie 1.0



Opgesteld door Frank van Zutphen en Maurice van Erven
Datum 17 juli 2017
Versie Eindrapport versie 1.0

Inhoud

| | |
|---|-----------|
| Management samenvatting | 4 |
| 1 Inleiding | 7 |
| 1.1 Aanleiding | 7 |
| 1.2 Vraagstelling | 7 |
| 1.3 Aanpak & methodologie | 8 |
| 1.4 Eerdere analyse | 9 |
| 1.5 Leeswijzer | 10 |
| 2 e-WOZ | 11 |
| 2.1 Projectbeschrijving | 11 |
| 2.2 Coherentie | 17 |
| 2.3 Stakeholders & rollen | 21 |
| 3 Resultaten impactanalyse | 24 |
| 3.1 Samenhang | 24 |
| 3.2 Effecten & alternatieven | 31 |
| 3.3 Maatschappelijke meerwaarde | 44 |
| 4 Opschalingsanalyse | 48 |
| 4.1 Conclusies | 48 |
| 4.2 Vervolgacties | 49 |
| Bijlage A: Gesprekspartners | 53 |
| Bijlage B: Gebruikte bronnen | 54 |
| Bijlage C: Analyse Onderzoekcentrum Drechtsteden | 56 |
| Bijlage D: Uitwerking architectuur e-WOZ | 58 |

Management samenvatting

Achtergrond

De functionaliteit e-WOZ ('voormelding WOZ') is een concept dat reeds door ruim een kwart van de gemeenten in Nederland wordt ingezet. De e-WOZ regelt dat eigenaren en/of belanghebbenden vooraf kunnen inzien wat de voorlopige WOZ-waarde is van hun woning en op basis van welke gegevens deze is vastgesteld. Burgers krijgen zo meer inzicht in de opbouw van de WOZ-waarde en kunnen zelf controleren of de gegevens juist zijn. Mochten de gegevens volgens de eigenaren/belanghebbenden niet kloppen, dan kan dat direct worden doorgegeven. De gemeente beoordeelt de reactie en geeft vervolgens een terugkoppeling. De voormelding kan, mits gegrond, daarmee tot een wijziging van de WOZ gegevens leiden. Deze aanpak bespaart tijd en geld en verhoogt de transparantie van dienstverlening en de kwaliteit van gegevens. Momenteel gebruiken 123 gemeenten al een e-WOZ functionaliteit, tot tevredenheid van zowel gemeenten als inwoners.

De Regiegroep Doorbraken WOZ & Vastgoed heeft de wens dat het overgrote deel van de burgers op korte termijn toegang krijgt tot de mogelijkheid op WOZ-gegevens te reageren voordat WOZ-beschikkingen worden genomen. De Regiegroep heeft daarom een voorstel ingediend met daarbij de vraag of er vanuit de Digitale Agenda 2020 ondersteuning kan worden geboden aan het realiseren van deze ambitie. Ten behoeve van een adequate besluitvorming door het GPO is deze opschalingsanalyse opgesteld. Daarbij staat in de voorliggende studie de volgende onderzoeksvraag centraal:

Wat is er nodig om tot grootschalige implementatie van e-WOZ bij gemeenten te komen?

De Regiegroep Doorbraken WOZ & Vastgoed heeft hiervoor ook een concrete oplossing voorgedragen in de vorm van een collectieve voorziening voor de e-WOZ. Naar aanleiding daarvan is ook gekeken naar de volgende onderzoeksvraag:

Kan een collectieve voorziening voor de e-WOZ meerwaarde bieden voor grootschalige implementatie van de e-WOZ bij gemeenten?

In dit rapport is het resultaat van deze opschalingsanalyse te vinden. KING heeft een onderzoek uitgevoerd bij 14 gemeenten en 5 samenwerkingsverbanden. Tevens is een inventarisatie gemaakt onder softwareleveranciers en is een uitwerking gemaakt van de architectuur. De uitkomsten van het onderzoek zijn vervolgens gevalideerd in drie plenaire bijeenkomsten (begeleidingscommissies).

Waarom e-WOZ?

Uit de analyse komt naar voren dat gemeenten (en belastingsamenwerkingen) in het algemeen positief zijn over de e-WOZ functionaliteit (gemeenten met én zonder e-WOZ). Als belangrijkste redenen om te starten met de e-WOZ worden genoemd.

- **Verbeteren** van de **dienstverlening aan burgers** en **transparantie van de overheid**. Veel burgers hebben met de WOZ te maken en daarom is dit bij uitstek een proces dat interessant is om excellente dienstverlening aan de burgers te bieden.
- De reacties van de burger kunnen bijdragen aan een **betere kwaliteit van de WOZ-administratie**. Het gaat dan in het bijzonder om de secundaire objectkenmerken.

- Ieder jaar moet 20% van alle WOZ-objecten worden gecontroleerd (norm van de Waarderingskamer). Iedere voormelding telt mee als een gecontroleerd object, mits duidelijk is dat er een beoordeling heeft plaatsgevonden. Voormeldingen dragen daarmee bij aan het **voldoen aan de norm om jaarlijks 20% van alle WOZ-objecten te controleren**.
- Doordat burgers met de e-WOZ de mogelijkheid hebben om vooraf te reageren kan het **aantal bezwaarschriften afnemen**.
- Alles bij elkaar draagt dit bij aan het **imago van en vertrouwen in** de gemeente.

Gemeenten hebben de vraag gesteld *Is het wel echt nodig?* Nee, het is niet echt nodig. De e-WOZ is een nice2have en geen need2have. Maar de e-WOZ is wel een project dat heel goed past binnen maatschappelijke en digitale ontwikkelingen binnen en buiten het WOZ-domein en is een goed voorbeeld van een moderne verhouding tussen burgers en gemeente met een transparante en goede dienstverlening.

De financieel-economische business case voor de gemeente laat zien dat een gemeente er weliswaar niet rijk van wordt, maar ook niet arm. Het extra werk voor het afhandelen van reacties van burgers en het eerder moeten afronden van het taxatieproces blijken op slimme manieren goed handelbaar te zijn (bijvoorbeeld beginnen met een pilotwijk binnen de gemeente).

Kan een collectieve voorziening voor de e-WOZ meerwaarde bieden voor grootschalige implementatie van de e-WOZ bij gemeenten?

Uit de analyse is het volgende beeld naar voren gekomen. Allereerst hebben gemeenten niet aangegeven dat de techniek een barrière is om met de e-WOZ te gaan werken. De markt voorziet op dit moment al in twee varianten van e-WOZ: via een uitbreiding van de bestaande software of via een separate SaaS-oplossing. Een collectieve voorziening kent zowel technische als functionele problemen waardoor de opschaling gehinderd kan worden. Zo kan het koppelvlak met achterliggende gemeentelijke systemen mogelijk leiden tot een probleem. Voor een goede afhandeling van de reactie van de burger moet er eerst een koppelvlak worden ingebouwd tussen de collectieve e-WOZ voorziening en de bestaande belastingapplicaties (anders moet de reactie handmatig worden ingevoerd en dat is een ongewenste situatie). Het ligt niet in de lijn der verwachting dat softwareleveranciers hier enthousiast over zullen zijn, zeker niet omdat de collectieve voorziening een mogelijke concurrent is voor (een deel van) hun eigen oplossing. Alles bij elkaar draagt een collectieve e-WOZ voorziening niet bij aan de gewenste versnelling van het gebruik van de e-WOZ (één van de belangrijkste doelstellingen van de collectieve e-WOZ voorziening).

Architecturaal bezien zijn er op dit moment geen problemen met reeds beschikbare ICT oplossingen die opgelost moeten worden. Er is wel ruimte voor verbetering op het gebied van het gebruik van de GDI-componenten. Hier kan leveranciersmanagement een rol spelen.

Wat is er nodig om tot grootschalige implementatie van e-WOZ bij gemeenten te komen?

De redenen waarom de e-WOZ op dit moment nog niet breed door gemeenten wordt geïmplementeerd hebben meer een politiek (willen we inwoners de mogelijkheid bieden om vooraf invloed te nemen op hun WOZ beschikking?), bestuurlijk (hoe ziet de financieel-economische business case eruit?) en organisatorisch karakter (hoe kan de impact op de organisatie gemanaged worden?).

Er zijn verschillende aandachtspunten en problemen / barrières naar voren gekomen, waardoor de grootschalige implementatie van e-WOZ bij gemeenten niet uit zichzelf tot stand komt. Door gericht actie te ondernemen op deze problemen / barrières kan de grootschalige implementatie op een effectieve en efficiënte wijze worden ingericht. Het is aan te raden om hiervoor implementatie-ondersteuning in te richten, zodat gemeenten niet zelf het wiel hoeven uit te vinden en 'oplosbare' problemen geen belemmering vormen voor de verdere uitrol van de e-WOZ oplossing.

In dit rapport zijn 17 vervolgacties benoemd. Uit de analyse komt naar voren dat de volgende drie actielijnen van belang zijn, waarbij de eerste twee in het bijzonder relevant zijn voor een grootschalige implementatie van de e-WOZ op de korte termijn. Deze acties zijn:

- Implementatie-ondersteuning;
- Leveranciersmanagement;
- Kwaliteitsverbetering e-WOZ.

In paragraaf 4.2 zijn alle gewenste vervolgacties overzichtelijk onder elkaar opgenomen. Deze vervolgacties zijn inmiddels belegd en opgepakt.

Naschrift:

KING heeft een project opgezet van april 2017 tot mei 2018 om het gebruik van e-WOZ verder op te schalen onder gemeenten en (belasting-) samenwerkingsverbanden. Gedurende deze periode zal KING middels een projectteam en accountmanagers gemeenten en (belasting-) samenwerkingsverbanden en gemeenten actief stimuleren om de e-WOZ te gaan gebruiken. De aanpak en onderdelen van de opschaling zijn in de lijn met de gewenste vervolgacties in dit rapport.

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Ieder jaar in januari of februari krijgen vrijwel alle huishoudens in Nederland een WOZ-beschikking van de gemeente. WOZ staat voor Waardering Onroerende Zaken en geeft aan wat de waarde is van een woning of andere onroerende zaken. De WOZ-waarde is een belangrijke maatstaf voor eigenaren van woningen omdat er een directe relatie is tussen enerzijds de WOZ-waarde en anderzijds de onroerendezaakbelasting en de inkomstenbelasting. Ook voor huurders is de WOZ-waarde van belang, omdat de WOZ-waarde mede de basis is voor de maximale huur van huurwoningen. De WOZ is dus een belangrijk jaarlijks contactmoment voor gemeenten met een grote groep burgers. Als dit contact goed verloopt, leidt dat tot een perceptieverbetering over het functioneren van de overheid.

Burgers hebben op dit moment de mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen als zij het niet eens zijn met de WOZ-beschikking. De Regiegroep Doorbraken WOZ & Vastgoed heeft de wens dat het overgrote deel van de burgers op korte termijn toegang krijgt tot de mogelijkheid op WOZ-gegevens te reageren *voordat* WOZ-beschikkingen worden genomen. Om dit mogelijk te maken, is het concept van een Voormelding WOZ of e-WOZ¹ bedacht. De Regiegroep heeft in maart 2016 een voorstel ingediend bij het GPO² met daarbij de vraag of er vanuit de Digitale Agenda 2020 ondersteuning kan worden geboden aan het realiseren van deze ambitie.

1.2 Vraagstelling

Ten behoeve van een adequate besluitvorming door het GPO is deze opschalingsanalyse opgesteld. Daarbij staat in de voorliggende studie de volgende onderzoeksvraag centraal:

Wat is er nodig om tot grootschalige implementatie van e-WOZ bij gemeenten te komen?

De Regiegroep Doorbraken WOZ & Vastgoed heeft hiervoor ook een concrete oplossing voorgedragen in de vorm van een collectieve voorziening voor de e-WOZ. Naar aanleiding daarvan is ook gekeken naar de volgende onderzoeksvraag:

Kan een collectieve voorziening voor de e-WOZ meerwaarde bieden voor grootschalige implementatie van de e-WOZ bij gemeenten?

¹ In het vervolg van dit rapport wordt de term 'e-WOZ' gebruikt.

² GPO staat voor Gemeentelijk Portfolio Overleg van het programma Digitale Agenda 2020. Zie voor meer informatie <https://www.da2020.nl>.

1.3 Aanpak & methodologie

1.3.1. Plan van aanpak

Om de bovengenoemde onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden hebben wij in de tweede helft van 2016 en het eerste kwartaal van 2017 de volgende activiteiten uitgevoerd:

- Deskresearch (evaluaties pilotgemeenten);
- Interviews (zie bijlage A: Gesprekspartners);
 - Gemeenten / samenwerkingsverbanden die al met e-WOZ oplossing werken;
 - Gemeenten / samenwerkingsverbanden die nog niet met e-WOZ oplossing werken;
 - Overige betrokkenen;
- Uitvraag onder softwareleveranciers naar functionaliteiten en gebruik van hun (e-)WOZ oplossing
- Uitwerking architectuur e-WOZ;
- Analyse;
- Terugkoppeling bevindingen naar de begeleidingscommissie (drie maal, zie bijlage A voor de deelnemers);
- Rapportage.

1.3.2. Methodologie

Voor deze opschalingsanalyse hebben wij het opschalingskader van KING gebruikt. Het gebruik van dit opschalingskader zorgt ervoor dat alle relevante elementen van het opschalingsvraagstuk worden meegenomen. Op deze manier wordt voorkomen dat bepaalde onderdelen worden 'vergeten'. Het opschalingskader is in de volgende figuur opgenomen.



Het eerste element van het opschalingskader is de **projectbeschrijving**. Hierin wordt een beschrijving gegeven van het project (inclusief plan van aanpak) en het belang van het project. Het tweede element van het opschalingskader is de **coherentie**. Hoe past het project binnen de Digitale Agenda 2020 en binnen andere beleidsdoelen en externe ontwikkelingen? Het derde element betreft de analyse van de **stakeholders & rollen**. Welke rollen liggen voor de hand bij het oplossen van de problemen / benutten van kansen? Vervolgens wordt gekeken naar de **samenhang**: hoe past de ICT-oplossing in het bestaande landschap (bouwstenen, gemeentelijke ICT) en in hoeverre is deze oplossing schaalbaar? Daarna wordt gekeken naar de **effecten & alternatieven**. Welke input is nodig, tot welke output en outcome leidt dit en welke risico's zijn te onderkennen? Hierbij wordt gekeken naar de SCOPAFIJTH thema's en naar de gevolgen binnen en buiten de gemeente. Als laatste kan worden gekeken naar de **maatschappelijke meerwaarde**. Wat zijn de kosten en baten van de opschaling en hoe is de financiering te organiseren? Het gebruik van het opschalingskader zorgt ervoor dat alle relevante elementen van opschalingsvraagstukken mee worden genomen.

1.4 Eerdere analyse

In 2014 heeft het Onderzoekcentrum Drechtsteden in het kader van het project Doorbraak WOZ een evaluatie gemaakt van verschillende e-WOZ pilots en een analyse gemaakt van de volgende vraag: *Is de interactieve WOZ gereed voor een dienstverleningswijze die landsbreed kan worden uitgevoerd als regulier werkproces?*³

³ Onderzoekcentrum Drechtsteden (2014), *Doorbraak WOZ 2014. Ervaringen en effecten van een nieuwe ronde.*

De voorliggende analyse bouwt voor een deel ook voort op de conclusies en aandachtspunten die destijds uit die studie naar voren zijn gekomen. Voor de volledigheid hebben wij deze conclusies en aandachtspunten integraal opgenomen in bijlage C.

Vanzelfsprekend zijn er ook verschillen, zo hebben de ontwikkelingen niet stilgestaan (er zijn meer gemeenten met e-WOZ gaan werken, er is meer aanbod gekomen vanuit softwareleveranciers en er is een voorstel voor een collectieve e-WOZ voorziening).

Destijds zijn er ook aanbevelingen gedaan voor een landelijke invoering, waarbij vooral is ingezet op de bestuurlijk route. De e-WOZ was onderdeel van het Doorbraak in Dienstverlening initiatief van 45 topbestuurders en in die tijd is er veel aandacht en publiciteit geweest voor de e-WOZ. Er is destijds niet gekozen voor implementatie-ondersteuning om tot landelijke invoering te komen.

1.5 Leeswijzer

Na dit inleidende hoofdstuk gaat het tweede hoofdstuk in op het onderwerp e-WOZ. Het derde hoofdstuk gaat in op de verwachte impact (daarbij is gekeken naar de techniek (met onder meer een uitwerking van de architectuur), naar de input en output en naar de te verwachten effecten). In het vierde hoofdstuk is de opschalingsanalyse opgenomen.

Voor gemeenten die aan de slag willen met e-WOZ zijn dus vooral de hoofdstukken 1 t/m 3 interessant. Daarbij is hoofdstuk 2 geschreven voor de lezer die een algemeen beeld wil krijgen van de e-WOZ. In hoofdstuk 3 geeft meer detailinformatie die in het bijzonder relevant is voor lezers die bij de feitelijke (technische en projectmatige) implementatie van de e-WOZ betrokken zijn.

Voor de beleidsmatige keuze voor VNG / KING hoe nu verder te gaan zijn vooral hoofdstuk 2 (achtergrond e-WOZ) en hoofdstuk 4 (opschalingsadvies) interessant.

2 e-WOZ

In dit hoofdstuk wordt een nadere toelichting gegeven op het onderwerp e-WOZ (paragraaf 2.1). Vervolgens is een schets gegeven van de huidige status. In paragraaf 2.2 wordt een nadere uitwerking gemaakt hoe de e-WOZ past binnen de huidige ontwikkelingen. Tevens zijn de belangrijkste stakeholders en hun rollen geïdentificeerd (paragraaf 2.3).

Daarmee krijgt de lezer van dit hoofdstuk een algemeen beeld van de e-WOZ.

2.1 Projectbeschrijving

Projectbeschrijving = Wie, wat, waar⁴, wanneer, waarom, op welke wijze, met welke middelen

In deze paragraaf is een projectbeschrijving gemaakt van e-WOZ. Daarbij is gekeken naar de 7 w's (wie, wat, waar, wanneer, waarom, op welke wijze en met welke middelen). Wij starten daarbij eerst met een beschrijving van het concept van de e-WOZ. Na het lezen van deze paragraaf heeft de lezer een globaal beeld van wat e-WOZ inhoudt. Meer gedetailleerde uitwerkingen zijn opgenomen in de overige paragrafen van hoofdstuk 2 en in hoofdstuk 3.

Burgers en bedrijven krijgen ieder jaar in januari of februari van de gemeente een WOZ-beschikking van de onroerende zaak waarvan zij eigenaar zijn of de woning die zij huren. De WOZ-waarde uit deze beschikking wordt onder meer gebruikt voor de onroerendezaakbelasting (OZB, geheven door gemeenten), voor de inkomstenbelasting (eigenwoningforfait geheven door de Belastingdienst) en voor het bepalen van de maximale huursom. Als burgers en bedrijven het niet eens zijn met deze beschikking dan kunnen zij hiertegen bezwaar aantekenen bij de gemeente. In 2016 zijn er op 8,7 miljoen objecten 87 duizend bezwaarschriften ingediend (1,1% van alle WOZ-beschikkingen).⁵

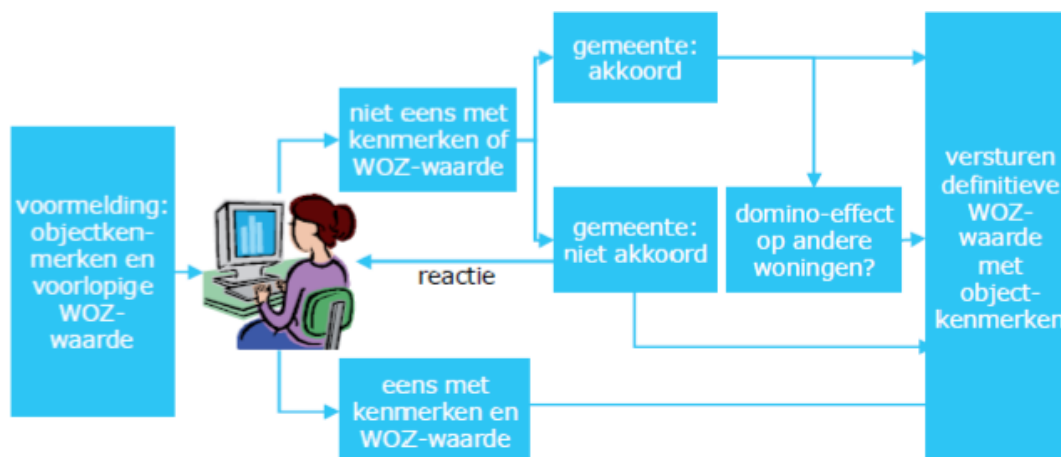
Met de e-WOZ krijgen burgers en bedrijven voordat de WOZ-beschikking wordt opgesteld de mogelijkheid om te reageren op objectkenmerken die gebruikt worden voor de bepaling van de WOZ-waarde. Dit kan bijdragen aan de transparantie van de overheid, de kwaliteit van de WOZ-gegevens, de eis om jaarlijks 20% van de objecten te controleren, een vermindering van het aantal bezwaarschriften en alles bij elkaar aan het imago van de gemeente bij een proces waar veel burgers mee te maken hebben.

Praktisch gezien ziet het proces er op hoofdlijnen als volgt uit. De burger krijgt van de gemeente de uitnodiging om de gegevens over zijn WOZ-object te bekijken. De burger logt vervolgens in op een website met de voormelding en geeft aan of de gegevens kloppen en indien dat niet zo is, wat de juiste gegevens zijn (eventueel met toelichting). Het resultaat van de voormelding wordt vervolgens doorgestuurd naar de WOZ-afdeling van de gemeente. Daar wordt de reactie van de burger behandeld en gekeken of de gemeente het eens is met de wijziging. Als er objectkenmerken worden gewijzigd, dan leidt dat mogelijk tot een wijziging van de WOZ-waarde van het object (inclusief domino-effect voor gelijksoortige panden). De gevalideerde informatie van

⁴ De 'waar' is voor het onderwerp e-WOZ minder relevant en daarom niet apart uitgeschreven.

⁵ Zie <https://www.waarderingkamer.nl/woz-in-cijfers/feiten-over-de-woz/>.

de voormelding wordt tot slot gebruikt om de WOZ-beschikking naar de burger te versturen. In de volgende figuur zijn de bovenstaande stappen in een schematische weergave opgenomen.⁶



Wie

De uitvoering van de WOZ waardebepaling wordt binnen de gemeente vaak geregeld door een WOZ-afdeling, binnen de afdeling belastingen. In een groot deel van de gemeenten is de uitvoering van (onderdelen van) de WOZ uitbesteed aan belastingsamenwerkingsverbanden. De WOZ-afdeling van de gemeente⁷ is dan ook de primaire doelgroep voor de e-WOZ.

Zoals bij iedere ICT- en organisatieverandering moeten er ook andere afdelingen bij de e-WOZ worden betrokken, zoals afdelingen die zich bezig houden met ICT, dienstverlening en het bestuur (ook de wethouder).

In beginsel kunnen zowel burgers als bedrijven, die een WOZ-beschikking ontvangen van de gemeenten, de 'eindklanten' van de e-WOZ zijn. Gemeenten maken WOZ-beschikkingen van zowel woningen als bedrijfspandgoed. In het vervolg van de analyse is alleen gekeken naar woningen.⁸ Dit is in het bijzonder omdat met de e-WOZ wordt beoogd om de dienstverlening aan burgers te verbeteren.⁹

Daarbij zijn niet alle woningen in eigendom van burgers, maar zijn veel woningen in bezit van 'bedrijven' (denk aan woningcorporaties en beleggers). Dit vraagt in sommige gevallen een andere oplossing voor bedrijven.¹⁰ In het vervolg van deze analyse hebben wij gekeken naar de e-WOZ van **woningen** voor **burgers** (ook vanwege de doelstelling om de dienstverlening aan burgers te verbeteren).

⁶ Onderzoekcentrum Drechtsteden (2014), *Doorbraak WOZ 2014. Ervaringen en effecten van een nieuwe ronde.*

⁷ Waar in het vervolg 'gemeente' staat moet gelezen worden 'gemeenten en belastingsamenwerkingsverbanden'.

⁸ Er zijn verschillende redenen waarom een voormelding voor woningen op voorhand interessanter is dan een voormelding voor niet-woningen: 1) Er zijn meer woningen (7,7 miljoen in januari 2017) dan niet-woningen (1,1 miljoen in januari 2017), informatie CBS Statline. 2) De waardering van bedrijfspanden is veel complexer, waardoor deze zich naar verwachting minder goed leent voor een voormelding (welke objectkenmerken gaat een gemeente dan voorleggen?).

⁹ Er zijn ook burgers met bedrijfspandgoed en in beginsel is het ook mogelijk om de e-WOZ voor hen open te zetten. Deze doelgroep is echter veel kleiner en daarom minder interessant. Als de e-WOZ voor woningen van burgers goed is ingeregeld is dit mogelijk wel een interessante vervolgstap.

¹⁰ Bijvoorbeeld: bij het gebruik van de MijnOverheid Berichtenbox voor burgers is het niet mogelijk om bedrijven uit te nodigen voor de voormelding.

Wat

De WOZ-beschikking die een burger in januari / februari 2017 van zijn gemeente heeft ontvangen geeft de waarde van de onroerende zaak aan op 1 januari 2016. De vaststelling van de waarde wordt ieder jaar opnieuw gedaan door de gemeente en daaraan liggen complexe berekeningen ten grondslag gebaseerd op objectkenmerken van de onroerende zaak en vastgoedtransacties rond de waardepeildatum van de beschikking.

Met de e-WOZ werkwijze krijgen burgers de uitnodiging om de objectkenmerken en/of WOZ-waarde in te zien op een beveiligde website en daarop te reageren.¹¹ De gemeente kan zelf bepalen welke objectkenmerken (met al dan niet de uiteindelijke WOZ-waarde) aan de burger worden voorgelegd. In het tekstvak hieronder is een nadere uitwerking gegeven van de objectkenmerken.

Primaire objectkenmerken¹² zijn de fysieke kenmerken van een WOZ-object en hebben een objectief/meetbaar karakter. In een aantal gevallen ligt deze vast in (of worden ontleend aan) een basisregistratie van binnen of van buiten de gemeente. Onder primaire objectkenmerken verstaan wij onder andere: de grootte (inhoud, oppervlakte, perceel grootte, etc.), het bouwjaar, het adres / de buurt, het type / soort object en de registratie van objectdelen (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 meer een relatief karakter. Ze worden vaak bepaald in vergelijking met andere (nabijgelegen) WOZ-objecten. Onder secundaire objectkenmerken verstaan wij ten minste: de kwaliteit, het onderhoudsniveau en de ligging (ten opzichte van zon, water, etc.). Daarnaast kunnen ook andere secundaire objectkenmerken worden geregistreerd.

Wanneer

De e-WOZ staat open in de periode voordat de WOZ-beschikkingen worden opgesteld.¹³

Gemeenten, die al met de e-WOZ werken, bieden burgers de mogelijkheid om uiterlijk in oktober / november een terugkoppeling te geven via de e-WOZ. Dit geeft de gemeente tijd om de terugkoppeling te verwerken voordat de WOZ-beschikking in januari / februari van het jaar naar de burger wordt verstuurd.¹⁴

Als de gemeente de concept WOZ-waarde wil voorleggen, dan betekent het bovenstaande wel dat het waarderingsproces van woningen begin oktober gereed moet zijn in plaats van eind december. WOZ-afdelingen moeten hier rekening mee houden bij het inplannen van hun werkzaamheden: de waarderingscyclus zal tenminste twee maanden eerder moeten worden afgerond, teneinde de concept WOZ-waarde voor te kunnen leggen. De overige objectkenmerken zijn minder tijdgebonden.

¹¹ Ook hier zijn verschillende oplossingen denkbaar. In hoofdstuk 4 zijn deze oplossingen verder uitgewerkt.

¹² Waarderingskamer (2015), *Beoordelingsprotocol objectkenmerken*

¹³ Dit is overigens geen hard feit, maar meer hoe de oplossingen er in de praktijk uitzien. Het is ook mogelijk om burgers gedurende een langere periode of zelfs het gehele jaar te laten reageren op bepaalde objectkenmerken. Meer over de voor- en nadelen daarvan volgt in hoofdstuk 3.

¹⁴ Conform artikel 24 uit de wet waardering onroerende zaken dient dit binnen 8 weken na de start van het kalenderjaar plaats te vinden.

Waarom

Er zijn verschillende redenen voor gemeenten om met de e-WOZ te gaan starten. Enkele van de belangrijkste zijn:¹⁵

- **Verbeteren** van de **dienstverlening aan burgers** en **transparantie van de overheid**. Veel burgers hebben met de WOZ te maken en daarom is dit bij uitstek een proces dat interessant is om excellente dienstverlening aan de burgers te bieden.
- De reacties van de burger kunnen bijdragen aan een **betere kwaliteit van de WOZ-administratie**. Het gaat dan in het bijzonder om de secundaire objectkenmerken.
- Ieder jaar moet 20% van alle WOZ-objecten worden gecontroleerd (norm van de Waarderingskamer). Iedere voormelding telt mee als een gecontroleerd object, mits duidelijk is dat er een beoordeling heeft plaatsgevonden. Voormeldingen dragen daarmee bij aan het **voldoen aan de norm om jaarlijks 20% van alle WOZ-objecten te controleren**.
- Doordat burgers met de e-WOZ de mogelijkheid hebben om vooraf te reageren kan het **aantal bezwaarschriften afnemen**.
- Alles bij elkaar draagt dit bij aan het **imago van en vertrouwen in** de gemeente.

Er is geen wettelijke of andersoortige verplichting voor gemeenten om met de e-WOZ te gaan starten. Gemeenten kunnen dus zelf bepalen of zij hun burgers de mogelijkheid bieden om voorafgaande aan de WOZ-beschikking te reageren op de WOZ-kenmerken. De e-WOZ is een nice2have en geen need2have.

Op welke wijze

Praktisch gezien krijgt de burger na inloggen een digitaal formulier te zien met daarop de objectkenmerken van de onroerende zaak dat in zijn eigendom is. Op dat formulier kan de burger dan aangeven of de objectkenmerken juist zijn en indien dat niet het geval is, wat de juiste waarden zijn met daarbij een toelichting van de redenen. De burger kan het formulier versturen naar de gemeente dat leidt tot een bericht dat terecht komt bij de WOZ-afdeling van de gemeente voor een afhandeling door één van de medewerkers bij de WOZ-afdeling. Mogelijk leidt de reactie van de burger tot een aanpassing van de WOZ-waarde van de woning. Dit kan ook leiden tot de aanpassing van de waarde van andere woningen in de omgeving. In januari / februari krijgt de burger dan – zoals gebruikelijk – de WOZ-beschikking van zijn woning toegestuurd door de gemeente.

Het invullen van de e-WOZ heeft geen rechtsgevolgen met betrekking tot eventuele bezwaren. Dat betekent het volgende: Als een burger akkoord gaat met de gegevens van de voormelding, dan kan hij daarna nog steeds bezwaar aantekenen in de formele bezwaarprocedure.

Met welke middelen

Om de e-WOZ aan te kunnen bieden is het van belang dat de gemeente een digitale omgeving heeft voor de burger met daarin een formulier – gevoed met actuele informatie over de woning – waarin de burger zijn reactie kan geven. De uiteindelijke e-WOZ oplossing maakt gebruik van verschillende GDI-bouwstenen.¹⁶

¹⁵ In paragraaf 2.2. Coherentie wordt nog nader ingegaan op de doelen van de e-WOZ. In paragraaf 3.2 worden ook verschillende output en outcome indicatoren van pilotgemeenten naast elkaar gelegd om zo een beter beeld te krijgen in de te verwachten effecten.

¹⁶ GDI staat voor Generieke Digitale Infrastructuur (zie <https://www.digicommissaris.nl/gdi>). Zie paragraaf 3.1.3 voor een nadere uitwerking van de GDI-bouwstenen waar de e-WOZ een relatie mee heeft.

De reactie van de burger moet vervolgens terecht komen bij de WOZ-medewerker, die de feedback verwerkt om tot de vaststelling van de WOZ-waarde te komen. Het is belangrijk dat de WOZ-medewerkers voldoende tijd hebben om de reacties te kunnen verwerken.

Er zijn ook middelen nodig om de burger uit te nodigen voor de voormelding. Deze uitnodiging kan verschillende vormen aannemen: per brief, via MijnOverheid Berichtenbox voor burgers of in de vorm van een generieke uitnodiging (bijvoorbeeld een advertentie in de lokale krant of de website van de gemeente).¹⁷

2.1.1. Huidige situatie

Er zijn al veel gemeenten die met een e-WOZ oplossing werken. De eerste pilots met de e-WOZ zijn gestart in 2011. In de onderstaande tabel is opgenomen hoeveel gemeenten e-WOZ aan hun burgers aanbieden en zo ja, voor welke oplossing zij hebben gekozen.

Gemeenten die e-WOZ aanbieden aan hun burgers¹⁸

| e-WOZ oplossing | Aantal gemeenten | Procentueel gemeenten | Procentueel woningen |
|-----------------------------|------------------|-----------------------|----------------------|
| ja, objecten (incl. waarde) | 65 | 17% | 23% |
| ja, objecten (geen waarde) | 26 | 7% | 7% |
| ja, objecten (waarde = ?) | 10 | 3% | 3% |
| ja, massaal formulier | 10 | 3% | 2% |
| MijnWOZ | 9 | 2% | 7% |
| Overig | 3 | 1% | 1% |
| Nee | 265 | 68% | 56% |
| Totaal | 388 | 100% | 100% |

Bron: Eigen bewerking informatie Waarderingskamer

Van de 388 gemeenten zijn er 123 gemeenten die al een e-WOZ voorziening aanbieden aan hun burgers. Dat is iets minder dan 1/3 van alle gemeenten. Als we kijken naar het aantal woningen, dan blijkt dat 44% van de woningen in een gemeente ligt die al met een e-WOZ oplossing werkt. Dat een gemeente e-WOZ aanbiedt wil overigens niet zeggen dat de e-WOZ al open staat voor al deze woningen. Veel gemeenten starten met een pilot (voor een specifieke wijk of specifieke doelgroep) voordat zij de e-WOZ open zetten voor alle woningen. Het is niet duidelijk hoeveel gemeenten nog in een pilotfase zitten en hoeveel gemeenten de voormeldingen al actief gebruiken voor alle woningen.

2.1.2. Redenen waarom gemeenten nog niet met de e-WOZ werken

Wij hebben ook gekeken wat redenen zijn waarom gemeenten nog geen e-WOZ aan hun burgers aanbieden. Deze redenen geven inzicht in de bestaande knelpunten voor grootschalige implementatie en door deze knelpunten gericht aan te pakken kan de grootschalige implementatie een stap verder worden geholpen.

¹⁷ Meer hierover in hoofdstuk 3.

¹⁸ In het voorjaar van 2016 heeft de Waarderingskamer een inventarisatie gemaakt welke gemeenten al met welke e-WOZ oplossing werken. Deze is als basis genomen voor het overzicht. Op basis van feitelijke deelwaarnemingen is dit overzicht verder aangevuld met gemeenten die ook een e-WOZ oplossing aanbieden. Voor de categorieën hebben wij ook aangesloten bij de indeling van de Waarderingskamer.

Uit gesprekken met gemeenten en softwareleveranciers¹⁹ zijn de volgende redenen (in willekeurige volgorde) naar voren gekomen, waarom gemeenten nog niet met de e-WOZ werken:

- A. Is het wel echt nodig? Het aantal bezwaarschriften dat wij ontvangen is relatief laag (het landelijk gemiddelde was voor 2017 gelijk aan 1,4%).
- B. De gemeente heeft andere prioriteiten. De volgende zaken zijn hierbij verschillende keren genoemd:
 - 1. Gemeenten zitten in of staan aan de vooravond van een reorganisatie. Steeds meer gemeenten kiezen ervoor om (een deel van) hun WOZ-werkzaamheden onder te brengen in een samenwerkingsverband.
 - 2. De verplichte aansluiting op de Landelijke Voorziening WOZ (LV WOZ) vraagt al veel aandacht van de WOZ-afdeling. Dit speelde overigens vooral eind 2016, gemeenten moesten voor 1 oktober 2016 aansluiten. Op dit moment zijn overigens nog niet alle gemeenten aangesloten op de LV WOZ.²⁰
 - 3. De gemeente is bezig met de omschakeling van de waarderingsgrondslag van inhoud naar oppervlakte. Daardoor is er geen tijd en ruimte om een e-WOZ project op te pakken.
 - 4. De WOZ-afdeling heeft nu al te kampen met personeelstekorten (te weinig taxateurs), waardoor er geen ruimte is om extra projecten op te starten.
- C. Wat levert het op als de gemeente met de e-WOZ gaat werken? Zijn er ervaringscijfers? Is er een positieve business case?
- D. Wat is het precies?²¹ Wat moeten wij doen als we de e-WOZ willen implementeren?
- E. Levert het afhandelen van de reacties van burgers van de voormelding niet te veel werk en extra handelingen op?
- F. Moet het waarderingsproces dan niet veel eerder worden afgerond (in oktober in plaats van in december)?

Opmerkelijk was dat de techniek en de beschikbaarheid van de e-WOZ oplossing zelf nauwelijks genoemd zijn als reden om niet te gaan starten met de e-WOZ. De gemeenten waren in het algemeen redelijk goed op de hoogte van de technische kant van de e-WOZ en het aanbod dat leveranciers hiervoor aanbieden.

Bij nadere beschouwing blijkt dat de *vragen van gemeenten zonder een e-WOZ oplossing* met de evaluaties van pilotgemeenten beantwoord kunnen worden. Deze informatie is weliswaar (na heel goed zoeken) te vinden op het internet, maar er is nergens een plek te vinden waar alle relevante kennis over de e-WOZ met gemeenten wordt gedeeld. Dit brengt ons bij de eerste suggestie voor een vervolgactie.

Vervolgactie: Er moet een website voor gemeenten komen, waar alle relevante informatie te vinden is over de e-WOZ. Op deze website moet generieke informatie over de e-WOZ komen evenals ervaringen van gemeenten, pilotevaluaties, kengetallen en best practices.

¹⁹ Merk op: wij hebben dit direct gevraagd aan gemeenten die nog niet met de e-WOZ werken én indirect in de enquête aan softwareleveranciers (Wat zijn de meest voorkomende vragen van gemeenten? En: Wat zijn redenen waarom gemeenten geen gebruik maken van jullie voormeldingsfunctionaliteit?)

²⁰ Op 27 februari 2017 waren 213 gemeenten aangesloten op de LV WOZ. Zie: https://www.waarderingskamer.nl/fileadmin/publieksportaal/documents/public/lv-woz/Krant_Het_Oliemannetje_5.pdf

²¹ Alle informatie om deze vraag te beantwoorden is overigens te vinden in het voorliggende rapport.

In het vervolg van het rapport komen wij ook terug op redenen voor gemeenten om nog niet te starten met de e-WOZ. In hoofdstuk 3 beschrijven wij welke oplossingen andere gemeenten hebben gebruikt om de impact op de organisatie goed te kunnen managen en hoe andere gemeenten zijn omgegaan met het eerder af moeten ronden van het waarderingproces. Daarnaast gaan wij in hoofdstuk 3 ook in op ervaringscijfers en kengetallen van gemeenten die al met de e-WOZ werken. Over het algemeen zien wij dat het merendeel van de redenen om niet met de e-WOZ te gaan werken met kennisdeling en een (herbruikbaar) slim projectontwerp weggenomen kan worden.

Vervolgactie: Er zijn goede redenen voor een gemeente om e-WOZ aan te bieden aan haar burgers. Implementatie-ondersteuning en kennisdeling op het gebied van de e-WOZ zijn interessant, omdat daarmee veel van de redenen / barrières, waarom gemeenten nog niet met de e-WOZ werken, worden weggenomen.

Vervolgactie: De bekendheid van e-WOZ kan worden vergroot door een landelijke communicatie campagne naar gemeenten en samenwerkingsverbanden op te starten (zowel bestuurlijk als uitvoerend). Ook aansluiten bij bestaande gremia (conferenties, congressen) om informatie over de e-WOZ te verspreiden kan meerwaarde bieden.

Er moet vanzelfsprekend worden opgemerkt dat de mate waarin de e-WOZ interessant is, kan verschillen per gemeente. Woningen in een heuvellandschap zijn lastiger te taxeren (er zijn dan minder goede referentiewoningen) en dan kan het aantrekkelijker zijn om ieder jaar twee taxateurs twee weken een veldonderzoek te laten doen om 5.000 tot 10.000 woningen te laten taxeren. Dan heeft een e-WOZ voorziening minder meerwaarde. Er zullen dus ook gemeenten zijn voor wie de e-WOZ functionaliteit beperkte toegevoegde waarde heeft. In de gesprekken die wij hebben gevoerd, zijn er geen gemeenten geweest die hebben aangegeven niets in het e-WOZ concept te zien.

Overigens kunnen in het bijzonder barrières die samenhangen met de prioriteiten van gemeenten niet altijd weggenomen worden. Het is heel legitiem om niet te starten met de e-WOZ op het moment dat een gemeente midden in een reorganisatie zit. Wel hebben enkele van de genoemde andere prioriteiten een wat meer tijdelijk karakter (aansluiting op de LV WOZ, overgang van inhoud naar oppervlakte). Die redenen suggereren eerder uitstel dan afstel: na afronding van de lopende prioriteiten zou e-WOZ alsnog op de prioriteitenlijst geplaatst kunnen worden.

2.2 Coherentie

In deze paragraaf is uitgewerkt hoe de e-WOZ samenhangt met andere relevante maatschappelijke ontwikkelingen en hoe de doelen van e-WOZ samenhangen met andere doelen van gemeenten.

Ontwikkelingen in het WOZ-domein

Vanaf 1 oktober 2016 zijn de WOZ-waarden van woningen openbaar.²² Gemeenten zijn bronhouder van de Basisregistratie Waarde Onroerende Zaken en stellen informatie uit deze registratie beschikbaar via de LV WOZ. Het Kadaster beheert de LV WOZ en stelt de gegevens beschikbaar. In het WOZ-waardeloket²³ kan iedereen de WOZ-waarden zien die door gemeenten zijn geleverd aan de LV WOZ.

Door het WOZ-waardeloket worden WOZ-waarden veel transparanter. In de eerste 10 dagen van haar bestaan waren er al 100.000 bezoekers aan de website van het WOZ-waardeloket.²⁴ Het is voor een burger nu relatief eenvoudig om de eigen WOZ-waarde te vergelijken met de WOZ-waarden van de burens. Deze toegenomen transparantie kan mogelijk leiden tot een stijging van het aantal bezwaarschriften (als de eigen waarde te hoog is vergeleken met die van de burens). Bovendien kan dit ook leiden tot een betere bewustwording van burgers over de WOZ-waarde. Dit kan een positieve impuls geven aan de e-WOZ en een antwoord zijn van de gemeente op de toegenomen aandacht van burgers voor hun WOZ-waarde.²⁵

Een goede WOZ-waarde is belangrijk en er zijn ook andere ontwikkelingen om de kwaliteit van de WOZ-waarde te verbeteren. Een voorbeeld hiervan is de iWOZ. iWOZ is een softwaresysteem dat vraagprijzen en vastgoedinformatie verzamelt en deze gegevens vervolgens via een eigen website inzichtelijk maakt.²⁶ De iWOZ website is niet openbaar en slechts te benaderen door medewerkers van gemeentelijke belastingdiensten. iWOZ helpt gemeenten bij het bepalen van de WOZ-waarden door informatie aan te bieden van objecten die op diverse vastgoedwebsites worden gepresenteerd. iWOZ verzamelt, controleert en verrijkt de gegevens en biedt ze uiteindelijk gestructureerd en overzichtelijk aan op de iWOZ website. De iWOZ kan daarmee ook een belangrijke bijdrage leveren aan de verbetering van de kwaliteit van de data van de WOZ-administratie. Eind 2016 waren er 315 gemeenten die gebruik maken van de iWOZ.

De WOZ-waarde wordt al voor veel verschillende doeleinden gebruikt (onroerendezaakbelasting, inkomstenbelasting, vaststelling maximale huur, bepaling hypotheek). Er is op dit moment echter ook een discussie over de verruiming van de gemeentelijke belastingheffing, mogelijk gaat de WOZ daar ook een belangrijke rol in spelen. In dat geval neemt het belang van een goede WOZ-waarde alleen maar toe.

Een andere ontwikkeling met invloed op het WOZ-domein is vergunningsvrij bouwen. Deze mogelijkheid in de huidige omgevingswetgeving (en met de komende wijzigingen zal deze mogelijkheid vergroot worden) draagt ertoe bij dat de gemeente vooraf niet op de hoogte is van wijzigingen aan het WOZ-object. Dit terwijl deze toevoegingen wel gevolgen hebben voor de WOZ-waarde. Door middel van luchtfoto's en 3D foto's en dergelijke is het wel mogelijk voor gemeenten om achter dit soort wijzigingen te komen, maar de e-WOZ kan hiervoor ook een interessante tweede bron zijn.

²² Zie <https://www.kadaster.nl>

²³ Zie <https://www.wozwaardeloket.nl/>

²⁴ Zie <http://www.binnenlandsbestuur.nl/financien/nieuws/100-000-bezoekers-woz-waardeloket.9549883.lynkx>

²⁵ Het is voor de toekomst wellicht ook interessant dat een burger die kijkt op het WOZ-waardeloket daar ook meteen de mogelijkheid krijgt om naar zijn eigen e-WOZ omgeving te gaan (vanuit de klantreis van de burger is dit een logische stap). Overigens is de timing van de data hier nog wel een aandachtspunt, de gegevens in de e-WOZ hangen samen met de toekomstige WOZ-waarde, terwijl informatie in het WOZ-waardeloket betrekking heeft op de vorige WOZ-waarde.

²⁶ Zie <http://www.moss.nl/?section=iwoz>

Daarnaast zijn er nog verschillende ontwikkelingen in het WOZ-domein. De gemeente moet de grootte van de woning meenemen bij de bepaling van de WOZ-waarde en daarvoor kan het gebruiksoppervlakte of de bruto inhoud worden gebruikt. Op dit moment is er een transitie gaande van het waarderen van woningen op basis van inhoud naar het waarderen van woningen op basis van de oppervlakte. Dit is ook één van de manieren om de transparantie van de WOZ-waarde te verbeteren. Hier gaat vanzelfsprekend tijd in zitten voor de WOZ-afdelingen. Mogelijk kan de e-WOZ ook een bijdrage leveren bij het maken van deze transitie (door toetsing van de resultaten).

Een andere belangrijke ontwikkeling is dat het aantal bezwaarschriften in de jaren 2013 tot en met 2015 is afgenomen. Voor het jaar 2016 is er weer een lichte stijging te zien in het aantal WOZ-bezwaarschriften (overigens niet als percentage van het aantal WOZ-objecten), een stijging die zich nog verder heeft doorgezet in 2017. Het aantal WOZ-bezwaarschriften op basis van no-cure-no-pay bedrijven laat een vergelijkbare ontwikkeling zien. Het gebruik van de no-cure-no-pay optie heeft wel geleid tot een stijging van de uitvoeringskosten van de WOZ, omdat gemeenten proceskostenvergoedingen moeten betalen als het bezwaar gegrond wordt verklaard. De verschillende cijfers zijn in de onderstaande tabel opgenomen.

Landelijke cijfers WOZ-bezwaarschriften²⁷

| | Aantal ingediende WOZ-bezwaarschriften | Percentage WOZ-bezwaarschriften | Aantal WOZ-bezwaarschriften o.b.v. no-cure-no-pay |
|-------------|--|---------------------------------|---|
| 2013 | 189.000 | 3,0% | 33.000 |
| 2014 | 96.000 | 1,6% | 20.000 |
| 2015 | 79.000 | 1,3% | 16.500 |
| 2016 | 87.000 | 1,1% | 19.500 |
| 2017 | 104.000 | 1,4% | 23.000 |

Bron: <https://www.waarderingskamer.nl/woz-in-cijfers/feiten-over-de-woz/>

Overige relevante ontwikkelingen:

Er zijn enkele belangrijke ontwikkelingen in het digitale domein, die mogelijk ook de WOZ gaan raken. WOZ-gegevens worden voor veel verschillende processen gebruikt en niet alleen binnen de overheid (de WOZ-waarde is bijvoorbeeld ook belangrijk voor banken bij het bepalen van de hoogte van de hypotheek). De Regiegroep Doorbraken WOZ & Vastgoed heeft in haar voorstel ook aangegeven dat bij de ontwikkeling van de e-WOZ het perspectief van de internetomkering (het Qiy concept) moet worden beschouwd. Qiy²⁸ is een innovatief concept waarbij de burger een persoonlijk domein krijgt waarin hij persoonlijke gegevens kan opslaan. De burger is de enige die bepaalt welke informatie hier in zit en welke informatie gedeeld wordt met anderen. De WOZ-waarde is dan bijvoorbeeld een interessant gegeven om hierin op te nemen, omdat deze op andere plekken kan worden hergebruikt.

Het is dus interessant om bij de ontwikkelingen van de WOZ rekening te houden met het Qiy-concept. Uit de analyse is echter naar voren gekomen dat dit voor de e-WOZ nauwelijks relevant is. Immers, er is geen ratio om gegevens van de voormelding te delen met anderen dan de

²⁷ In het voorjaar van 2016 heeft de Waarderingskamer een inventarisatie gemaakt welke gemeenten al met welke e-WOZ oplossing werken. Deze is als basis genomen voor het overzicht. Op basis van feitelijke deelwaarnemingen is dit overzicht verder aangevuld met gemeenten die ook een e-WOZ oplossing aanbieden. Voor de categorieën hebben wij ook aangesloten bij de indeling van de Waarderingskamer.

²⁸ Meer informatie is te vinden op <https://digital-me.nl/nl/consumer/qiy-principles/>

gemeente die de WOZ-beschikking opstelt. Een bank kan niet veel met de gegevens van de voormelding (waaruit blijkt dat de burger het niet eens is met een WOZ-waarde); banken werken met de feitelijke WOZ-waarden.

De ervaringen die nu worden opgedaan met de voormelding van de WOZ zijn mogelijk wel interessant op hele andere domeinen (sociale domein, zorgdomein). De lessen die van de e-WOZ worden geleerd kunnen dan in de toekomst ook worden gebruikt om andere voormeldingen voor burgers te gaan organiseren.

Doelen e-WOZ:

Met de e-WOZ kan een bijdrage worden geleverd aan verschillende doelen:

- Verbeteren dienstverlening aan burgers en transparantie van de overheid:
 - De WOZ is een black box voor veel burgers. Het idee achter de e-WOZ is om de bepaling van de WOZ-waarde transparanter te maken voor de burger door inzicht te geven in de onderdelen waaruit de WOZ-waarde is opgebouwd. Als de burger ziet dat deze gegevens juist zijn, dan kan dat ook leiden tot meer vertrouwen in de opbouw en vaststelling van de WOZ-waarde.
 - Doordat veel burgers met de WOZ te maken hebben en de WOZ een jaarlijks terugkerende contactmoment is, is er een grote potentiële doelgroep die bereikt wordt met de e-WOZ.
 - Als de WOZ-waarde op de beschikking meteen juist is hoeven burgers geen bezwaar meer aan te tekenen tegen de WOZ-waarde. Dit scheelt de burger tijd en ergernis.
- Betere kwaliteit van de WOZ-administratie:
 - De reacties van burgers die volgen uit de e-WOZ zijn signalen die onderzocht kunnen worden. Als uit onderzoek blijkt dat het een terechte reactie was, dan kan het gegeven worden aangepast en dat draagt bij aan de kwaliteit van de WOZ-administratie.
 - Ieder jaar moet 20% van het totale bestand aan WOZ-objecten binnen elke gemeente worden gecontroleerd (norm van de Waarderingskamer). Iedere voormelding die een burger indient, telt mee als een gecontroleerd object om aan deze norm te voldoen. Voorwaarde is wel dat de betreffende voormelding door de gemeente ook beoordeeld is.
 - Bepaalde gegevens zijn lastiger vast te stellen voor een gemeente zoals bijvoorbeeld het bouwjaar of de onderhoudstoestand van het inwendige van de woning. De e-WOZ kan zorgen voor dataverrijking.²⁹
- Afname aantal bezwaarschriften:

Bij een afname van het aantal bezwaarschriften snijdt het mes aan twee kanten, er is een voordeel voor de burger en de overheid. Als er minder bezwaarschriften zijn, dan kost het afhandelen van de bezwaarschriften de gemeente ook minder tijd.
- Imago van en vertrouwen in de gemeente:

Dankzij de hierboven genoemde redenen kan het imago van de gemeente verbeteren en het vertrouwen van burgers in de gemeente toenemen.

²⁹ Zie bijvoorbeeld Amsterdam (2014), *Plan van aanpak WOZ. De basis op orde*

Projectdoelen i.r.t. doelen Digitale Agenda

Met het project e-WOZ kan in bredere zin ook worden bijgedragen aan de doelen van de Digitale Agenda 2020, zoals die zijn vastgesteld door de VNG. Aan de volgende doelstellingen wordt bijgedragen:

- Open en transparant in de participatiesamenleving;
- Werken als één efficiënte overheid.

Alles overziend geeft deze paragraaf het antwoord op vraag / reden A, waarom gemeenten nog niet met de e-WOZ werken *Is het wel echt nodig?* Nee, het is niet echt nodig. De e-WOZ is een nice2have en geen need2have. Maar de e-WOZ is wel een project dat heel goed past binnen maatschappelijke en digitale ontwikkelingen binnen en buiten het WOZ-domein en is een goed voorbeeld van een moderne verhouding tussen burgers en gemeente met een transparante en goede dienstverlening.

2.3 Stakeholders & rollen

Het college van burgemeester en wethouders is in Nederland belast met de uitvoering van de Wet Waardering Onroerende Zaken. Daarom is de gemeente de meest aangewezen partij binnen de overheid om met de e-WOZ aan de slag te gaan.

Binnengemeentelijk ligt de lead van de implementatie van de e-WOZ bij de WOZ-afdeling. Zoals bij iedere ICT- en organisatieverandering moeten er ook andere afdelingen bij de e-WOZ worden betrokken, zoals afdelingen die zich bezig houden met ICT, dienstverlening en het bestuur (ook de wethouder).

Binnen de gemeenten die al werken met de e-WOZ is het initiatief om te starten met de e-WOZ veelal genomen door het bestuur (college van burgemeester en wethouders) of door de WOZ-afdeling. Wethouders hebben daarbij andere redenen om de e-WOZ te omarmen (zichtbaarheid, betere dienstverlening) dan de mensen op de WOZ-afdeling (verhogen kwaliteit, procesoptimalisatie). Het is in ieder geval relevant dat beide groepen het initiatief van de e-WOZ ondersteunen.

Vervolgactie: Het is belangrijk dat zowel de WOZ-afdeling als het bestuur (college van burgemeester en wethouders) achter de implementatie van de e-WOZ staan. Het is daarom ook interessant om je voorafgaand aan de implementatie op beide doelgroepen te richten.

Om van de e-WOZ bij gemeenten een succes te kunnen maken is samenwerking met andere partijen buiten de gemeente relevant. In deze paragraaf schetsen wij de belangrijkste partners van gemeenten. Achtereenvolgens gaan wij in op samenwerkingsverbanden, softwareleveranciers en overige stakeholders.

2.3.1. Samenwerkingsverbanden

In het WOZ-domein wordt er veel samengewerkt door gemeenten. Hierdoor zijn er in de loop der tijd veel samenwerkingsverbanden ontstaan. In de volgende tabel is een overzicht opgenomen van de samenwerkingsverbanden naar grootte van de samenwerking en hoeveel gemeenten binnen deze samenwerkingsverbanden vallen.

Samenwerkingsverbanden in het WOZ-domein

| Aantal deelnemers in samenwerkingsverband | Aantal samenwerkingsverbanden | Aantal gemeenten | Procentueel gemeenten |
|---|-------------------------------|------------------|-----------------------|
| Geen | | 138 | 36% |
| 2 | 15 | 30 | 8% |
| 3 | 12 | 33 | 9% |
| 4 | 2 | 8 | 2% |
| 5 | 3 | 15 | 4% |
| 6 tot 9 | 7 | 51 | 13% |
| >10 | 6 | 113 | 29% |
| Totaal | 44 | 388 | 100% |

Bron: Eigen bewerking + aanvulling + actualisatie van

<http://gis.vng.nl/v2/?t=4&key=16MSweH139LybT15J2IYX5jNNVxfROJzldl0rq3aETpQ&jaar=2015>

Door de jaren heen is er een gestage groei te zien van het aantal gemeenten dat deel uitmaakt van samenwerkingsverbanden. Te zien is dat een ruime meerderheid van de gemeenten (250 van de 388 gemeenten) onderdeel uitmaken van een samenwerkingsverband voor de uitvoering van (een deel van de) WOZ. 138 Gemeenten werken (nog) niet samen in een samenwerkingsverband. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat samenwerkingsverbanden niet altijd het gehele WOZ-proces uitvoeren, maar soms een deel van het WOZ-proces. De volgende delen zijn te onderscheiden: taxeren/waarderen, heffen, innen, bezwaar/beroep. Er is niet bekend welke activiteiten de verschillende samenwerkingsverbanden tot hun takenpakket hebben.

De aanwezigheid van samenwerkingsverbanden in het WOZ-domein creëert goede aanknopingspunten voor een grootschalige implementatie van de e-WOZ. Via de 44 samenwerkingsverbanden kunnen 250 gemeenten worden bereikt en het is daarom interessant om de samenwerkingsverbanden te betrekken bij de implementatie van de e-WOZ.

Vervolgactie: Betrek de samenwerkingsverbanden in het WOZ-domein bij de landelijke opschaling van de e-WOZ.

Een deel van de samenwerkingsverbanden werkt al met de e-WOZ. In de volgende tabel is hiervan een nadere uitwerking gemaakt.

e-WOZ binnen samenwerkingsverbanden (aantal gemeenten)

| | Geen e-WOZ | Deel gemeenten met e-WOZ | Alle gemeenten met e-WOZ |
|-------------------------------|-------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Aantal samenwerkingsverbanden | 25 | 11 | 9 |
| Aantal gemeenten met e-WOZ | 0 | 32 | 65 |
| Aantal gemeenten zonder e-WOZ | 95 | 58 | 0 |
| Totaal aantal gemeenten | 95 | 90 | 65 |

Bij negen samenwerkingsverbanden werken alle gemeenten (65 in totaal) op dit moment met de e-WOZ. Er zijn 11 samenwerkingsverbanden bij wie een deel van de gemeenten al met de e-WOZ werken. Binnen de samenwerkingsverbanden die al werken met e-WOZ zijn er 32 gemeenten met e-WOZ en 58 gemeenten zonder e-WOZ. Bij deze 58 gemeenten is mogelijk een snelle slag te maken, omdat er binnen deze samenwerkingsverbanden al ervaring is met de e-WOZ. Er zijn ook 25 samenwerkingsverbanden die nog niet werken met de e-WOZ, 95 gemeenten maken deel uit van deze samenwerkingsverbanden.

2.3.2. Softwareleveranciers

Er zijn op dit moment al 123 gemeenten die met een e-WOZ oplossing werken en er zijn verschillende softwareleveranciers die applicatie met een e-WOZ functionaliteit aanbieden. Er is een beperkt aantal leveranciers van belastingsystemen, WOZ-administraties, WOZ-taxatiesystemen en inningensystemen voor de WOZ. De grootste leveranciers zijn (op alfabetische volgorde): Centric, GeoTax, Gouw Informatie Technologie, PinkRocade en Tog Nederland. Deze leveranciers bieden ook zelf de e-WOZ functionaliteit of doen dit via een partner (bijvoorbeeld BakerWare)

Naast de bovengenoemde partijen zijn er nog enkele andere leveranciers die de e-WOZ functionaliteit aanbieden, waaronder: SMQ i.s.m. Exxelence en 4Value.

2.3.3. Overige stakeholders

Daarnaast zijn er nog verschillende andere stakeholders relevant voor de e-WOZ. Wij benoemen hieronder de meest relevante:

- De Waarderingskamer is een zelfstandig bestuursorgaan dat toezicht houdt op de uitvoering van de Wet waardering onroerende zaken.
- De Regiegroep Doorbraken WOZ & Vastgoed is de initiatiefnemer van het voorstel om de e-WOZ grootschalig te implementeren.

3 Resultaten impactanalyse

In dit hoofdstuk is een analyse gemaakt van de impact van de e-WOZ voor gemeenten. Er zijn in het verleden verschillende pilots uitgevoerd met de e-WOZ en van die pilots zijn ook evaluaties beschikbaar. Voor deze analyse hebben wij gebruik gemaakt van deze pilotevaluaties. In aanvulling daarop hebben wij gesproken met verschillende van de direct betrokkenen bij deze pilots, waarbij wij hen ook hebben gevraagd naar hun ervaringen na de afronding van de pilots. Hierbij hebben wij in het bijzonder ook aandacht voor de redenen, die gemeenten hebben genoemd om niet te starten met de e-WOZ, en de ervaringen van gemeenten die al wel met de e-WOZ werken om de impact op een goede manier te managen en te beheersen.

Daarnaast is door een architect een uitwerking gemaakt van de architectuurplaten voor de e-WOZ.³⁰ Daar zijn ook de verschillende oplossingsrichtingen beschouwd³¹: bestaande leveranciers belastingapplicaties, een SaaS-oplossing voor het gehele e-WOZ proces en een nieuwe collectieve voorziening voor de e-WOZ.

In de eerste paragraaf is een uitwerking gemaakt van de samenhang, waarbij vooral vanuit de ICT en architectuur naar het vraagstuk is gekeken. In de tweede paragraaf is gekeken naar de effecten van e-WOZ en de alternatieven. In de laatste paragraaf tot slot is gekeken naar de maatschappelijke meerwaarde van de e-WOZ (business case voor de gemeente).

Dit hoofdstuk is in het bijzonder geschreven voor lezers die bij de feitelijke (technische en projectmatige) implementatie van de e-WOZ betrokken zijn.

3.1 Samenhang

Bij de samenhang wordt gekeken hoe de oplossing past binnen de bestaande organisatie, waarbij wordt gekeken naar werkprocessen, functionaliteiten en de invulling van de ICT-infrastructuur (uitwerking van de architectuur).

3.1.1. Werkprocessen e-WOZ

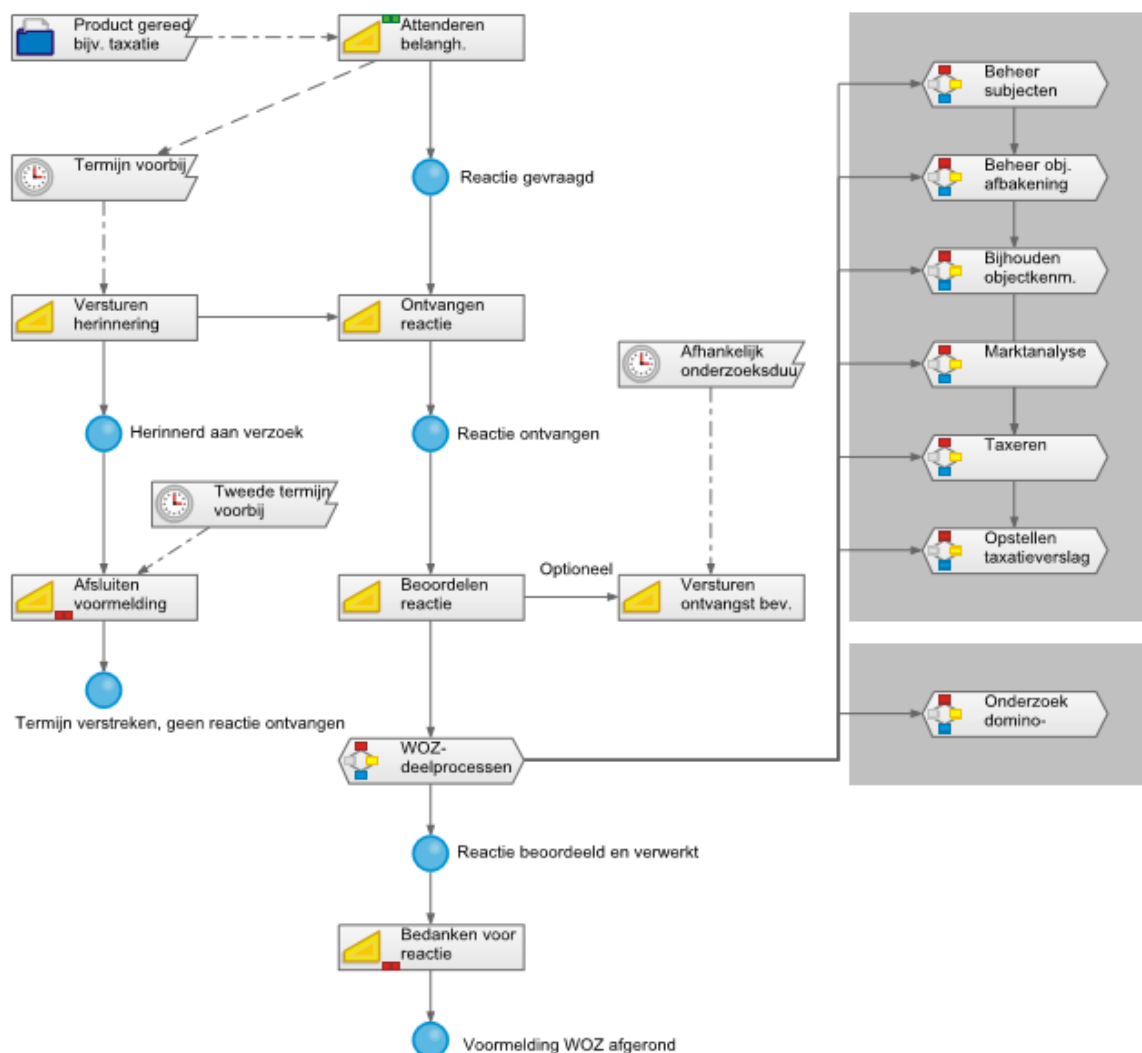
In 2013 is een eerste uitwerking gemaakt hoe het werkproces van de voormelding er op hoofdlijnen uit kan zien. In de volgende figuur is deze uitwerking opgenomen.

In deze uitwerking is ook de relatie gelegd met de bestaande WOZ-processen (in de figuur rechts weergegeven in het grijze vlak). Te zien is ook dat het werkproces van de voormelding kan starten als de taxatie (bestaande WOZ-proces) is afgerond.

³⁰ De uitwerking van de architect is opgenomen in bijlage D.

³¹ Om een beeld van de bestaande leveranciers van belastingapplicaties en van de SaaS-oplossing voor het gehele e-WOZ proces is een enquête uitgezet onder de leveranciers. Deze informatie is aangevuld met feitelijk waarnemingen van bestaande e-WOZ applicaties. Voor het alternatief 'nieuwe collectieve e-WOZ voorziening' is uitgegaan van de schets die gemaakt is in het document *Uniforme specificaties van de webvoorziening "Voormelding WOZ"* van de Doorbraakgroep Interactieve WOZ.

Zaaktype Voormelding WOZ behandelen³²



Aan de hand van de bovenstaande schets is in de tweede helft van 2016 een nadere uitwerking gemaakt van het werkproces van de e-WOZ en de gewenste functionaliteiten. De gewenste functionaliteiten zijn ook gevalideerd in de tweede begeleidingscommissie. In de volgende tabel zijn voor de stappen in het werkproces de gewenste functionaliteiten uitgewerkt.

Werkprocessen e-WOZ en gewenste functionaliteiten

| | Beschrijving werkproces e-WOZ | Gewenste functionaliteiten |
|--|-------------------------------|--|
| | Informatiekanalen | Alle berichten van de gemeente aan de burger gaan per brief of via de MijnOverheid Berichtenbox. De burger ontvangt een bericht met daarin informatie over inloggegevens en de website, waar de WOZ informatie beschikbaar gesteld wordt. Daarnaast kan de burger via de (lokale) krant worden uitgenodigd om naar de website te gaan. In de toekomst kan WOZ informatie (voor de e-WOZ) ook beschikbaar gesteld worden via Persoonlijke gegevens in |

³² KING (2013), *Zaaktypesjabloon WOZ*.

| | Beschrijving werkproces e-WOZ | Gewenste functionaliteiten |
|----|---|---|
| | | MijnOverheid, tabblad Wonen. Daar kan een knop geplaatst worden die het mogelijk maakt om door te gaan naar de omgeving waarin de WOZ informatie beschikbaar gesteld wordt. |
| | Behandelkanaal | De voorkeur wordt gegeven aan de communicatie met de burger via de digitale kanalen op MijnOverheid en website. Het kan nodig zijn, bij de behandeling van de reactie van de burger, dat de medewerker van de gemeente telefonisch contact opneemt. |
| 1 | Verifiëren identiteit burger Vaststellen van de identiteit van de burger en vaststellen welke informatie toegankelijk is. | Het is mogelijk dat de identiteit van een burger wordt geverifieerd en dat wordt vastgesteld welke informatie toegankelijk is. Op termijn bij voorkeur met behulp van een authenticatiemiddel op betrouwbaarheidsniveau substantieel. |
| 2 | Verifiëren identiteit medewerker Vaststellen van de identiteit van de medewerker en vaststellen welke informatie toegankelijk is. | Het is mogelijk dat de identiteit van de medewerker van de gemeente wordt vastgesteld om toegang te krijgen tot de benodigde informatie om de burger te ondersteunen. Op termijn bij voorkeur met behulp van een authenticatiemiddel op betrouwbaarheidsniveau substantieel. De medewerker krijgt toegang tot de WOZ informatie en status van de zaak. De geboden informatie is gelijk aan de informatie die de burger aangeboden wordt. Extra informatie kan de medewerker ophalen uit de backoffice systemen, zie ook 3d. |
| 3 | Informereren burger Inzien WOZ informatie door burger Burger kan langs de beschikbaar gestelde digitale kanalen gegevens inzien over de WOZ-kenmerken van zijn of haar woning. Aanleidingen kunnen zijn: het ontvangen van een vooraanmelding (en verzoek om reactie), een bevestiging van ontvangst van de reactie van de burger, de uitkomst van de beoordeling van de reactie door gemeente, een herinnering. Burger ontvangt een instructie voor het gebruik van en de toegang tot de digitale kanalen. | Burger kan via de gemeente actuele WOZ gegevens, deelanalyses, status informatie, documenten inzien en berichten ontvangen dat een reactieformulier kan worden ingevuld via digitale kanalen. Burger ontvangt per brief, via de MijnOverheid Berichtenbox of via de lokale krant een instructie waar de informatie en formulieren beschikbaar worden gesteld. |
| 3a | Burger reageert op gemeentelijk bericht. | Burger kan de reactie met behulp van een vooraf gedefinieerd en gestructureerd formulier aan gemeente sturen. |
| 3b | Burger/ medewerker vragen status informatie op over de zaak | Burger/medewerker kan de status van een zaak inzien. |
| 3c | Burger/medewerker vragen foto's referentiewoningen op | Burger/medewerker kan digitaal foto's van referentiewoningen inzien |
| 3d | Medewerker gemeente kan WOZ informatie burger digitaal inzien | Om burger goed te kunnen ondersteunen is het nodig dat medewerker dezelfde informatie (en opmaak) kan inzien als de burger. Medewerkers van de gemeente kunnen actuele WOZ |

| | Beschrijving werkproces e-WOZ | Gewenste functionaliteiten |
|---|-------------------------------|---|
| | | gegevens, deelanalyses, statusinformatie en documenten inzien en berichten ontvangen en versturen via digitale kanalen. |
| 4 | Informeren burger gemeente | Gemeente kan, langs de digitale weg, vooraf gedefinieerde en gestructureerde formulieren van burgers aanmaken, wijzigen, ontvangen en versturen: de vooraanmelding WOZ, een ontvangstbevestiging, een overzicht van de stand van zaken (status). Formulieren zijn onderverdeeld in 1) informatie over (primaire of secundaire) objecten, deelanalyses voor de WOZ waardering (m2, kuubs etc.), 2) reacties van de burger: de reactie 'akkoord', de reactie 'niet akkoord' en de door de burger gecorrigeerde deelanalyses. Formulieren zijn zoveel mogelijk vooraf ingevuld. Een bericht kan leiden tot het openen van een nieuwe zaak, of de wijziging van de status van een bestaande zaak. |
| 5 | Behandelen zaak | Het is mogelijk om een zaak te openen en de behandeltermijn te bewaken. Het is mogelijk om de status van de zaak aan te passen. Statusinformatie is digitaal beschikbaar voor burger en medewerker. |
| 6 | Documenteren | Het is mogelijk om alle formulieren van en naar de burger digitaal te archiveren en tijdens de behandeling digitaal te tonen aan burger en medewerker. |

Het bovenstaande werkproces met bijbehorende gewenste functionaliteiten is (nog) niet opgenomen in de GEMMA Zaaktypecatalogus 2.³³

Vervolgactie: De aansluiting op GEMMA moet nog worden uitgewerkt. Daarbij moet ook aandacht zijn voor de informatie- en applicatie architectuur en de gemeentelijke bedrijfsfuncties en objecten. Tevens moeten de architectuurplaten (waarvan een eerste uitwerking is opgenomen in bijlage D) nog verder worden uitgewerkt. Daarnaast kan de e-WOZ-functionaliteit dan ook toegevoegd worden aan de GEMMA Softwarecatalogus.

3.1.2. Functionaliteiten e-WOZ

Aan de hand van de voorgaande tabel zijn voor de e-WOZ resumerend de volgende functionaliteiten te onderscheiden:

- **Informeren**
 - De **burger ontvangt** een **bericht** met de uitnodiging om de voormelding in te vullen
- **Authenticatie**
 - Het is mogelijk de **identiteit** van de **burger** te verifiëren (met DigiD of Idensys)
- **Autorisatie**
 - Het is mogelijk de **identiteit** van de **medewerker** vast te stellen om de burger te ondersteunen met de benodigde informatie

³³ http://www.gemmaonline.nl/index.php/GEMMA_Zaaktypecatalogus.

- **Interactie**
 - **Burger** kan langs de beschikbaar gestelde digitale kanalen gegevens **inzien** over de **WOZ-kenmerken** van zijn of haar woning
 - Burger kan **reactie** met behulp van een vooraf gedefinieerd en gestructureerd formulier aan gemeente sturen
 - Burger/medewerker kan de **status** van een zaak inzien
 - Burger/medewerker kan digitaal **foto's** van referentiewoningen inzien
 - **Medewerker** gemeente kan WOZ informatie burger digitaal inzien
- **Communicatie**
 - Gemeente kan, langs de digitale weg, vooraf gedefinieerde en gestructureerde **formulieren** aanmaken, wijzigen, ontvangen en versturen: de **vooraanmelding** WOZ, een **ontvangstbevestiging**, een overzicht van de stand van zaken (**status**) en terugkoppeling
- **Belastingapplicatie**³⁴
 - Het is mogelijk om een **zaak te openen** en de **behandeltermijn** te bewaken. Het is mogelijk om de status van de zaak aan te passen. **Statusinformatie** is digitaal beschikbaar voor burger en medewerkers (zowel Belastingen als KCC)
- **Document Management**
 - Het is mogelijk om alle formulieren (communicatie) van en naar de burger digitaal te **archiveren** en tijdens de behandeling digitaal te **tonen** aan burger en medewerker

Als wij kijken naar het huidige aanbod van e-WOZ applicaties van de verschillende softwareleveranciers dan komt het merendeel van de bovengenoemde functionaliteiten terug in de bestaande voorzieningen. Hoe de gewenste functionaliteiten zijn ingevuld, verschilt per softwarepakket. In de volgende paragraaf is een match gemaakt van de gewenste functionaliteiten en de verschillende GDI bouwstenen.

3.1.3. Samenhang met GDI-bouwstenen

Verschillende GDI bouwstenen kunnen een bijdrage leveren aan de gewenste functionaliteiten zoals in de vorige paragraaf beschreven.

- **Informereren**

In de praktijk zijn er verschillende mogelijkheden om de burger te informeren over de mogelijkheid om de voormelding van de e-WOZ in te vullen. Burgers worden geïnformeerd per brief, via **MijnOverheid Berichtenbox voor burgers**, via een bericht in de lokale pers of via een bericht op de website van de gemeenten. De respons van burgers om mee te doen is substantieel hoger bij een persoonlijke uitnodiging dan bij een generieke uitnodiging (20% versus iets meer dan 0%).

De gemeenten in de begeleidingscommissie hebben aangegeven dat het gewenst zou zijn dat burgers ook via hun **MijnOverheid** omgeving direct toegang krijgen tot hun eigen e-WOZ omgeving. Dit past uitstekend binnen de ideeën en ontwikkelingen op het gebied van Persoonlijk Datamanagement.³⁵ De e-WOZ zou dan onder *Persoonlijke Gegevens, onderdeel*

³⁴ Waar belastingapplicatie staat kan ook WOZ-applicatie worden gelezen.

³⁵ Regie op Gegevens (2017), *Regie op gegevens? Durf te doen! Concept-greenpaper t.b.v. werkconferentie Regie op Gegevens 4 juli 2017.*

Wonen kunnen worden opgenomen.³⁶ Op die pagina, waar burgers van aangesloten gemeenten op dit moment hun vastgestelde WOZ-waarden en -taxatieverslagen kunnen opvragen, kan dan een verwijzing worden opgenomen naar de e-WOZ omgeving van gemeenten waar de benodigde interactie is geregeld om burgers te kunnen laten reageren op de gegevens die voor de volgende beschikkingen ronde gaan worden gebruikt.

Vervolgactie: Gemeenten hebben de wens dat burgers via MijnOverheid toegang krijgen tot de e-WOZ. De VNG moet bepalen of dit beleidsmatig gewenst is gegeven de technische en organisatorische mogelijkheden en gegeven de financiële kaders voor de GDI.

- **Authenticatie**

Er zijn op dit moment verschillende manieren waarop de burger zich kan authenticeren om toegang te krijgen tot de e-WOZ. In sommige gevallen kan de burger inloggen met DigiD en in andere gevallen krijgt de burger (in de uitnodigingsbrief) een eigen username en wachtwoord toegestuurd. Het is gewenst dat op termijn eigen usernames en wachtwoorden worden uitgefaseerd en dat er alleen nog maar gebruik kan worden gemaakt van **DigiD**³⁷ of een **Idensys-middel** om in te loggen op de e-WOZ omgeving. Tevens moet er rekening mee worden gehouden dat volgend uit de **eIDAS-verordening**³⁸ vanaf 18 september 2018 ook buitenlandse eID-middelen moeten worden geaccepteerd.

- **Interactie**

Als de burger heeft ingelogd, dan krijgt de burger verschillende gegevens van zijn WOZ-object te zien. De gegevens die worden getoond komen uit de lokale **Basisregistratie WOZ**. Een koppeling naar de LV WOZ ligt minder voor de hand omdat er minder informatie in de LV WOZ staat dan in de Basisregistratie WOZ.

- **Terugmelden**

Terugmelden (aan andere basisregistraties) is niet als aparte functionaliteit van de e-WOZ opgenomen in paragraaf 3.1.2., maar het is wel mogelijk dat een reactie van een burger de trigger is voor het proces van terugmelding op de BAG. Wanneer de burger in de voormelding aangeeft dat een objectkenmerk, dat ook in de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) voorkomt, niet correct is, dan moet namelijk de reguliere procedure van de terugmelding door de WOZ-medewerker op de BAG worden uitgevoerd (via de BAG-viewer of via **Digimelding**). Digimelding maakt het mogelijk om melding te maken van gereede twijfel aan de juistheid van de gegevens in de aangesloten basisregistraties.

Aandachtspunt met betrekking tot het terugmelden is wel de volgende. Als een samenwerkingsverband een deel van de taken uitvoert, dan blijkt in de praktijk dat het terugmelden van samenwerkingsverband naar de gemeente niet altijd goed verloopt. Dit is te ondervangen door hier duidelijke afspraken over te maken.

³⁶ In theorie (en niet expliciet genoemd door de gemeenten) zou de status van de afhandeling van de voormelding van de WOZ ook onder *Lopende Zaken* kunnen worden meegenomen, maar dat lijkt meer iets voor de langere termijn.

³⁷ Nu wordt er nog gebruik gemaakt van DigiD Basis, voor de toekomst moet ten minste rekening worden gehouden met DigiD substantieel.

³⁸ Zie http://www.noraonline.nl/wiki/EIDAS_verordening

Andere GDI-bouwstenen zijn minder relevant voor de e-WOZ.

Vervolgactie: Nog niet alle softwareleveranciers van de e-WOZ werken al met alle GDI-bouwstenen (de MijnOverheid Berichtenbox voor burgers en DigiD/Idensys). Leveranciersmanagement kan worden ingezet om softwareleveranciers te bewegen om deze functionaliteiten in hun e-WOZ applicatie in te bouwen.

3.1.4. Samenhang met andere administraties

Binnen het WOZ-domein wordt er met verschillende type administraties gewerkt: belastingsystemen, WOZ-administratiesystemen, WOZ-taxatiesystemen en inningensystemen. Vanuit de gewenste functionaliteiten bekeken is het relevant dat de reactie van de burger een trigger is voor het openen van een zaak en dat de voormelding als een zaak kan worden behandeld (dit zijn reeds bestaande functionaliteiten voor bezwaar en beroep). Tevens is het relevant dat er statusinformatie beschikbaar is over de zaak (de reactie van de burger). Gegeven de gewenste functionaliteiten is daarom relevant dat er een koppelvak is tussen de e-WOZ en de behandeling van de reactie door de WOZ-medewerker, zodat het bericht - zonder handmatige actie - kan worden ingelezen in de applicatie waarin de zaak (reactie) wordt behandeld. Bij de bestaande belastingapplicaties die ook de e-WOZ functionaliteit aanbieden is dit geregeld. Bij het SaaS-alternatief voor het gehele e-WOZ proces maken de voormelding en de behandeling van de zaak onderdeel uit van de SaaS-oplossing, waardoor een dergelijk koppelvak naar een andere applicatie minder noodzakelijk is.

Naast de belastingapplicaties werken gemeenten ook met documentmanagementsystemen en/of zaaksystemen. Gegevensuitwisseling tussen beide systemen is nog niet altijd mogelijk, op dit moment zijn er pilots voor een betere gegevensuitwisseling tussen deze systemen. Praktisch gezien wordt dit nu vaak door een gemeente opgelost door een burger die met een vraag over de WOZ belt, direct door te verbinden naar de WOZ-afdeling. De medewerker op de WOZ-afdeling heeft toegang tot de belastingapplicatie en kan daar dan alle relevante informatie inzien. Op die manier kan de burger snel worden geholpen.

3.1.5. Standaarden

Voor de uitwisseling van gegevens in het WOZ-domein wordt op dit moment veel gebruik gemaakt van Stuf-TAX. Stuf-TAX is niet verankerd in regelgeving, maar gemeenten, softwareleveranciers en dienstverleners hebben met elkaar afspraken gemaakt voor het gebruik van dit formaat.³⁹ Stuf-TAX bestaat uit het gegevenswoordenboek WOZ, een beschrijving van de record lay-out, een procedure voor het gebruik en een procedure voor het opstellen van een taxatieverslag. Stuf-TAX is eindig en wordt niet verder doorontwikkeld.

Voor de toekomst is het Sectormodel WOZ relevant in het WOZ-domein, waarin onder meer de specificaties van het xml-berichtenverkeer zijn vastgelegd. Vanaf 1 april 2012 is de versie Stuf WOZ 03.12 in gebruik genomen.⁴⁰

³⁹ <https://www.waarderingskamer.nl/publicaties/stuf-tax/>.

⁴⁰ Meer informatie is te vinden op <https://www.waarderingskamer.nl/basisregistratie-woz-lv-woz/stuf-woz-0312>.

3.1.6. Schaalbaarheid

In deze paragraaf is gekeken naar de schaalbaarheid van de e-WOZ oplossingen, met andere woorden: is de oplossing technisch op te schalen naar alle gemeenten? Als eerste is het relevant dat geen van de gemeenten of leveranciers de techniek als knelpunt of barrière heeft genoemd om te kunnen starten met de e-WOZ. Qua techniek kost het relatief weinig tijd om de e-WOZ oplossing te implementeren (de doorlooptijd varieert van een dag tot maximaal enkele weken, afhankelijk van de gekozen oplossing).

Voor gemeenten die werken met de grote belastingapplicatiesystemen zijn verschillende oplossingen beschikbaar om de e-WOZ aan te bieden aan hun burgers. De gemeente kan kiezen voor een oplossing van de huidige leverancier van hun belastingapplicatiepakket of voor een separate SaaS-oplossing. Beide oplossingen zijn technisch goed op te schalen (onder meer ook omdat er veel spelers op de markt actief zijn).

3.2 Effecten & alternatieven

In deze paragraaf is gekeken naar de effecten van e-WOZ en alternatieven. Hierbij hebben wij naar de input, output en outcome gekeken. Daarbij is naar de SCOPAFIJTH elementen gekeken (security, communicatie, organisatie, personeel, administratieve organisatie, financiën, informatie, juridisch, technologie, huisvesting en overig). Niet alle elementen komen ook terug in dit hoofdstuk, omdat er niet altijd relevante input, output of outcome is op alle onderwerpen.

3.2.1. Input (SCOPAFIJTH)

In deze paragraaf is een aanzet gemaakt om te kijken wat er nodig is om e-WOZ te kunnen implementeren. Welke input is nodig? Daarmee wordt een antwoord gegeven op het tweede deel van reden D waarom gemeenten nog geen e-WOZ hebben: *Wat moeten wij doen als we de e-WOZ willen implementeren?* Wij hebben hier gekozen voor een meer inhoudelijke benadering: tegen welke specifieke e-WOZ vragen loopt een gemeente aan wanneer zij de e-WOZ willen implementeren? Door deze informatie te combineren met de meer generieke stappen voor de implementatie van nieuwe projecten bij de gemeente ontstaat een voorbeeld stappenplan voor gemeenten om de e-WOZ te implementeren.

Vervolgactie: Een integraal voorbeeld van een stappenplan voor de implementatie van de e-WOZ bij de gemeente kan gemeenten ontzorgen bij het implementeren van de e-WOZ.

Gemeenten die met de implementatie van de e-WOZ willen gaan starten, krijgen met verschillende inhoudelijke vragen en keuzes te maken. Aan de hand van de ervaringen van gemeenten die de e-WOZ al geïmplementeerd hebben is in dit hoofdstuk een nadere uitwerking gemaakt wat gemeenten moeten doen om de e-WOZ te implementeren.

Als eerste moet de gemeente vanzelfsprekend **bepalen of het interessant is** om te starten met het project. Waarom is de e-WOZ interessant en hoe ziet de business case eruit? In hoofdstuk 2 is ingegaan op de redenen waarom de e-WOZ interessant is en de doelen waaraan de e-WOZ kan bijdragen. In de paragrafen hierna presenteren wij de resultaten (output, outcome, business case) van gemeenten die al langer met de e-WOZ werken.

In grote lijnen zijn de eerdere ervaringen met de e-WOZ als volgt. Van de burgers die persoonlijk worden uitgenodigd reageert ongeveer 20 tot 30 procent, daarvan geeft 40 procent aan dat er iets veranderd moet worden. Ongeveer 20 procent van deze suggesties van de burgers worden ook gehonoreerd door gemeente (en dat leidt tot een verbetering van de kwaliteit van de WOZ-gegevens). Uit de pilotevaluaties blijkt dat de tevredenheid van burgers over de e-WOZ hoog is, ook als ze de e-WOZ niet hebben ingevuld. De voormeldingen lijken tot een afname van het aantal bezwaarschriften te leiden. De financieel-economische business case laat zien de gemeente niet rijk worden van de e-WOZ, maar ook niet arm.⁴¹

Een dilemma voor gemeenten (dat in meerdere gesprekken terug is gekomen) was de volgende: Zorgen we als gemeente dat **eerst de kwaliteit van de WOZ heel goed op orde is** voordat we burgers de mogelijkheid geven om voormeldingen te doen **of** zetten we de e-WOZ **al eerder** open? In het eerste geval zal het aantal reacties van burgers lager zijn, maar kan er natuurlijk ook later gestart worden met de voormelding en moet er meer voorwerk worden gedaan. In het tweede geval leidt de e-WOZ tot meer reacties en dus meer werk bij het verwerken van de reacties, maar ook tot een grotere positieve impuls aan de kwaliteit van de data. Wij adviseren gemeenten om zo snel mogelijk te starten met de e-WOZ, in het bijzonder ook omdat burgers het waarderen als zij de mogelijkheid krijgen om van de e-WOZ gebruik te maken.

De **timing van de start van het project** e-WOZ binnen de gemeente is ook een belangrijk aandachtspunt. Met de e-WOZ krijgt de burger in de periode oktober / november⁴² de mogelijkheid om te reageren op de objectgegevens. Dat betekent dat de waarderingscyclus dan inderdaad eerder afgerond moet zijn, namelijk in oktober in plaats van in december. Zie ook reden F waarom gemeenten nog geen e-WOZ hebben: *Moet het waarderingsproces dan niet veel eerder worden afgerond (in oktober in plaats van in december)?* Het is daarom van belang om zo vroeg mogelijk in het jaar te weten dat de deadline voor de waardering naar voren wordt geschoven, dat maakt het relatief eenvoudiger om het waarderingsproces eerder af te ronden en de verandering dus beter te managen. Idealiter wordt het besluit om te starten voor bijvoorbeeld de jaarcyclus 2018 eind 2017 genomen, dan kan meteen nadat de reguliere bezwaren over 2017 zijn afgehandeld gestart worden met de waarderingsactiviteiten voor 2018 én dan kunnen ook de beschikbare middelen voor de e-WOZ worden gereserveerd in de gemeentelijke budgetten.

Vervolgactie: Gegeven de gemeentelijke planning van de waarderingscycli van de WOZ is het aan te raden om voor een grootschalige implementatie in te zetten op gemeenten die de e-WOZ voor het eerst open zetten in de periode oktober/november 2018. Voor 2017 is het dan vooral interessant om gemeenten te ondersteunen bij de opstartfase van de e-WOZ.

Alleen wanneer een gemeente de WOZ-waarde wil laten zien in de e-WOZ, moet het gehele waarderingsproces zijn afgerond. De overige objectkenmerken zijn minder tijdgebonden. Als een gemeente ervoor kiest om de WOZ-waarde niet te tonen, dan is het niet noodzakelijk dat het waarderingsproces eerder wordt afgerond. En het is mogelijk om bepaalde objectgegevens eerder of langer open te stellen voor haar burgers.

⁴¹ Zie bijvoorbeeld Hypercube Business Innovation (2011), *Doorbraak WOZ. Resultaten van de business case & Onderzoekcentrum Drechtsteden (z.j.), Businesscase indicaties Interactieve WOZ.*

⁴² Gemeenten kunnen dit overigens zelf bepalen.

Vervolgens moet de gemeente verschillende keuzes maken ten aanzien van de **functionaliteiten van de e-WOZ**. In bijlage D van dit rapport is een schets gemaakt van de architectuur voor verschillende e-WOZ oplossingen (een e-WOZ functionaliteit vanuit de bestaande belastingapplicaties of via een SaaS-oplossing voor de e-WOZ). De gemeente moet vervolgens passend binnen de aanbestedingsregels de keuze maken voor de leverancier die de meest adequate oplossing voor de gemeente aan kan bieden. Later in dit hoofdstuk is dit nader uitgewerkt in de sectie over de 'technische implementatie'.

Een volgende belangrijke vraag is **welke objectkenmerken** de gemeente aan de burger voor wil leggen met de e-WOZ. En of de gemeente de voorlopige WOZ-waarde voor wil leggen. Er is een natuurlijke neiging om meer objectkenmerken op te nemen, maar naarmate er meer vragen zijn opgenomen in de e-WOZ neemt de respons van burgers af (en mogelijk ook de tevredenheid van de burger over de e-WOZ). Een samenwerkingsverband heeft gemerkt dat veel burgers afhaakten nadat ze hadden kunnen reageren op de WOZ-waarde; door de vraag over de WOZ-waarde naar achteren te plaatsen ging de partiële non-respons omlaag. Het is voor de gemeente relevant om te bedenken over welke objectkenmerken de gemeente graag informatie wil hebben en of een reactie van de burger meerwaarde heeft voor de gemeente. Zo kan een gemeente er meer mee als een burger aangeeft dat hij een nieuwe keuken heeft dan wanneer een burger de WOZ-waarde te hoog vindt. En zo is het voor een burger best lastig om zelf de inhoud van een woning te meten, een reactie over de inhoud door de burger heeft dan wellicht ook minder waarde dan een reactie over de oppervlakte. Laat need2know informatie prevaleren boven nice2know informatie.⁴³ Toon dus alleen gegevens, die de WOZ-waarde beïnvloeden en gegevens die de burger zelf kan beoordelen. Bepaalde gegevens zijn lastig vast te stellen door de gemeente zelf (zoals de inwendige toestand van de woning), het is juist ook interessant om deze gegevens voor te leggen bij de e-WOZ. Er moet ook bedacht worden of open vragen of gesloten vragen interessanter zijn. Met andere woorden: welke objectkenmerken en bijbehorende vragen krijgt de burger voorgelegd? Het verdient in ieder geval de aanbeveling dat burgers, die akkoord zijn met de objectkenmerken en/of WOZ-waarde, de mogelijkheid hebben om dit aan te geven via een eenvoudige "akkoordknop". In dat geval tellen deze objecten ook mee voor de 20% bestandscontrole volgend uit de normen van de Waarderingskamer).⁴⁴

Vervolgactie: Het is interessant wanneer gemeenten kennis en ervaringen met elkaar delen over de inhoud van de vragenlijst (welke objectkenmerken, hoe uitvragen?). Dit kan eraan bijdragen dat de effectiviteit van de e-WOZ toeneemt (in de vorm van een hogere en betere respons).

Gemeenten kunnen zelf bepalen welke objectkenmerken en welke vragen zij opnemen. Er is geen echte noodzaak om te gaan naar één generiek formulier voor alle burgers, het is namelijk niet echt een probleem als burgers in verschillende gemeenten een verschillend formulier krijgen.⁴⁵ Daarnaast kunnen de vragen in het formulier van de e-WOZ nu ook op de specifieke gemeentelijke situatie worden aangepast (lokaal maatwerk).

⁴³ Zie ook Onderzoekcentrum Drechtsteden (2014), *Doorbraak WOZ 2014. Ervaringen en effecten van een nieuwe ronde*.

⁴⁴ Zie ook Onderzoekcentrum Drechtsteden (2014), *Doorbraak WOZ 2014. Ervaringen en effecten van een nieuwe ronde*.

⁴⁵ Dit is mogelijk wel een issue voor bedrijven, die in meerdere gemeenten bedrijfspanden hebben. Dan is er wel enige behoefte aan 'standaard' formulieren. Maar voormeldingen voor bedrijven vallen buiten de scope van deze rapportage.

Een ander belangrijke vraag waar de gemeente over na moet denken is **welke burgers worden uitgenodigd** om mee te doen aan de e-WOZ. Dit hangt ook samen met reden E waarom gemeenten nog geen e-WOZ hebben (*Levert het afhandelen van de reacties van burgers van de voormelding niet te veel werk en extra werk op?*). Veel van de gemeenten die al werken met de e-WOZ zijn gestart met een pilot om de impact op de organisatie beter te kunnen managen en om eerst ervaring op te doen met de e-WOZ. Uit de pilotevaluaties blijkt dat de respons ongeveer 20% is wanneer burgers persoonlijk worden aangeschreven en iets meer dan 0% wanneer gebruik wordt gemaakt van een generieke uitnodiging (via de lokale pers, via een bericht op de website).

De volgende pilotgroepen hebben wij onder meer gezien:

- per wijk;
- per type woning (bijvoorbeeld eerst alleen courante woningen of ouderenwoningen);
- burgers met een MijnOverheid Berichtenbox;
- burgers die eerder bezwaar hebben aangetekend tegen een WOZ-beschikking.

De pilot kan vanzelfsprekend heel gericht worden ingestoken op de specifieke situatie van de gemeente.

De respons van burgers heeft een directe relatie met de benodigde capaciteit op de WOZ-afdeling om de reacties van burgers af te handelen. Als er dus meer capaciteit beschikbaar is, dan kan er voor een iets grotere pilot worden gekozen. En vice versa, als er minder capaciteit beschikbaar is op de WOZ-afdeling dan is het interessant om te starten met een iets kleinere pilotgroep. Als de e-WOZ meerdere jaren open staat (periodiek of voltijd, zie ook verderop), dan neemt het aantal reacties van burgers af. De e-WOZ levert dus extra werk op (in de periode oktober / november) en daar moet dus rekening mee worden gehouden als gestart wordt met het project. Het extra werk kan echter wel beperkt worden door de juiste vragen te stellen en de hoeveelheid extra werk is goed te managen door de juiste pilotgrootte te kiezen⁴⁶ en door een groeipad te kiezen voor de voormeldingen.

De extra werkzaamheden die samenhangen met het verwerken van de reacties van burgers kunnen ook beter worden verspreid door de tijd door de e-WOZ voor bepaalde objectkenmerken **gedurende het gehele jaar** open te zetten.⁴⁷ In dat geval is de piekbelasting van de e-WOZ in oktober en november minder groot. Mogelijk heeft dit wel gevolgen voor de respons van burgers.

Vervolgens moet de gemeente bepalen **op welke manier de burgers worden geïnformeerd** over de mogelijkheid om de e-WOZ in te vullen. De respons is veel hoger bij een persoonlijke uitnodiging (via een brief of via een bericht in de MijnOverheid Berichtenbox) dan bij een generieke uitnodiging (bericht in de lokale krant of op de website van de gemeente). De te verwachten respons en de te maken kosten spelen een belangrijke rol bij deze keuze. Het is in ieder geval interessant om gericht doelgroepen aan te schrijven om zo de kosten voor de e-WOZ te kunnen beperken.⁴⁸ Het is voor veel burgers ook niet interessant om ieder jaar de e-WOZ in te vullen (zeker als er geen substantiële wijzigingen in de woning zijn geweest).⁴⁹

⁴⁶ Zie ook Onderzoekcentrum Drechtsteden (2014), *Doorbraak WOZ 2014. Ervaringen en effecten van een nieuwe ronde.*

⁴⁷ Zie ook Onderzoekcentrum Drechtsteden (2014), *Doorbraak WOZ 2014. Ervaringen en effecten van een nieuwe ronde.*

⁴⁸ Daarbij is het in het kader van de gelijke behandeling van alle burgers mogelijk een issue dat een deel van de inwoners wel de mogelijkheid krijgt om een voormelding te doen en een ander deel van de inwoners

Vervolgactie: Het versturen van de uitnodigingen aan burgers om de e-WOZ in te vullen is één van de belangrijkste kostenposten van de e-WOZ. Het is daarom interessant om ervaringen en tips & tricks uit te wisselen hoe de kosten beperkt kunnen worden en er toch een hoge respons kan worden bereikt.

Als de burger de uitnodiging heeft ontvangen, dan moet de burger inloggen in de e-WOZ omgeving. Nog niet in alle gevallen wordt hier al gebruik gemaakt van **DigiD en/of Idensys-middelen** en wordt er nog gebruik gemaakt van eigen username en wachtwoord combinaties. Het verdient de aanbeveling dat eigen username-wachtwoord combinaties worden uitgefaseerd en overgestapt wordt naar een inlogmethode met een hoger betrouwbaarheidsniveau.

Als de WOZ-medewerker de reactie van de burger heeft ontvangen en hier is een zaak van gemaakt in de belastingapplicatie of de SaaS-applicatie, dan kan het relevant zijn voor de WOZ-medewerker om contact met de burger op te nemen voor nadere informatie over de voormelding. In de praktijk wordt hier dan vaak voor het telefonische kanaal gekozen. Daarbij is het ook relevant dat de gemeente een **werkwijze voor het behandelen van de reacties van burgers** heeft. Worden wijzigingen van objectkenmerken automatisch aangepast in de WOZ-administratie of worden hier nog controles gedaan door de WOZ-medewerkers? En zo ja, hoe ga je om met kwaliteitsmarges bij het uitvragen van primaire objectkenmerken? Bepaalde gegevens zijn minder goed te controleren. Wat kan een WOZ-medewerker controleren als een burger aangeeft een nieuwe keuken te hebben? Het is hier aan te raden om aan te sluiten bij de reeds bestaande controleprotocollen zoals deze ook gebruikt worden bij bezwaar en beroep op WOZ-beschikkingen.

Wanneer de burger in de voormelding aangeeft dat een objectkenmerk, dat ook in de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) voorkomt, niet correct is, dan moet de reguliere procedure van de terugmelding op de BAG door de WOZ-medewerker worden uitgevoerd (via de BAG-viewer of via Digimelding).

In aanvulling daarop is het ook relevant (zie de gewenste functionaliteiten) dat de burger **statusinformatie** kan inzien en dat **de burger een inhoudelijke terugkoppeling krijgt** op zijn reactie. In de praktijk is hier nog wel een verbetering mogelijk. Vaak wordt weliswaar statusinformatie getoond, maar een inhoudelijke terugkoppeling is nog niet altijd onderdeel van het proces.

niet. Dit is te ondervangen door het voor iedereen open te zetten (door een advertentie in de lokale krant te plaatsen), maar door alleen de pilotdeelnemers gericht aan te schrijven.

⁴⁹ Zie ook Onderzoekcentrum Drechtsteden (2014), *Doorbraak WOZ 2014. Ervaringen en effecten van een nieuwe ronde*.

Vervolgactie: Er zijn signalen dat er nog ruimte is voor verbetering met betrekking tot de terugkoppeling van een inhoudelijke reactie naar de burger toe. Het is interessant om te kijken welke verbeteringen vanuit klantgedreven dienstverlening (denken vanuit de inwoners bijvoorbeeld door middel van klantreizen) hier nog mogelijk zijn. Vervolgens is het interessant om best practices en voorbeelden te verzamelen en te delen, zodat ook andere gemeenten daar gebruik van kunnen maken.

Als de gemeente voor zichzelf heeft bepaald hoe de eigen e-WOZ oplossing eruit moet komen te zien en wat daar onderdeel van uit moet maken, dan moet natuurlijk de techniek ook nog geregeld worden (de e-WOZ functionaliteit zelf). De **technische implementatie van de e-WOZ functionaliteit** ligt bij de leverancier en kent een doorlooptijd van enkele dagen tot maximaal enkele weken. In de volgende tabel is een uitwerking gemaakt van de gewenste functionaliteiten in relatie tot de twee beschouwde oplossingsrichtingen.

Invulling gewenste functionaliteiten bij de drie oplossingsrichtingen

| | Gewenste functionaliteit | Bestaande belastingapplicaties | SaaS-oplossing |
|----|---|---|--|
| | Informeren burger | Brief / MijnOverheid Berichtenbox | Brief / MijnOverheid Berichtenbox |
| 1 | Verifiëren identiteit burger | DigiD / User ID+ wachtwoord | DigiD / User ID + wachtwoord |
| 2 | Verifiëren identiteit medewerker gemeente | eHerkenning | |
| 3 | Burger kan actuele WOZ gegevens digitaal inzien | eFormulier leverancier | eFormulier SaaS-leverancier |
| 3a | Burger kan reactie geven op WOZ-gegevens | Bericht vanuit het eFormulier naar bijvoorbeeld het gemeentelijk belastingadministratie systeem (dezelfde leverancier). | Bericht vanuit eFormulier naar SaaS module behandeling voor afhandeling (dezelfde leverancier) |
| 3b | Burger/medewerker kan de status van een zaak inzien | Real time koppeling eFormulier / gemeentelijk belastingadministratie systeem | Real time koppeling eFormulier / SaaS module behandeling |
| 3c | Burger/medewerker kan digitaal foto's van referentiewoningen inzien | Nog niet beschikbaar | Nog niet beschikbaar |
| 3d | Medewerker gemeente kan WOZ informatie burger digitaal inzien | Gemeentelijk belastingadministratie systeem | SaaS module behandeling |
| 4 | Formulieren aanmaken | eFormulieren | |
| 5 | Behandelen zaak | Gemeentelijk belastingadministratie systeem | SaaS module behandeling |
| 6 | Documenteren | Gemeentelijk DMS | Gemeentelijk DMS |

Met bovengenoemde vragen zijn de belangrijkste inhoudelijke vragen waar een gemeente tegen aan loopt bij de implementatie van de e-WOZ en de gemeente de implementatie van de e-WOZ vormgeven.

Vervolgactie: Het is aan te raden om de uitkomsten uit de paragraaf met betrekking tot de implementatie verder in de praktijk te toetsen bij gemeenten die de e-WOZ gaan implementeren. Dan kan het bovenstaande hoofdstuk aan de hand van volgende praktijkervaringen nog verder verrijkt worden.

Na de implementatiefase kan de e-WOZ in de **beheerfase** daadwerkelijk worden open gezet voor burgers. In die periode komen de reacties van burgers op de e-WOZ binnen en worden de reacties behandeld door de WOZ-medewerkers. Waar nodig leidt dit tot aanpassingen in de WOZ-waarde van woningen. Er moet ook rekening mee worden gehouden dat een wijziging op een woning ook kan leiden tot wijzigingen in andere woningen (domino-effect). In de volgende paragraaf (output) is een nadere uitwerking gemaakt van de resultaten van de e-WOZ aan de hand van pilotervaringen.

3.2.2. Output (SCOPAFIJTH)

De output van een project is gedefinieerd als de concrete prestaties die het resultaat zijn van een project, de outcome is het effect / de doorwerking van deze prestaties. Een voorbeeld voor e-WOZ om het verschil scherp te krijgen: de output van het project e-WOZ is bijvoorbeeld het aantal ontvangen reacties van burgers, de outcome van het project e-WOZ is dan bijvoorbeeld de tijdsbesteding voor het verwerken van deze reacties.

In deze paragraaf is een nadere uitwerking gemaakt van de output van de e-WOZ functionaliteit. Hiermee krijgt een gemeente handvatten om een goede inschatting te maken van de te verwachten resultaten van een eigen e-WOZ functionaliteit en daarmee van de impact op de eigen organisatie.

Er zijn verschillende outputindicatoren te onderscheiden van de e-WOZ. Hiervoor hebben wij verschillende evaluaties bekeken:

- Amsterdam (2015), *Tussentijdse evaluatie pilot mijnWOZ Amsterdam Noord*;
- Hypercube Business Innovation (2013), *WOZ voormelding. Resultaten fase 2 Tilburg*;
- Hypercube Business Innovation (2012), *Doorbraak WOZ. Resultaten fase 2: pilots Borne en Tilburg*;
- Onderzoekcentrum Drechtsteden (2014), *Doorbraak WOZ 2014. Ervaringen en effecten van een nieuwe ronde*;
- Onderzoekcentrum Drechtsteden (2013), *Doorbraak WOZ. Naar een betere dienstverlening en uitvoering Wet WOZ*.

Ons advies aan gemeenten die gaan starten met de implementatie van de e-WOZ is om de vijf hierboven genoemde evaluaties door te lezen. Daarin staat nog veel meer interessante informatie. In de voorliggende rapportage zijn slechts een selectie van enkele van de belangrijkste bevindingen opgenomen.

Uit verschillende evaluaties van de e-WOZ⁵⁰ is onder meer informatie naar voren gekomen over de volgende elementen:

- Tevredenheid van de burgers over de voormelding;
- Percentage burgers dat de e-WOZ bekijkt & percentage deelnemers aan de e-WOZ;
- Percentages burgers met een reactie (een voorstel tot wijziging).

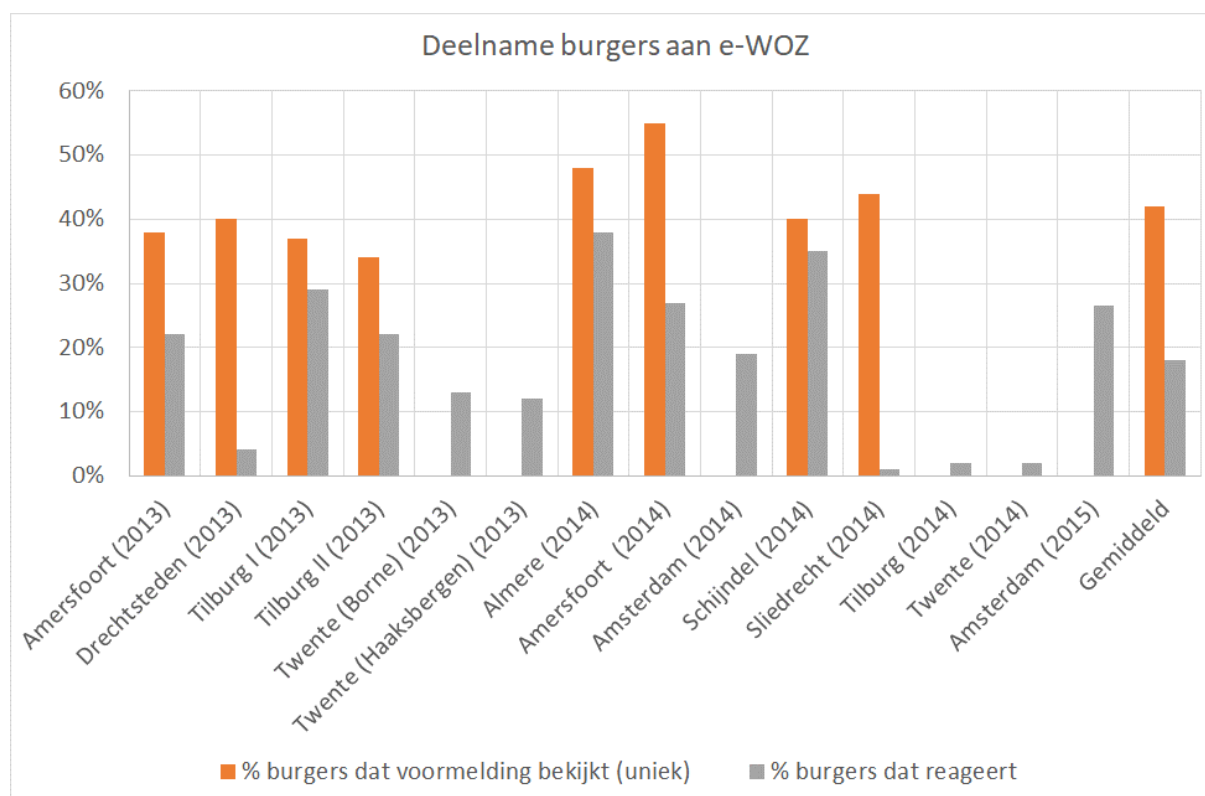
In het navolgende zijn deze verder uitgewerkt.

Tevredenheid van de burgers over de e-WOZ

Uit eerdere evaluaties komt naar voren dat de meeste woningeigenaren het belangrijk vinden om te kunnen reageren op de voorlopige WOZ-waarde en de onderliggende kenmerken (ongeacht of ze wel of niet op de voormelding reageerden). Het merendeel van de burgers is dan ook tevreden met de mogelijkheid om op de e-WOZ te kunnen reageren. Bij ongeveer de helft van de respondenten is het inzicht in de manier waarop de gemeente de WOZ-waarde vaststelt ook toegenomen door de e-WOZ.

Percentage burgers dat de voormelding bekijkt & percentage deelnemers

Een belangrijke indicator voor de mogelijke impact van de e-WOZ is het aantal burgers dat reageert op de voormelding. In de volgende figuur zijn verschillende cijfers uit pilotevaluaties naast elkaar gezet.



Te zien is dat gemiddeld⁵¹ (zie de staven helemaal rechts) iets meer dan 40 procent van de woningeigenaren de voormelding bekijkt. De percentages lopen uiteen van ongeveer 35 tot 55 procent van de woningeigenaren.

⁵⁰ Bij het vergelijkende cijfermateriaal hebben wij niet altijd alle beschikbare cijfers meegenomen, omdat er niet altijd met dezelfde definities is gewerkt.

⁵¹ Alle hier in het rapport gepresenteerde gemiddelden zijn ongewogen gemiddelden.

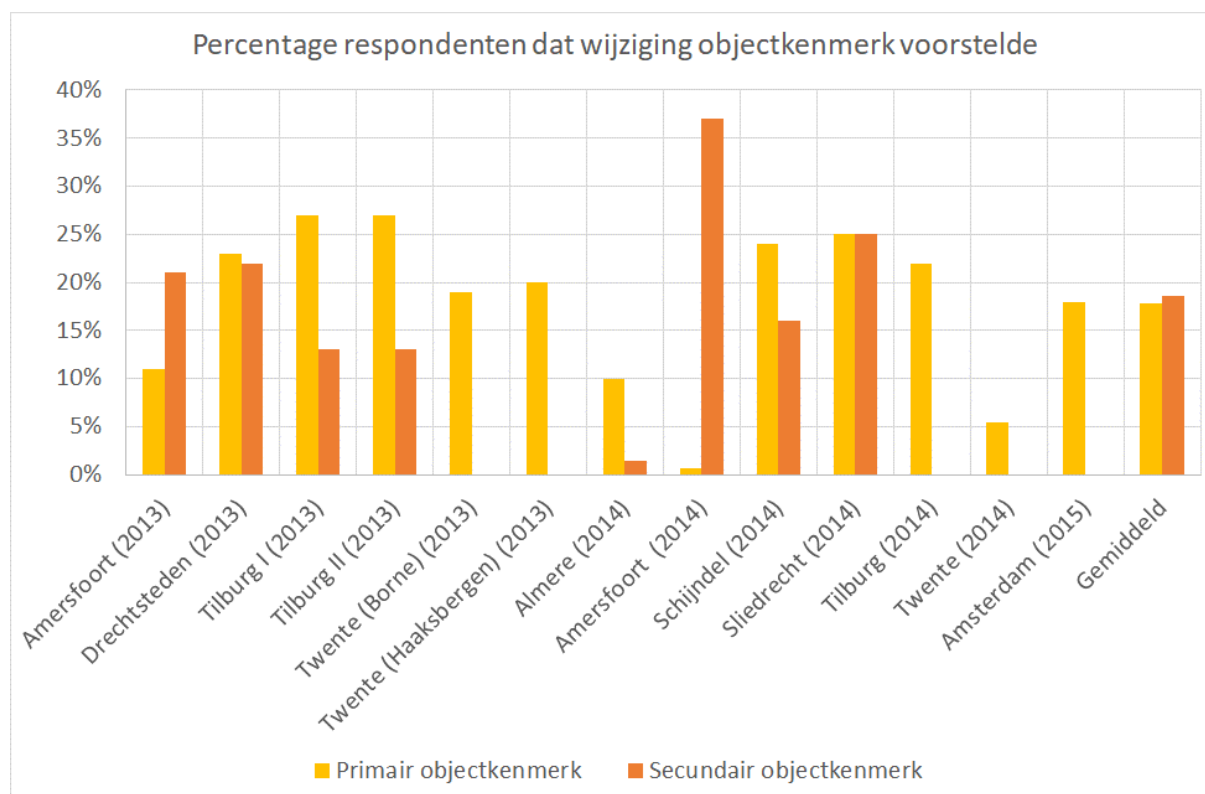
Niet minder belangrijk is natuurlijk het percentage burgers dat reageert op de voormelding. Uit de figuur komt een gemiddelde naar voren van iets minder dan 20 procent. De percentages variëren van enkele procenten tot bijna 40 procent. Deze verschillen worden vooral veroorzaakt door de manier van uitnodigen. Als er ongericht wordt uitgenodigd (bericht op een website, bericht in de lokale pers) dan is de respons zeer beperkt (1% tot 2%). Als er gericht wordt uitgenodigd (brief aan de woningeigenaar of bericht in de MijnOverheid Berichtenbox) dan zijn responspercentages veel hoger (tussen de 20% en 30%). Ook latere ervaringen bij andere gemeenten laten vergelijkbare percentages zien.

Ervaringen bij pilotgemeenten leren dat de responspercentages afnemen in latere jaren. Een deel van de burgers die in het eerste jaar heeft gereageerd, doet dat niet meer in het tweede jaar. Dit hang ook samen met het gegeven dat onjuistheden, die in het eerste jaar zijn gecorrigeerd, in latere jaren niet meer terugkomen. Dat is overigens geen reden om dan maar te stoppen met de voormelding; immers, ook burgers die geen gebruik maken van de voormelding waarderen de mogelijkheid om te kunnen reageren op de voormelding.

Bij het bepalen van de impact van de e-WOZ op de gemeentelijke organisatie is het aan te raden om er in het eerste jaar van uit te gaan dat tussen de 20 en 30 procent van de aangeschreven woningeigenaren reageert. Aan de hand hiervan kan de gemeente vervolgens een goed onderbouwde inschatting maken van de extra capaciteit die nodig is voor het verwerken van de reacties op de e-WOZ.

Percentages burgers met een reactie (een voorstel tot wijziging)

Uit de evaluaties is ook naar voren gekomen welk deel van de burgers een wijziging van objectkenmerken heeft voorgesteld. De resultaten zijn opgenomen in de volgende figuur.



In de figuur is te zien dat gemiddeld (zie de staven helemaal rechts) 20 procent van de respondenten een wijziging van een primair objectkenmerk voorstelde en 20 procent een wijziging van een secundair objectkenmerk. Ook hier zien wij verschillen. Voor de primaire objectkenmerken ligt het merendeel van de waarnemingen tussen de 10 procent en 25 procent, voor de secundaire objectkenmerken ligt het merendeel van de waarnemingen tussen de 10 en 20 procent. De percentages hierboven verschillen doordat niet in alle pilots dezelfde objectkenmerken aan burgers zijn voorgelegd en doordat er verschillen zijn in de kwaliteit van de WOZ-administratie (een hogere kwaliteit van de WOZ-administratie leidt tot minder terugmeldingen).

Bij het bepalen van de impact van de e-WOZ op de gemeentelijke organisatie is het aan te raden om ervan uit te gaan dat rond de 20 procent van de aangeschreven woningeigenaren een wijziging voorstelt van een primair objectkenmerk en rond de 20 procent van de deelnemers een wijziging van een secundair objectkenmerk.

3.2.3. Outcome (SCOPAFIJTH)

In de vorige paragraaf is een uitwerking gemaakt van het aantal te verwachten reacties van burgers op de e-WOZ. In deze paragraaf is een verdere uitwerking gemaakt hoe dat doorwerkt op de gemeentelijke organisatie.

De reacties van woningeigenaren op de e-WOZ werken op de volgende manier door naar de gemeentelijke organisatie:

- Tijdsbesteding WOZ-medewerkers voor afhandeling voormeldingen;
- Percentage woningen waarvan objectkenmerken zijn gewijzigd;
- Percentage woningen waarvan WOZ-waarde is gewijzigd;
- Wijziging in bezwaarprocedures.

In het navolgende lopen wij deze langs.

Tijdsbesteding WOZ-medewerkers voor afhandeling voormeldingen

De extra tijdsbesteding van de WOZ-medewerkers voor het afhandelen van de voormeldingen van de burgers is van een groot aantal variabelen afhankelijk, waarvan de gemeente het merendeel zelf in de hand heeft. In de vorige paragraaf is aangegeven dat tussen de 20 en 30 procent van de aangeschreven woningeigenaren meedoet aan de e-WOZ en dat van die groep ongeveer 20 procent een wijziging voorstelt van een primair objectkenmerk en ongeveer 20 procent een wijziging van een secundair objectkenmerk. Daarnaast zijn er nog enkele andere variabelen die de grootte van de impact op de gemeentelijke organisatie bepalen (beide variabelen moeten bij de implementatie worden bekeken):

- Hoeveel woningeigenaren worden aangeschreven? Het is aan te raden om binnen de gemeente met een pilot te starten, ook om ervaringen met de e-WOZ op te doen.
- Hoe worden de reacties van de burger afgehandeld? Er kan bijvoorbeeld voor een vergelijkbare afhandeling worden gekozen als bij een reguliere bezwaarprocedure, er kan ook voor worden gekozen om informatie van de burger direct over te nemen (bepaalde zaken (bijvoorbeeld de staat van de keuken) zijn lastig te controleren door een gemeente).

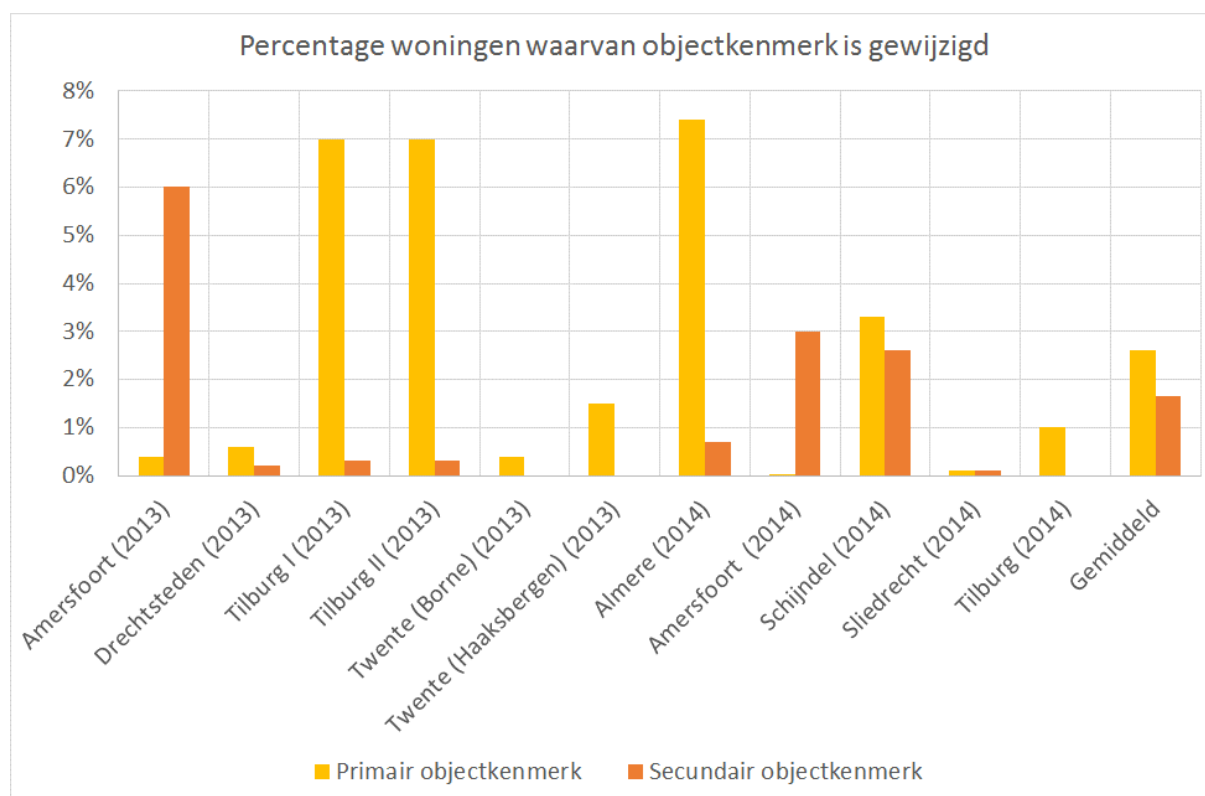
Aan de hand van de bovenstaande indicatoren kan een gemeente zelf goed een inschatting maken van de extra tijd die het afhandelen van de voormelding zal gaan kosten.

Percentage woningen waarvan objectkenmerken zijn gewijzigd

De eerdere pilots geven ook informatie over het percentage woningen (van alle woningen) waarvan de objectkenmerken zijn gewijzigd. In de volgende figuur zijn de resultaten uit de verschillende pilots weergegeven.

In de figuur is te zien dat tussen de 2 en 3 procent van alle woningen een primair objectkenmerk is gewijzigd na controle door de WOZ-medewerkers en tussen de 1 en 2 procent van alle woningen een secundair objectkenmerk is gewijzigd. Er zijn wel verschillen tussen de gemeenten, voor de primaire objectkenmerken zijn er veel pilots waar het percentage net iets boven de 0 procent ligt, terwijl deze percentage hoger zijn in andere pilots (6% tot 7%). De cijfers lopen uiteen vanwege verschillen in voorgelegde objectkenmerken, vanwege verschillen in de kwaliteit van de WOZ-administratie, vanwege verschillen in de objecten (type woningen), etc. Deze cijfers hebben dan ook een wat meer illustratief karakter.

Eén van de doelen van de e-WOZ is om bij te dragen aan de kwaliteit van de WOZ-administratie. Uit het bovenstaande blijkt dat die doelstelling ook wordt gerealiseerd.

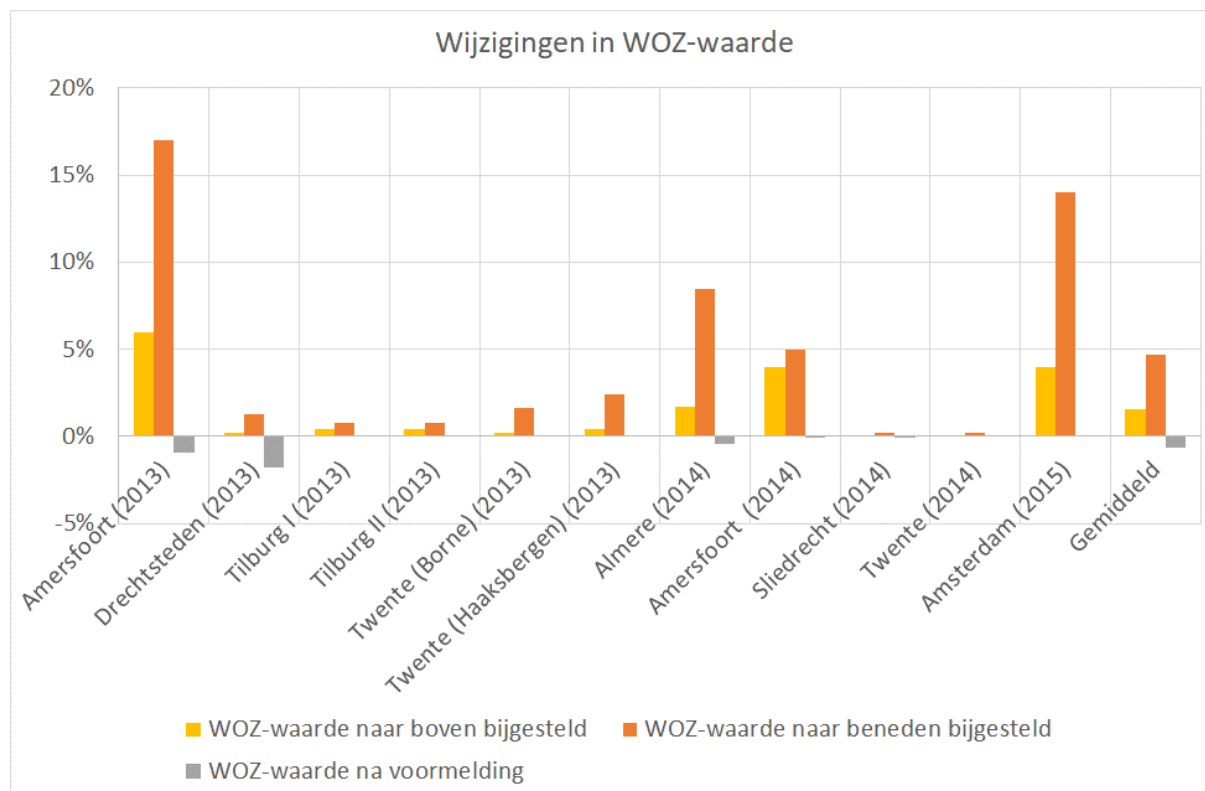


Percentage woningen waarvan WOZ-waarde is gewijzigd

Wijzigingen in de objectkenmerken hebben ook gevolgen voor de WOZ-waarde van de woningen. In de volgende figuur is opgenomen bij welk percentage van de woningen de WOZ-waarde is gestegen, bij welk percentage van de woningen de WOZ-waarde is gedeeld en in hoeverre dat tot een verandering van de WOZ-inkomsten voor de gemeente heeft geleid.

In de figuur is te zien dat bij gemiddeld 1 procent van de woningen de WOZ-waarde omhoog is gegaan door de e-WOZ en dat de WOZ-waarde bij gemiddeld bijna 5 procent van de woningen naar beneden is gegaan. Er zijn wel grote verschillen te zien tussen de gemeenten. Per saldo blijkt

dat de totale WOZ-opbrengsten van de woningen die onderdeel uitmaakten van de pilots met net iets minder dan 1 procent naar beneden gingen. Dit leidt enerzijds tot minder inkomsten voor de gemeente, maar anderzijds ook tot lagere lasten voor de woningeigenaren. Dit is overigens een eenmalig effect nadat de tarieven zijn vastgesteld en dit effect wordt ook nog gedempt door de budgettaire consequenties van de reductie van het aantal bezwaarprocedures.



Wijziging in bezwaarprocedures

Een belangrijke ratio achter de e-WOZ is de volgende. Door de burger *vooraf* de mogelijkheid te geven om te reageren op de gegevens die gebruikt worden voor WOZ-beschikking zal het aantal bezwaren *achteraf* afnemen. Uit de pilots blijkt dat er in de pilots een afname te zien is van het aantal bezwaren ten opzichte van een jaar eerder. Gemiddeld is het aantal bezwaarschriften in de pilots met bijna 50 procent afgenomen. Deze afname is echter over de gehele linie te zien (ook bij gemeenten die niet met de e-WOZ werken).⁵²

De e-WOZ leidt hier mogelijk tot een tijdsbesparing bij het afhandelen van de bezwaarschriften nadat de WOZ-beschikkingen zijn verstuurd naar de woningeigenaren.

⁵² Het is niet mogelijk gebleken om met statistische zekerheid aan te tonen dat de afname van het aantal bezwaarschriften in gemeenten met de e-WOZ groter is dan de afname van het aantal bezwaarschriften in gemeenten zonder e-WOZ.

Vervolgactie: Het is aan te raden om verder te inventariseren bij gemeenten of zij behoeften hebben aan aanvullende output en outcome indicatoren. Als dat relevant is, moeten deze ook gedeeld worden met alle gemeenten.

3.2.4. Risico's

Er zijn verschillende risico's te identificeren met betrekking tot de implementatie en de daadwerkelijke beheerfase van de e-WOZ.

Hieronder stippen wij enkele geïdentificeerde risico's aan:

- De taxaties zijn niet gereed voordat de e-WOZ wordt opengezet voor burgers;
- Het aantal reacties is veel hoger dan verwacht;
- De respons van burgers blijft achter;
- Er zijn onvoldoende taxateurs beschikbaar om de reacties af te handelen;

In het navolgende stippen wij deze kort aan en presenteren daarbij meteen de mitigerende maatregelen.

De taxaties zijn niet gereed voordat de e-WOZ wordt opengezet voor burgers

Met de e-WOZ krijgt de burger in de periode oktober / november de mogelijkheid om te reageren op de objectgegevens. Als de gemeente WOZ-waarden wil laten zien, dan betekent dit dat de waarderingscyclus eerder afgerond moet zijn, namelijk in oktober in plaats van in december. Het niet op tijd af hebben is een mogelijk projectrisico. Dit projectrisico kan het beste beheerst worden door vroeg te beginnen met het waarderingsproces. Een andere oplossing is om ervoor te zorgen dat er eventueel extra capaciteit achter de hand is in de periode tot oktober. Ook kan de populatie die wordt aangeschreven worden gevormd door de objecten die eerder in het jaar getaxeerd zijn. Tot slot kan er ook voor worden gekozen om de voorlopige WOZ-waarden niet te laten zien in de e-WOZ en de voormelding te beperken tot een set objectkenmerken.

Het aantal reacties is veel hoger dan verwacht

Uit de evaluaties van de pilots komen bepaalde responspercentages naar voren van woningeigenaren op de e-WOZ. Uiteraard is het relevant dat er voldoende tijd is om de reacties van woningeigenaren te verwerken, zodat in januari / februari de WOZ beschikking kan worden uitgestuurd. Als er nu veel meer reacties binnenkomen, dan moet er meer werk worden verzet aan het einde van het jaar en dan komt het opleggen van de WOZ-beschikking mogelijk in de knel.

Er zijn verschillende manieren om dit risico te mitigeren. Zo is dit risico minder groot als er voor een kleinere pilot wordt gekozen. Er kan ook voor worden gekozen om de periode waarin burgers de e-WOZ in kunnen vullen te beperken tot enkele weken in plaats van enkele maanden. Tot slot is het vanzelfsprekend verstandig om extra capaciteit achter de hand te hebben om zo eventuele pieken op te kunnen vangen.

De respons van burgers blijft achter

Het is ook mogelijk dat de respons van burgers achter blijft. In dat geval zijn er geen organisatorische risico's, maar is het mogelijk dat projectdoelen niet worden gehaald. De ervaring heeft geleerd dat het interessant kan zijn om een herhalingsbericht te versturen naar de woningeigenaren (dit brengt overigens wel weer extra kosten met zich mee). Er blijkt overigens

ook dat burgers de voormelding pas relatief tegen het einde van de sluitingsdatum van de e-WOZ invullen.

Er zijn onvoldoende taxateurs beschikbaar

Het is vanzelfsprekend belangrijk dat er voldoende taxateurs zijn in het reguliere waarderingproces (dat eerder afgerond moet zijn) en bij het verwerken van de reacties van de voormelding. Er zijn op dit moment te weinig taxateurs. Vanzelfsprekend is het relevant dat de opzet van de pilot en de grootte van de pilot zo worden gekozen dat de extra werkzaamheden kunnen worden verricht door de taxateurs.

Burgers vullen de e-WOZ strategisch in

Een mogelijk risico is dat burgers selectief gegevens verstrekken, ofwel dat ze alleen gegevens die leiden tot een lagere WOZ-waarde doorgeven en geen gegevens die leiden tot een hogere WOZ-waarde. Uit de eerdere evaluaties blijkt dat dit in de praktijk erg meevalt, burgers geven ook waarde verhogende gegevens door. Bovendien worden de reacties van de burgers natuurlijk ook nog bekeken door de taxateurs.

Het is aan te raden dat gemeenten die met de implementatie van de e-WOZ willen starten zelf een inschatting maken van de risico's en de mitigerende maatregelen.

Vervolgactie: Het is interessant om een FAQ te maken van de mogelijke risico's en mitigerende maatregelen waar gemeenten tegen aan kunnen lopen als zij gaan werken met de e-WOZ. Dan hoeven gemeenten hier zelf het wiel niet uit te vinden.

3.3 Maatschappelijke meerwaarde

Eén van de vragen van gemeenten, die nog niet met de e-WOZ werken, is de volgende (reden C). *Wat levert het op als de gemeente met de e-WOZ gaat werken? Zijn er ervaringscijfers? Is er een positieve business case?* In dit hoofdstuk geven wij een antwoord op deze vraag en geven wij aan wat de belangrijkste bouwstenen zijn van de business case voor de e-WOZ.

In 2011 heeft Hypercube Business Innovation⁵³ een business case opgesteld van de voormelding WOZ. De conclusie van hun businesscase luidt:

"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."

Aan de hand van de pilots die in de jaren daarna zijn opgezet voor de voormelding WOZ, komt het Onderzoekscentrum Drechtsteden tot de volgende conclusie over de business case van de voormelding WOZ:⁵⁴

⁵³ Hypercube (2011), *Doorbraak WOZ Resultaten van de business case*.

⁵⁴ Onderzoekscentrum Drechtsteden (z.j.), *Businesscase indicaties Interactieve WOZ*.

"Het beeld van de interne impact van de pilots is bevredigend. Om echter geen overspannen verwachtingen te wekken dat dit een bezuinigingsactie zou kunnen worden, merken de pilotgemeenten nadrukkelijk op dat de impact verschilt per gemeente. Het invoeringseffect is afhankelijk van de gemeentelijke situatie (de mate waarin onroerend goed gegevens actueel zijn), van de interne organisatie (de manier waarop de WOZ bepaling intern is georganiseerd en de informatiemiddelen die daarbij al gebruikt worden) en van de invoeringsstrategie (meer of minder actief uitnodigen tot web interactie, en geleidelijk wijkgewijs starten dan wel snel verbreden naar de gehele gemeente).

Dat benadrukt hebbend, zien de pilotgemeenten dat de impact van de vernieuwing op uitvoeringskosten en interne organisatie neerkomen op kostenneutraliteit binnen twee a drie jaar. Mits er op wordt gestuurd, lijkt het mogelijk dat daarna de uitvoeringskosten kunnen dalen. Daarnaast leeft het sterke vermoeden dat er ook sprake is van indirecte baten zowel binnen de gemeentelijke organisatie (het effect van betere vastgoedgegevens op werkgebieden zoals vergunningverlening) en daarbuiten (positieve effecten bij andere overheden die van deze gegevens gebruik maken zoals de Belastingdienst)."

Een gemeente moet de e-WOZ vooral invoeren als een middel voor een betere dienstverlening aan de burgers én voor een hogere kwaliteit van de WOZ-administratie, niet met het primaire doel van een kostenbesparing.

In het vervolg van deze paragraaf gaan wij verder in op de belangrijkste kostensoorten en batenposten. Deze geven een eerste indicatie van de elementen waar in de gemeentelijke business case aan moet worden gedacht.

3.3.1. Kosten

De volgende kostenposten kunnen worden onderscheiden:

- e-WOZ functionaliteit;
- Uitnodiging (brief / MijnOverheid Berichtenbox / generiek);
- Tijdsbesteding verwerken reacties
- Organisatie- en projectkosten.

In het navolgende stippen wij deze kort aan.

e-WOZ functionaliteit

Er zijn verschillende leveranciers die een e-WOZ functionaliteit aanbieden en een gemeente moet licentiekosten betalen om van de e-WOZ functionaliteit gebruik te kunnen maken. De hoogte van de kosten is sterk afhankelijk van de gekozen oplossing en van de gemeentegrootte. Dit zijn out-of-pocket kosten (die leiden tot een stijging van het budget van de WOZ-afdeling).

Uitnodiging (brief / MijnOverheid Berichtenbox / generiek)

Een relatief grote kostenpost van de e-WOZ is het versturen van de uitnodigingen naar de woningeigenaren om mee te doen aan de e-WOZ. Deze kosten zijn relatief beperkt als er een bericht op de website van de gemeente wordt geplaatst of in de lokale krant. De respons blijft dan echter ook achter. Als er wordt gekozen voor een persoonlijke uitnodiging dan kan dat via een brief of via een bericht naar de MijnOverheid Berichtenbox van burgers. In het algemeen wordt er gerekend met een bedrag van € 1,- per brief.

Het is de moeite waard voor een gemeente om uit te zoeken of de kosten voor het versturen van een bericht via de MijnOverheid Berichtenbox wellicht lager uit zouden kunnen vallen.⁵⁵ Dit zijn out-of-pocket kosten (die leiden tot een stijging van het budget van de WOZ-afdeling).

Tijdsbesteding verwerken reacties

Een tweede grote kostenpost van de e-WOZ is de tijdsbesteding van het verwerken van de reacties van de burger door WOZ-medewerkers. De hoogte van deze kosten is afhankelijk van het aantal ontvangen reacties, de manier waarop reacties worden afgehandeld (zie ook paragraaf 3.2.3) en vanzelfsprekend ook de kosten van de WOZ-medewerkers. Dit zijn uren van medewerkers en deze leiden alleen tot extra out-of-pocket kosten als er extra capaciteit moet worden ingehuurd.

Organisatie- en projectkosten.

Tot slot moet er ook rekening worden gehouden met organisatie- en projectkosten. Er zijn veel variabelen bij het aanbieden van de e-WOZ waar de gemeente zelf over na moet denken (een voorzet daarvoor is gemaakt in paragraaf 3.2.1). Er moet vanzelfsprekend voldoende tijd en capaciteit gereserveerd worden om een succes van de e-WOZ te maken. Ook dit zijn uren van medewerkers en deze leiden alleen tot extra out-of-pocket kosten als er extra capaciteit moet worden ingehuurd.

3.3.2. Baten

Tegenover de kosten staan ook baten van het gebruik van de e-WOZ. De volgende baten kunnen worden onderscheiden:

- Afname aantal bezwaarschriften;
- Bijdrage aan 20% norm Waarderingskamer;
- Betere dienstverlening aan burgers en transparantie van de overheid
- Betere kwaliteit van de WOZ-administratie
- Imago van en vertrouwen in de gemeente:

In het navolgende stippen wij deze kort aan.

Afname aantal bezwaarschriften

Uit de pilots blijkt dat er in de pilots een afname te zien is van het aantal bezwaren ten opzichte van een jaar eerder. Gemiddeld is het aantal bezwaarschriften in de pilots met bijna 50 procent afgenomen. Deze afname is echter over de gehele linie te zien (ook bij gemeenten die niet met de e-WOZ werken).⁵⁶ Het is dus complex om vast te stellen hoe groot de afname is van het aantal bezwaarschriften dankzij de e-WOZ. In een voorbeeld business case⁵⁷ is hiervoor gerekend met een afname van het percentage bezwaarschriften van 10% in jaar 1, 30% in jaar 2 en 50% in jaar 3.

⁵⁵ Vanaf 2018 komt er een nieuw financieringsarrangement voor de GDI (waar ook de MijnOverheid Berichtenbox onder valt). Op dit moment wordt doorrekening gemaakt van de financiële gevolgen voor gemeenten. Zie ook: <https://www.kinggemeenten.nl/generieke-digitale-infrastructuur-gdi/nieuws/doorberekening-kosten-generieke-digitale-infrastructuur>.

⁵⁶ Het is niet mogelijk gebleken om met statistische zekerheid aan te tonen dat de afname van het aantal bezwaarschriften in gemeenten met de e-WOZ groter is dan de afname van het aantal bezwaarschriften in gemeenten zonder e-WOZ.

⁵⁷ Onderzoekcentrum Drechtsteden (z.j.), *Businesscase indicaties Interactieve WOZ*.

Dit leidt tot tijdsbesparingen bij WOZ-medewerkers nadat de WOZ-beschikkingen zijn verstuurd. Deze tijdsbesparingen hoeven overigens niet meteen tot kostenbesparingen te leiden (de WOZ-medewerkers gaan dan niet meteen minder werken). Maar zij kunnen dan andere (nuttige) activiteiten uitvoeren.

Bijdrage aan 20% norm Waarderingskamer

Ieder jaar moet 20% van alle WOZ-objecten worden gecontroleerd (norm van de Waarderingskamer). Iedere voormelding telt mee als een gecontroleerd object, mits duidelijk is dat er een beoordeling heeft plaatsgevonden en de in de voormelding opgenomen gegevens niet te beperkt zijn. Dankzij de e-WOZ hoeven er minder alternatieve controleactiviteiten te worden ontplooid (buitendienstcontrole per object). Dit leidt tot besparingen en mogelijk zelfs tot minder out-of-pocket kosten als hiervoor minder externe expertise hoeft te worden ingehuurd.

Betere dienstverlening aan burgers en transparantie van de overheid

De e-WOZ leidt tot een betere dienstverlening aan burgers. Uit eerdere evaluaties komt naar voren dat de meeste woningeigenaren het belangrijk vinden om te kunnen reageren op de voorlopige WOZ-waarde en de onderliggende kenmerken (ongeacht of ze wel of niet op de voormelding reageerden). Het merendeel van de burgers is dan ook tevreden met de mogelijkheid om op de e-WOZ te kunnen reageren. Bij ongeveer de helft van de respondenten is het inzicht in de manier waarop de gemeente de WOZ-waarde vaststelt ook toegenomen door de e-WOZ (toename van de transparantie). Het is echter niet mogelijk om deze baat in euro's uit te drukken.

Het indienen van bezwaarschriften kost burgers tijd en ergenis. Ieder bezwaarschrift dat niet hoeft te worden ingediend (omdat de gegevens in één keer juist zijn) leidt één-op-één tot een verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

Betere kwaliteit van de WOZ-administratie

Eén van de doelen van de e-WOZ is om bij te dragen aan de kwaliteit van de WOZ-administratie. Uit de evaluaties van de e-WOZ is gebleken dat tussen de 2 en 3 procent van alle woningen een primair objectkenmerk is gewijzigd na controle door de WOZ-medewerkers en tussen de 1 en 2 procent van alle woningen een secundair objectkenmerk is gewijzigd. Deze cijfers laten zien dat de kwaliteit van de WOZ-administratie is verbeterd. Het is echter niet mogelijk om deze baat in euro's uit te drukken.

Imago van en vertrouwen in de gemeente

Dankzij alle hierboven genoemde baten kan het imago van de gemeente verbeteren en het vertrouwen van burgers in de gemeente toenemen. Het is ook niet mogelijk om dit voordeel te kwantificeren.

Vervolgactie: Een veel genoemde reden waarom gemeenten nog niet werken met de e-WOZ hangt samen met de vraag hoe de business case eruit ziet. Het is daarom interessant om meer en betere informatie te verspreiden over de gemeentelijke business case van de e-WOZ. Daarbij moet ook gedacht worden aan templates, kengetallen en ervaringscijfers.

4 Opschalingsanalyse

In dit hoofdstuk is de opschalingsanalyse uitgewerkt. Dit hoofdstuk is in het bijzonder geschreven ter ondersteuning van de vraag of en zo ja welke stappen gezet kunnen worden voor de grootschalige implementatie van de e-WOZ. Dit hoofdstuk is daarom iets minder relevant voor de individuele gemeente die zelf de e-WOZ wil gaan implementeren. Wij starten eerst met de belangrijkste conclusies van onze analyse.

4.1 Conclusies

1. Eén van de onderzoeksvragen van dit rapport was:

Kan een collectieve voorziening voor de e-WOZ meerwaarde bieden voor grootschalige implementatie van de e-WOZ bij gemeenten?

Allereerst hebben gemeenten niet aangegeven dat de techniek een barrière is om met de e-WOZ te gaan werken. De markt voorziet op dit moment al in twee varianten van e-WOZ: via een uitbreiding van de bestaande software of via een separate SaaS-oplossing. Een collectieve voorziening kent zowel technische als functionele problemen waardoor de opschaling gehinderd kan worden. Zo kan het koppelvlak met achterliggende gemeentelijke systemen mogelijk leiden tot een probleem. Voor een goede afhandeling van de reactie van de burger moet er eerst een koppelvlak worden ingebouwd tussen de collectieve e-WOZ voorziening en de bestaande belastingapplicaties (anders moet de reactie handmatig worden ingevoerd en dat is een ongewenste situatie). Het ligt niet in de lijn der verwachting dat softwareleveranciers hier enthousiast over zullen zijn, zeker niet omdat de collectieve voorziening een mogelijke concurrent is voor (een deel van) hun eigen oplossing. Alles bij elkaar draagt een collectieve e-WOZ voorziening niet bij aan de gewenste versnelling van het gebruik van de e-WOZ (één van de belangrijkste doelstellingen van de collectieve e-WOZ voorziening).

2. Er zijn wel goede redenen voor een gemeente om de e-WOZ aan haar burgers aan te bieden. Deze zijn:
 - Verbeteren van de dienstverlening aan burgers en transparantie van de overheid;
 - Betere kwaliteit van de WOZ-administratie;
 - Voldoen aan de norm om jaarlijks 20% van alle WOZ-objecten te controleren;
 - Afname aantal bezwaarschriften;
 - Positief voor imago van en vertrouwen in de gemeente.
3. Gemeenten hebben ook de vraag gesteld *Is het wel echt nodig?* Nee, het is niet echt nodig. De e-WOZ is een nice2have en geen need2have. Maar de e-WOZ is wel een project dat heel goed past binnen maatschappelijke en digitale ontwikkelingen binnen en buiten het WOZ-domein en is een goed voorbeeld van een moderne verhouding tussen burgers en gemeente met een transparante en goede dienstverlening.
4. Een tweede regelmatig terugkerende vraag van gemeenten was *Wat levert het op als de gemeente met de e-WOZ gaat werken? Zijn er ervaringscijfers? Is er een positieve business case?* De financieel-economische business case voor de gemeente laat zien dat een gemeente er weliswaar niet rijk van wordt, maar ook niet arm.

Dit alles geeft antwoord op de hoofdvraag van deze studie:

Wat is er nodig om tot grootschalige implementatie van e-WOZ bij gemeenten te komen?

Er zijn verschillende aandachtspunten en problemen / barrières naar voren gekomen, waardoor de grootschalige implementatie van e-WOZ bij gemeenten niet uit zichzelf tot stand komt. Door gericht actie te ondernemen op deze problemen / barrières kan de grootschalige implementatie op een effectieve en efficiënte wijze worden ingericht. De hiervoor gewenste vervolgacties zijn verder uitgewerkt in de paragraaf 4.2.

4.2 Vervolgacties

In de voorgaande hoofdstukken zijn verschillende vervolgacties benoemd en in dit hoofdstuk presenteren wij deze vervolgacties in samenhang. Uit de analyse komt naar voren dat de volgende drie actielijnen interessant zijn, waarbij de eerste twee in het bijzonder relevant zijn voor een grootschalige implementatie van de e-WOZ op de korte termijn. Deze acties zijn:

- Implementatie-ondersteuning;
- Leveranciersmanagement;
- Kwaliteitsverbetering e-WOZ.

4.2.1. Implementatie-ondersteuning

Met betrekking tot de implementatie-ondersteuning zijn de volgende vervolgacties naar voren gekomen. Wij presenteren hieronder eerst enkele algemene vervolgacties en vervolgens enkele vervolgacties met betrekking tot de strategie van de implementatie.

Algemeen

De volgende algemene vervolgacties zijn onderscheiden.

Vervolgactie: Er zijn goede redenen voor een gemeente om e-WOZ aan te bieden aan haar burgers. Implementatie-ondersteuning en kennisdeling op het gebied van de e-WOZ zijn interessant, omdat daarmee veel van de redenen / barrières, waarom gemeenten nog niet met de e-WOZ werken, worden weggenomen.

Vervolgactie: Er moet een website voor gemeenten komen, waar alle relevante informatie te vinden is over de e-WOZ. Op deze website moet generieke informatie over de e-WOZ komen evenals ervaringen van gemeenten, pilotevaluaties, kengetallen en best practices.

Vervolgactie: Een integraal voorbeeld van een stappenplan voor de implementatie van de e-WOZ bij de gemeente kan gemeenten ontzorgen bij het implementeren van de e-WOZ.

Vervolgactie: Het is aan te raden om de uitkomsten uit de paragraaf met betrekking tot de implementatie verder in de praktijk te toetsen bij gemeenten die de e-WOZ gaan implementeren. Dan kan het bovenstaande hoofdstuk aan de hand van volgende praktijkervaringen nog verder verrijkt worden.

Vervolgactie: Het is aan te raden om verder te inventariseren bij gemeenten of zij behoeften hebben aan aanvullende output en outcome indicatoren. Als dat relevant is, moeten deze ook gedeeld worden met alle gemeenten.

Vervolgactie: Het is interessant om een FAQ te maken van de mogelijke risico's en mitigerende maatregelen waar gemeenten tegen aan kunnen lopen als zij gaan werken met de e-WOZ. Dan hoeven gemeenten hier zelf het wiel niet uit te vinden.

Vervolgactie: Een veel genoemde reden waarom gemeenten nog niet werken met de e-WOZ hangt samen met de vraag hoe de business case eruit ziet. Het is daarom interessant om meer en betere informatie te verspreiden over de gemeentelijke business case van de e-WOZ. Daarbij moet ook gedacht worden aan templates, kengetallen en ervaringscijfers.

Meer specifiek zijn er ook verschillende gewenste vervolgacties met betrekking tot de strategie van de implementatie.

Vervolgactie: Het is belangrijk dat zowel de WOZ-afdeling als het bestuur (college van burgemeester en wethouders) achter de implementatie van de e-WOZ staan. Het is daarom ook interessant om je voorafgaand aan de implementatie op beide doelgroepen te richten.

Vervolgactie: Betrek de samenwerkingsverbanden in het WOZ-domein bij de landelijke opschaling van de e-WOZ.

Vervolgactie: Gegeven de gemeentelijke planning van de waarderingscycli van de WOZ is het aan te raden om voor een grootschalige implementatie in te zetten op gemeenten die de e-WOZ voor het eerst open zetten in de periode oktober/november 2018. Voor 2017 is het dan vooral interessant om gemeenten te ondersteunen bij de opstartfase van de e-WOZ.

Vervolgactie: De bekendheid van e-WOZ kan worden vergroot door een landelijke communicatie campagne naar gemeenten en samenwerkingsverbanden op te starten (zowel bestuurlijk als uitvoerend). Ook aansluiten bij bestaande gremia (conferenties, congressen) om informatie over de e-WOZ te verspreiden kan meerwaarde bieden.

4.2.2. Leveranciersmanagement

Een tweede interessante pijler om het succesvolle gebruik van de e-WOZ te vergroten is door in te zetten op leveranciersmanagement.

Vervolgactie: Nog niet alle softwareleveranciers van de e-WOZ werken al met alle GDI-bouwstenen (MijnOverheid Berichtenbox voor burgers en DigiD/Idensys). Leveranciersmanagement kan worden ingezet om softwareleveranciers te bewegen om deze functionaliteiten in hun e-WOZ applicatie in te bouwen.

4.2.3. Kwaliteitsverbetering e-WOZ

Uit de analyse zijn tot slot nog enkele wensen voor verbetering van de kwaliteit van de werking van de e-WOZ naar voren gekomen. De onderstaande vervolgacties hoeven niet specifiek deel uit te maken van de implementatie-ondersteuning, maar zijn wel interessant om in de toekomst op te pakken om zo het succes van de e-WOZ te kunnen vergroten.

Vervolgactie: De aansluiting op GEMMA moet nog worden uitgewerkt. Daarbij moet ook aandacht zijn voor de informatie en applicatie architectuur en de gemeentelijke bedrijfsfuncties en objecten. Tevens moeten de architectuurplaten (waarvan een eerste uitwerking is opgenomen in bijlage D) nog verder worden uitgewerkt. Tevens kan de e-WOZ-functionaliteit dan ook toegevoegd worden aan de GEMMA Softwarecatalogus.

Vervolgactie: Gemeenten hebben de wens dat burgers via MijnOverheid toegang krijgen tot de e-WOZ. De VNG moet bepalen of dit beleidsmatig gewenst is gegeven de technische en organisatorische mogelijkheden en gegeven de financiële kaders voor de GDI.

Vervolgactie: Het versturen van de uitnodigingen aan burgers om de e-WOZ in te vullen is één van de belangrijkste kostenposten van de e-WOZ. Het is daarom interessant om ervaringen en tips & tricks uit te wisselen hoe de kosten beperkt kunnen worden en er toch een hoge respons kan worden bereikt.

Vervolgactie: Het is interessant wanneer gemeenten kennis en ervaringen met elkaar delen over de inhoud van de vragenlijst (welke objectkenmerken, hoe uitvragen?). Dit kan eraan bijdragen dat de effectiviteit van de e-WOZ toeneemt (in de vorm van een hogere en betere respons).

Vervolgactie: Er zijn signalen dat er nog ruimte is voor verbetering met betrekking tot de terugkoppeling van een inhoudelijke reactie naar de burger toe. Het is interessant om te kijken welke verbeteringen vanuit klantgedreven dienstverlening (denken vanuit de inwoners bijvoorbeeld door middel van klantreizen) hier nog mogelijk zijn. Vervolgens is het interessant om best practices en voorbeelden te verzamelen en te delen, zodat ook andere gemeenten daar gebruik van kunnen maken.

Bijlage A: Gesprekspartners

| Organisatie | Naam |
|-------------------------------|---------------------------|
| Amersfoort | Ramon Eijnthoven |
| Amersfoort | Evelien Wernsen |
| Amsterdam | Rodney Frederiks |
| Amsterdam | Desiree Meijer |
| Belastingen SWW | Theo Monfils |
| Belastingen SWW | Michel Nieuwpoort |
| Belastingkantoor Twente | Herman Broekhuis |
| Breda | Maarten de Groot |
| Breda | Marion Kimman |
| Cocensus | René Claassen |
| Cocensus | Rik Ligthart |
| Dataland | Michel ten Brummelhuis |
| Dataland | Chris Veenstra |
| Den Haag | Peter Vreugdenhil |
| Dordrecht | Arri Hartog |
| Heerenveen | Fedor Zunnebeld |
| Huizen | Imre Beek |
| Leeuwarden | Gerald Vlietstra |
| Maastricht | Enno Soeren |
| Onderzoekcentrum Drechtsteden | Bart van der Aa |
| Purmerend | Raymond Nijland |
| Purmerend | Jeannette de Graaf-Kingma |
| Puur1Co | Henk Duinkerken |
| SVHW | Reninca de la Combé |
| VNG | Arnold Kloeke |
| Waarderingskamer | Caspar Remmers |

Bijlage B: Gebruikte bronnen

Rapporten en studies

Amsterdam (2015), *Tussentijdse evaluatie pilot mijnWOZ Amsterdam Noord*

Amsterdam (2014), *Plan van aanpak WOZ. De basis op orde*

Doorbraakgroep Interactieve WOZ (z.j.), *Uniforme specificaties van de webvoorziening "Voormelding WOZ"*

Gemeentelijk Belastingkantoor Twente (2012), *(Interactieve) voormeldingen. Verleden, heden en toekomst van de voormeldingen. Presentatie*

Hypercube Business Innovation (2013), *WOZ voormelding. Resultaten fase 2 Tilburg*

Hypercube Business Innovation (2012), *Doorbraak WOZ. Resultaten fase 2: pilots Borne en Tilburg*

Hypercube Business Innovation (2011), *Doorbraak WOZ. Resultaten van de business case*

KING (2012), *Zaaktype [Zaaktype-omschrijving] Voormelding WOZ behandelen*

KING (2011), *GEMMA Procesarchitectuur 2.0*

Onderzoekcentrum Drechtsteden (2014), *Doorbraak WOZ 2014. Ervaringen en effecten van een nieuwe ronde*

Onderzoekcentrum Drechtsteden (2013), *Doorbraak WOZ. Naar een betere dienstverlening en uitvoering Wet WOZ*

Onderzoekcentrum Drechtsteden (z.j.), *Businesscase indicaties Interactieve WOZ*

Regie op Gegevens (2017), *Regie op gegevens? Durf te doen! Concept-greenpaper t.b.v. werkconferentie Regie op Gegevens 4 juli 2017*

Waarderingskamer (2015), *Beoordelingsprotocol objectkenmerken*

Internet

<https://www.da2020.nl>

<https://www.digicommissaris.nl>

<https://digital-me.nl>

<http://www.gemmaonline.nl>

<https://www.kadaster.nl>

<https://www.kinggemeenten.nl>

<http://www.moss.nl>

<https://www.waarderingskamer.nl>

<https://www.wozwaardeloket.nl>

Bijlage C: Analyse Onderzoekcentrum Drechtsteden

Hieronder zijn – integraal – de conclusies en aandachtspunten opgenomen uit de eerdere analyse van Onderzoekcentrum Drechtsteden.⁵⁸ In deze analyse stond de volgende onderzoeksvraag centraal: *Is de interactieve WOZ gereed voor een dienstverleningswijze die landsbreed kan worden uitgevoerd als regulier werkproces?*

Conclusie

De interactieve WOZ onder woningeigenaren is voldoende ontwikkeld en getest om landelijk te worden ingezet. De pilots hebben voldoende informatie opgeleverd voor het opzetten van een voormelding en een reële inschatting van de gevolgen voor de interne organisatie. De uitvoeringskosten nemen toe, maar de klanttevredenheid doet dat ook waardoor niet alleen de wijze van dienstverlening beter wordt, maar ook het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ wordt vergroot. Ook daalt het aantal bezwaren, verbetert de registratie van objectkenmerken en tellen de objecten mee voor de 20% bestandscontrole voor de Waarderingskamer.

Uit de analyse van de verschillende pilots blijkt verder het volgende:

- De deelname aan de voormelding loopt sterk terug als woningeigenaren niet worden aangeschreven. Maar de verzendkosten zijn veelal te hoog om alle woningeigenaren aan te schrijven. De deelname aan de voormelding loopt verder terug doordat woningeigenaren niet jaarlijks deelnemen.
- Het aantal bezoekers aan de website overstijgt het aantal reacties. Ongeveer één op de drie woningeigenaren reageert niet omdat zij akkoord zijn met de getoonde objectkenmerken en de WOZ-waarde. Zij tellen echter niet mee voor de 20% bestandscontrole die elk jaar moet plaatsvinden.
- Het aantal en soort reacties van de woningeigenaren op de voormelding verschillen sterk per gemeente. Er komen vooral reacties op aspecten die nadrukkelijk in de voormelding worden voorgelegd. Het aantal wijzigingsvoorstellen neemt af na het eerste jaar.
- Het verwerken van de reacties op de voormelding vraagt in eerste instantie een aanzienlijke werkbelasting voor gemeenten. De voormelding kost hierdoor vaak geld, maar er zijn ook baten.

Aandachtspunten

Voor de landelijke invoering geven we de volgende aandachtspunten mee:

- Kies voor een communicatiestrategie waarbij tegen geringe kosten zoveel mogelijk woningeigenaren worden geïnformeerd over de interactieve WOZ. Dit kan bijvoorbeeld door een digitale aanschrijving via de MijnOverheid Berichtenbox of door een gelijktijdige, landelijke campagne. Bedenk een manier om de voormelding ook in latere jaren interessant te houden voor woningeigenaren.
- Laat gemeenten vrij in de focus en aanpak die zij in de voormelding willen aanbrengen, waarbij ze zich laten leiden door hun eigen behoeften. Bijvoorbeeld: nadruk op de primaire objectkenmerken of juist de onderhoudsstaat van woningen.
- Kies als gemeente in het eerste jaar van de voormelding voor een omvang die je past, mede gezien de beschikbare capaciteit en de kwaliteit van de WOZ-administratie. Gemeenten zijn

⁵⁸ Onderzoekcentrum Drechtsteden (2014), *Doorbraak WOZ 2014. Ervaringen en effecten van een nieuwe ronde.*

gebaat bij een spreiding van de voormelding over het jaar, zodat ze meer tijd hebben om de reacties te verwerken.

- Bedenk als deelnemende gemeente van tevoren welke informatie wel en niet aan de woningeigenaar wordt getoond, welke wijzigingsvoorstellen van de eigenaren graag worden ontvangen en wat met die informatie wordt gedaan. Laat need2know-informatie prevaleren boven nice2know.
- Biedt woningeigenaren, die akkoord zijn met de voorlopige WOZ-waarde en de onderliggende objectkenmerken, de mogelijkheid om dit via een eenvoudige "akkoordknop" aan te geven. Op die manier kunnen meer objecten worden gebruikt voor de 20% bestandscontrole.
- Besef dat je als gemeente de interactieve WOZ niet zozeer invoert vanuit het oogpunt van kostenbesparing, maar vooral als dienstverlening aan de burger en een verbetering van de WOZ-administratie. Het mag geld kosten.

Bijlage D: Uitwerking architectuur e-WOZ

In deze bijlage is een eerste uitwerking gemaakt van de architectuur van de e-WOZ.⁵⁹ Daarbij is gekeken naar de volgende elementen:

1. De werkprocessen van e-WOZ.
De focus ligt daarbij op de processen rond het informeren van de burger over de e-WOZ en de manier waarop de reactie van de burger wordt behandeld. Het proces 'Bezwaar maken door burger' (tegen de WOZ beschikking) wordt wel genoemd, maar is geen onderdeel van het e-WOZ werkproces. Dat geldt ook voor het deelproces 'Ondersteunen toetsing door Waarderingskamer'. Uitgangspunt is daarbij dat de backoffice van gemeenten al de beschikking hebben over de benodigde gegevens.
2. De functionaliteiten, die gewenst zijn om het e-WOZ werkproces te ondersteunen.
Bij de verdere uitwerking van de gewenste functionaliteiten vormt het document Zaaktype 'Voormelding WOZ behandelen'⁶⁰ een belangrijke basis.
3. Drie alternatieven voor de invulling van de infrastructuur.
De volgende alternatieven zijn beschouwd⁶¹: bestaande leveranciers belastingapplicaties, een SaaS-oplossing voor het gehele e-WOZ proces en een nieuwe collectieve voorziening voor de e-WOZ.
4. De vergelijking en weging van de drie alternatieven.

In deze beschrijving worden uiteraard geen uitspraken gedaan over de wijze waarop de gemeentelijke organisatie zou moeten zijn of worden ingericht. Dat behoort tot de autonomie van de gemeente. Het is duidelijk dat het werkproces bij een gemeentelijk samenwerkingsverband anders zal zijn ingericht dan bij een gemeente die het e-WOZ werkproces volledig zelfstandig uitvoert.

Deze modellen en beschrijvingen zijn in korte tijd opgesteld met als doel om de besluitvorming te ondersteunen: de vergelijking van de alternatieve oplossingen voor de infrastructuur. Gekozen is voor een modellering in de traditie van: actor, kanalen, front, mid- en backoffice. In een latere fase moet de aansluiting op GEMMA worden uitgewerkt. Bijvoorbeeld op onderdeel 'Co-creatie Gemma 2', de informatie- en applicatie architectuur en het de gemeentelijke bedrijfsfuncties en objecten. Nu is wel GEMMA terminologie voor processen toegepast, zoals informeren, beoordelen, etc. Daarnaast kunnen de platen verder in GEMMA format worden uitgewerkt. Denk aan de gewoonte om Landelijke voorzieningen als aparte infrastructuur laag te tekenen. Evident blijft de discussie of een voorziening een service of een applicatie is.

Werkprocessen e-WOZ en gewenste functionaliteiten

In figuur 1 (na de tabel) zijn het werkproces en de gewenste functionaliteiten grafisch weergegeven. Beiden worden in onderstaande tabel nader toegelicht. De nummering correspondeert met de nummering in de grafische weergave.

⁵⁹ De analyse van de architectuur is opgesteld door Kees Stapper.

⁶⁰ KING (2012), *Zaaktype [Zaaktype-omschrijving] Voormelding WOZ behandelen*.

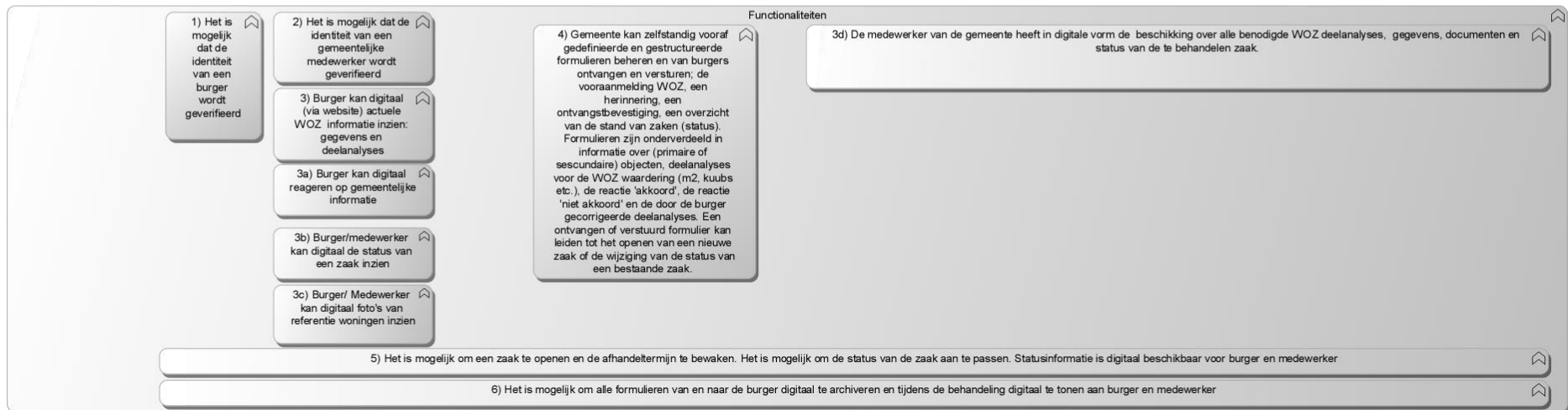
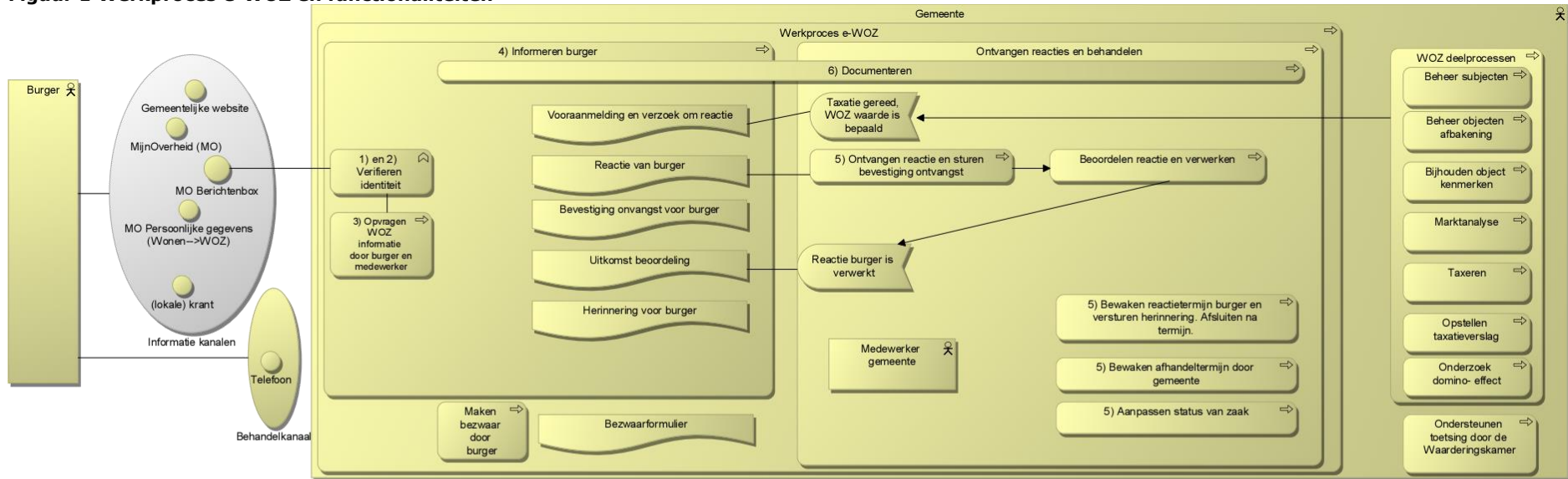
⁶¹ Om een beeld van de bestaande leveranciers van belastingapplicaties en van de SaaS-oplossing voor het gehele e-WOZ proces is een enquête uitgezet onder de leveranciers. Deze informatie is aangevuld met feitelijk waarnemingen van bestaande e-WOZ applicaties. Voor het alternatief 'nieuwe collectieve e-WOZ voorziening' is uitgegaan van de schets die gemaakt is in het document *Uniforme specificaties van de webvoorziening "Voormelding WOZ"* van de Doorbraakgroep Interactieve WOZ.

Werkprocessen e-WOZ en gewenste functionaliteiten

| | Beschrijving werkproces e-WOZ | Gewenste functionaliteiten |
|---|---|---|
| | Informatiekanalen | Alle berichten van de gemeente aan de burger gaan per brief of via de MijnOverheid Berichtenbox. De burger ontvangt een bericht met daarin informatie over inloggegevens en de website, waar de WOZ informatie beschikbaar gesteld wordt. Daarnaast kan de burger via de (lokale) krant worden uitgenodigd om naar de website te gaan. In de toekomst kan WOZ informatie (voor de e-WOZ) ook beschikbaar gesteld worden via Persoonlijke gegevens in MijnOverheid, tabblad Wonen. Daar kan een knop geplaatst worden die het mogelijk maakt om door te gaan naar de omgeving waarin de WOZ informatie beschikbaar gesteld wordt. |
| | Behandelkanaal | De voorkeur wordt gegeven aan de communicatie met de burger via de digitale kanalen op MijnOverheid en website. Het kan nodig zijn, bij de behandeling van de reactie van de burger, dat de medewerker van de gemeente telefonisch contact opneemt. |
| 1 | Verifiëren identiteit burger Vaststellen van de identiteit van de burger en vaststellen welke informatie toegankelijk is. | Het is mogelijk dat de identiteit van een burger wordt geverifieerd en dat wordt vastgesteld welke informatie toegankelijk is. Op termijn bij voorkeur met behulp van een authenticatiemiddel op betrouwbaarheidsniveau substantieel. |
| 2 | Verifiëren identiteit medewerker Vaststellen van de identiteit van de medewerker en vaststellen welke informatie toegankelijk is. | Het is mogelijk dat de identiteit van de medewerker van de gemeente wordt vastgesteld om toegang te krijgen tot de benodigde informatie om de burger te ondersteunen. Op termijn bij voorkeur met behulp van een authenticatiemiddel op betrouwbaarheidsniveau substantieel. De medewerker krijgt toegang tot de WOZ informatie en status van de zaak. De geboden informatie is gelijk aan de informatie die de burger aangeboden wordt. Extra informatie kan de medewerker ophalen uit de backoffice systemen, zie ook 3d. |
| 3 | Informeren burger Inzien WOZ informatie door burger Burger kan langs de beschikbaar gestelde digitale kanalen gegevens inzien over de WOZ-kenmerken van zijn of haar woning. Aanleidingen kunnen zijn: het ontvangen van een vooraanmelding (en verzoek om reactie), een bevestiging van ontvangst van de reactie van de burger, de uitkomst van de beoordeling van de reactie door gemeente, een herinnering. Burger ontvangt een instructie voor het gebruik van en de toegang tot de digitale kanalen. | Burger kan via de gemeente actuele WOZ gegevens, deelanalyses, status informatie, documenten inzien en berichten ontvangen dat een reactieformulier kan worden ingevuld via digitale kanalen. Burger ontvangt per brief, via de MijnOverheid Berichtenbox of via de lokale krant een instructie waar de informatie en formulieren beschikbaar worden gesteld. |

| | Beschrijving werkproces e-WOZ | Gewenste functionaliteiten |
|----|---|---|
| 3a | Burger reageert op gemeentelijk bericht. | Burger kan de reactie met behulp van een vooraf gedefinieerd en gestructureerd formulier aan gemeente sturen. |
| 3b | Burger/ medewerker vragen status informatie op over de zaak | Burger/medewerker kan de status van een zaak inzien. |
| 3c | Burger/medewerker vragen foto's referentiewoningen op | Burger/medewerker kan digitaal foto's van referentiewoningen inzien |
| 3d | Medewerker gemeente kan WOZ informatie burger digitaal inzien | Om burger goed te kunnen ondersteunen is het nodig dat medewerker dezelfde informatie (en opmaak) kan inzien als de burger. Medewerkers van de gemeente kunnen actuele WOZ gegevens, deelanalyses, statusinformatie en documenten inzien en berichten ontvangen en versturen via digitale kanalen. |
| 4 | Informeren burger gemeente | Gemeente kan, langs de digitale weg, vooraf gedefinieerde en gestructureerde formulieren van burgers aanmaken, wijzigen, ontvangen en versturen: de vooraanmelding WOZ, een ontvangstbevestiging, een overzicht van de stand van zaken (status). Formulieren zijn onderverdeeld in 1) informatie over (primaire of secundaire) objecten, deelanalyses voor de WOZ waardering (m2, kuubs etc.), 2) reacties van de burger: de reactie 'akkoord', de reactie 'niet akkoord' en de door de burger gecorrigeerde deelanalyses. Formulieren zijn zoveel mogelijk vooraf ingevuld. Een bericht kan leiden tot het openen van een nieuwe zaak, of de wijziging van de status van een bestaande zaak. |
| 5 | Behandelen zaak | Het is mogelijk om een zaak te openen en de behandeltermijn te bewaken. Het is mogelijk om de status van de zaak aan te passen. Statusinformatie is digitaal beschikbaar voor burger en medewerker. |
| 6 | Documenteren | Het is mogelijk om alle formulieren van en naar de burger digitaal te archiveren en tijdens de behandeling digitaal te tonen aan burger en medewerker. |

Figuur 1 Werkproces e-WOZ en functionaliteiten



Alternatieven:

Er zijn drie alternatieve oplossingen bekeken voor de ondersteunende infrastructuur:

1. e-WOZ functionaliteit van bestaande leveranciers van belastingapplicaties;
2. e-WOZ functionaliteit van SaaS-oplossing voor het gehele e-WOZ proces;
3. nieuwe collectieve voorziening voor de e-WOZ.

Van de drie alternatieven lichten we de kenmerken en aandachtspunten toe.

Aandachtspunten bij een alternatief worden in de grafische plaat aangegeven met het pictogram

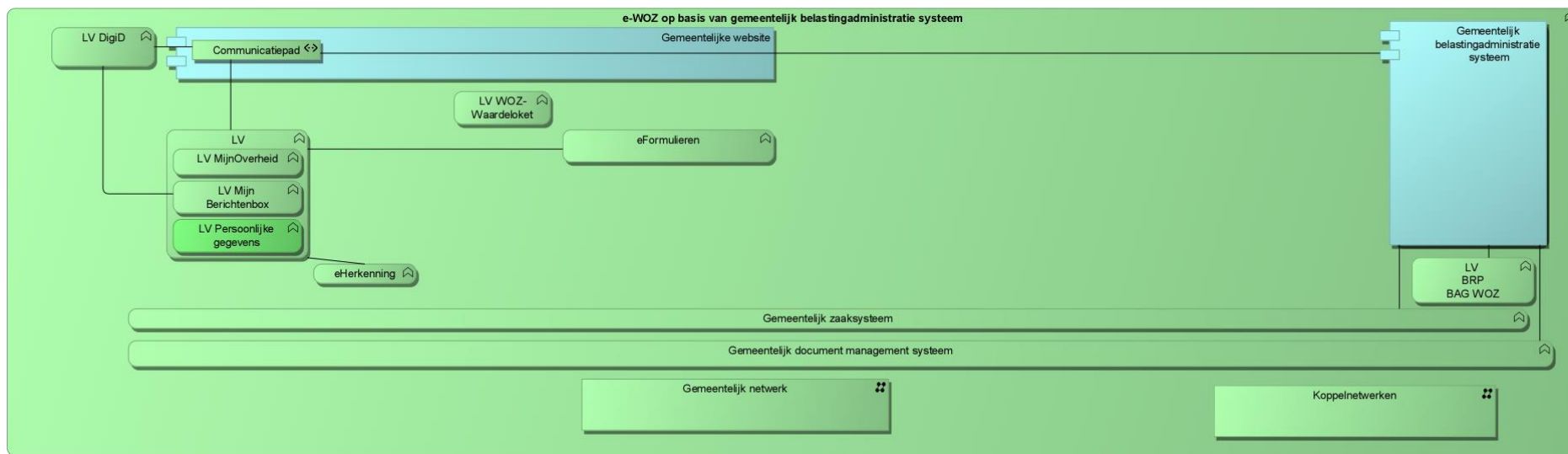


Alternatief 1: e-WOZ functionaliteit van bestaande leveranciers van belastingadministratie systemen

De kenmerken van dit alternatief zijn:

- De gemeentelijke website vormt de toegang voor het informeren van de burger;
- De burger wordt geïnformeerd op basis van de informatie die in de gemeentelijke belastingadministratie systeem, zaakstelsysteem en documentatiesysteem beschikbaar is;
- Er wordt gebruik gemaakt van bestaande Landelijke voorzieningen: DigiD, eHerkenning, MijnOverheid met daarin de Berichtenbox en Persoonlijke gegevens.

Bij dit alternatief zijn er geen specifieke aandachtspunten.



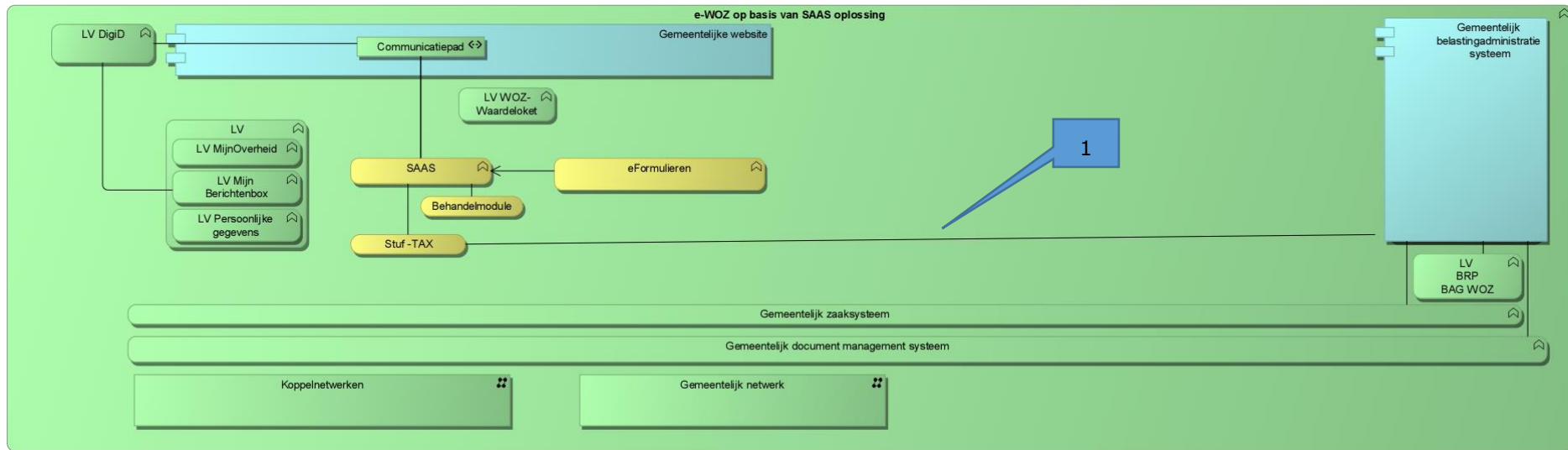
Alternatief 2: e-WOZ functionaliteit van SaaS-oplossing voor het gehele e-WOZ proces

De kenmerken van dit alternatief zijn:

- De gemeentelijke website vormt de toegang voor het informeren van de burger;
- De burger wordt geïnformeerd op basis van de informatie die in de gemeentelijke belastingadministratie systeem beschikbaar is;
- Er wordt gebruik gemaakt van bestaande Landelijke voorzieningen: DigiD, MijnOverheid en daarin de Berichtenbox.

Aandachtspunten bij dit alternatief zijn:

1. Gegevens vanuit het Gemeentelijk belastingadministratie systeem worden in SaaS ingeladen. Na het afhandelen van de reactie van de burger en het afsluiten van de zaak wordt een Stuf-TAX dump gemaakt en worden gegevens weer teruggeplaatst in het Gemeentelijk belastingadministratie systeem.



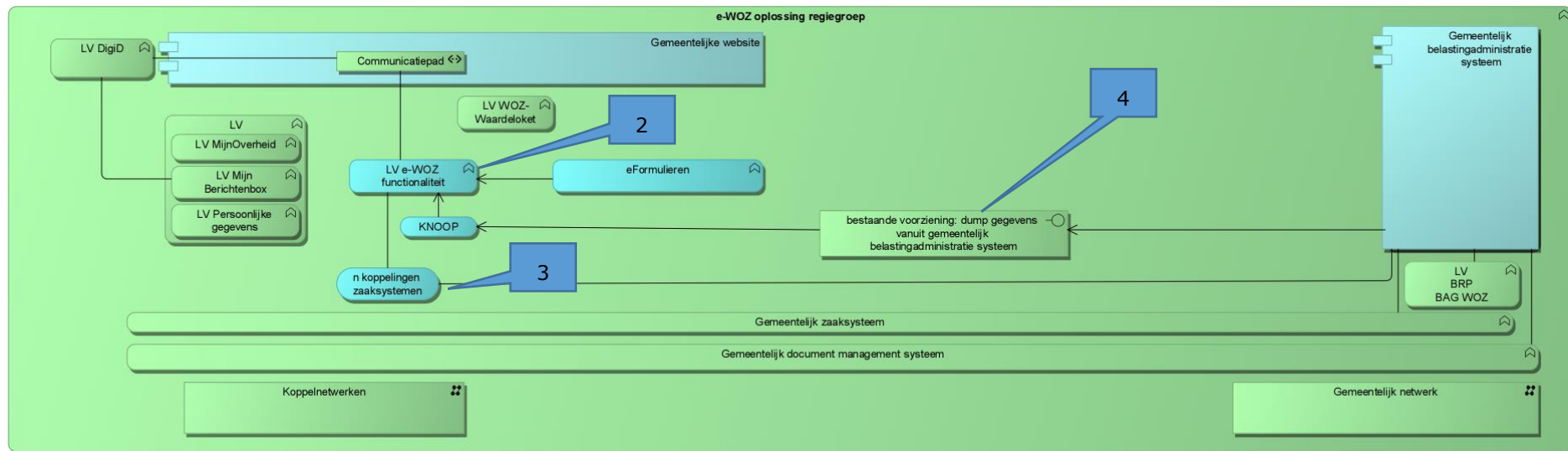
Alternatief 3: nieuwe collectieve voorziening voor de e-WOZ

De kenmerken van dit alternatief zijn:

- De gemeentelijke website vormt de toegang voor het informeren van de burger;
- De burger wordt geïnformeerd op basis van de landelijke informatie met als bron de informatie uit de gemeentelijke belastingadministratie systeem;
- Er wordt gebruik gemaakt van bestaande Landelijke voorzieningen: DigiD, eFormulieren, MijnOverheid.

Aandachtspunten zijn:

2. Te bouwen: een landelijke voorziening e-WOZ functionaliteit waarmee burger de WOZ gegevens kan inzien;
3. Voor iedere deelnemende gemeente moet een koppeling komen naar het gemeentelijke belastingadministratiesysteem om een zaak te openen en te behandelen;
4. De verversing van gegevens vindt (half-)jaarlijks plaats.



Onderdeel van de analyse door de architect was ook een weging van de verschillende alternatieven. In de tabel hieronder is deze weging gemaakt. Uit de tabel komt naar voren dat een nieuwe collectieve e-WOZ voorziening op een aantal zaken minder goede resultaten laat zien dan de andere oplossingsrichtingen. Dit heeft mede geleid tot het advies om niet in te zetten op een collectieve e-WOZ voorziening.

Weging van de oplossingsrichtingen

| | Onderwerp | Bestaande belastingapplicaties | SaaS-oplossing | Nieuwe collectieve voorziening |
|---|--|--|---------------------------------------|---|
| 1 | Gebruik beschikbare landelijke voorzieningen - MO Berichtenbox - DigiD | + + | + + | ++ ++ |
| 2 | Benodigde nieuwe landelijke voorzieningen - MO Persoonlijke gegevens - eWOZ-functionaliteit | +/- + | +/- + | +/- - (nog niet aanwezig) |
| 3 | Aantal nieuwe koppelingen | 0 nieuwe koppelingen (integraal systeem) | 0 nieuwe koppelingen (StufTax) | nieuwe koppelingen per leverancier (belastingadministratie systeem) |
| 4 | Aantal gemeenten dat oplossing gebruikt | 100 | 25 | 0 |
| 5 | Aantal betrokken ICT leveranciers: Leverancier(s) van het alternatief. Per gemeente, leveranciers van gemeentelijke systemen | 10 leveranciers | 1 leverancier | 10 leveranciers |
| 6 | PM beslag op het gemeentelijk netwerk in relatie tot performance | +/- | + | + |
| 7 | PM beslag op koppelnetwerken in relatie tot performance | Onderdeel van Service Level Agreement | Onderdeel van Service Level Agreement | Onderdeel van Service Level Agreement |
| 8 | PM eisen ten aanzien van beschikbaarheid | Onderdeel van Service Level Agreement | Onderdeel van Service Level Agreement | Onderdeel van Service Level Agreement |
| 9 | PM eisen ten aanzien van beheer door gemeente, gemeentelijke ICT leverancier, leverancier van het alternatief (applicatiebeheer, technisch beheer, functioneel beheer) | Functioneel beheer = 1 | Functioneel beheer = 2 | Functioneel beheer = 1 + landelijke regie |



**KWALITEITS
INSTITUUT
NEDERLANDSE
GEMEENTEN**

**KWALITEITSINSTITUUT
NEDERLANDSE GEMEENTEN**

**NASSAULAAN 12
2514 JS DEN HAAG**

**POSTBUS 30435
2500 GK DEN HAAG**

**T 070 373 80 08
F 070 363 56 82**

**INFO@KINGGEMEENTEN.NL
WWW.KINGGEMEENTEN.NL**