

Onderwerp Pilot 'Controleer uw WOZ-waarde'

Steller A. Hageman

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 70 92 Bijlage(n) -

Ons kenmerk 4977298

Datum 22-04-2015 Uw brief van

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Bij de behandeling van de begroting 2014 heeft u de motie 'Bereken zelf uw WOZ-waarde' aangenomen. Daarin vroeg u ons de mogelijkheden te onderzoeken van een pilot waarbij woningeigenaren de mogelijkheid krijgen de voorlopige WOZ-waarde van hun woning te controleren en de gegevens van hun woning waar nodig aan te passen. Onze reactie op deze motie was positief. Door meer inzicht te geven in de totstandkoming van de WOZ-waarde en eigenaren vooraf te betrekken bij het bepalen van de WOZ-waarde verwachten wij een groter draagvlak voor die waarde en een afname van het aantal bezwaarschriften. In deze brief informeren we u over de resultaten van de pilot.

Opzet van de pilot

De proef is uitgevoerd in de wijken Helpman, Oranjebuurt en Herewegbuurt. Alle particuliere woningeigenaren in die wijken zijn in oktober 2014 per brief geïnformeerd over de pilot. Met de toegestuurde inloggegevens hadden zij twee weken toegang tot een speciale website. Daarop konden zij niet alleen de WOZ-waarde van hun woning inzien maar ook wijzigingen aanbrengen in woningkenmerken als oppervlakte, bouwjaar en staat van onderhoud indien die in hun ogen niet klopten. De aangebrachte wijzigingen zijn door een taxateur beoordeeld. De deelnemers aan de pilot zijn per e-mail geïnformeerd over het resultaat van hun melding. Na afloop van de proef is onder de woningeigenaren in de drie pilotwijken een enquête gehouden.

Evaluatie van de pilot

Doel van de pilot is woningeigenaren meer duidelijkheid te geven over hoe de WOZ-waarde van hun huis is opgebouwd. Meer acceptatie moet vervolgens leiden tot een daling van het aantal bezwaarschriften. Hierna gaan we in op de vraag in hoeverre deze doelstellingen gerealiseerd zijn.



Respons

In de pilotwijken Helpman, Oranjebuurt en Herewegbuurt is 24% van de woningen online bekeken en bij 13% van die woningen heeft de eigenaar daadwerkelijk een reactie gegeven op de voorlopige WOZ-waarde. Deze respons valt enigszins tegen. In Tilburg waar eerder een vergelijkbare pilot is uitgevoerd, lag de respons hoger. Daar is 35% van de woningen online bekeken en bij 26% van de woningen heeft de eigenaar een reactie gegeven.

Aantal bezwaarschriften

In Groningen is het totale aantal bezwaarschriften tegen de WOZ-waarde dit jaar gehalveerd. Deze afname past in het landelijke beeld. Een mogelijke verklaring daarvoor is dat de WOZ-waarde wordt vastgesteld op basis van het prijspeil van begin 2014. Omdat de huizenprijzen het afgelopen jaar licht zijn gestegen, denken veel mensen wellicht dat de WOZ-waarde meevalt. In de pilotwijken zien we een bovengemiddelde afname van het aantal bezwaarschriften. Het aantal bezwaarschriften in Helpman, de Oranjebuurt en de Herewegbuurt is met respectievelijk 55%, 67% en 85% afgenomen. Daarbij valt op dat mensen die een wijziging hebben doorgegeven die is geaccepteerd nauwelijks nog bezwaar maken. We zien dit als een effect van de pilot is.

Resultaten enquête

Na afloop van de pilot is onder de woningeigenaren in de drie pilotwijken een enquête gehouden naar hun ervaringen. 14% van de woningeigenaren heeft deelgenomen aan de enquête. Van de deelnemers aan de enquête is bijna driekwart positief over de pilot. De meningen over de toegankelijkheid van de website lopen uiteen. Ongeveer de helft van de deelnemers aan de pilot vond de website duidelijk, de andere helft vond dit niet. Van de geënquêteerden geeft 65% aan dat zij dit jaar opnieuw zullen meedoen als zij de mogelijkheid krijgen. Bijna driekwart van de deelnemers aan de enquête geeft aan het belangrijk te vinden dat de gemeente jaarlijks de mogelijkheid biedt om vooraf de WOZ-waarde te controleren.

Gebruik software

In de proef hebben we ook ervaring opgedaan met het gebruik van software voor 'Controleer uw WOZ-waarde'. Het digitale loket van 'Controleer uw WOZ-waarde' heeft gedraaid op een softwareoplossing van het bedrijf dat ook de belastingpakketten levert. De ervaringen hiermee waren ronduit negatief. Door het gebrekkige functioneren van deze software zijn er ca. honderd wijzigingsverzoeken verloren gegaan. Bovendien moesten alle doorgegeven wijzigingsverzoeken uiteindelijk handmatig verwerkt worden. Daarmee heeft de pilot ook duidelijk gemaakt dat goed functionerende ICT een randvoorwaarde is voor een interactieve WOZ. Dit geldt eens te meer bij invoering in de hele stad. Handmatige verwerking is dan geen optie.



Conclusie

Als we alle effecten en ervaringen op een rijtje zetten, is onze conclusie dat de pilot 'Controleer uw WOZ-waarde' succesvol is geweest en in een behoefte heeft voorzien. Weliswaar is de respons lager geweest dan in gemeenten waar vergelijkbare initiatieven zijn ontwikkeld maar het aantal bezwaarschriften in de pilotwijken is bovengemiddeld gedaald en er wordt door de deelnemers aan de pilot nauwelijks nog bezwaar gemaakt. Een interactieve WOZ lijkt het mogelijk te maken de formele en dure bezwaarprocedure achteraf deels te vervangen door een informele en goedkope melding vooraf.

Hoe verder?

Wij zien in de resultaten van de pilot voldoende aanleiding om de nieuwe werkwijze stadsbreed in te voeren. In dat kader kunt u nog voor de zomer van ons een voorstel tegemoet zien waarin we o.a. stilstaan bij de financiële en ICT-aspecten van invoering in de hele stad.

Beide aspecten hangen nauw met elkaar samen. Naarmate de meldingen van huiseigenaren meer geautomatiseerd verwerkt kunnen worden, zullen de kosten lager zijn. Hierbij willen we alvast opmerken dat de leverancier van de belastingpakketten niet eerder dan in 2016 in staat is om de nieuwe werkwijze volledig geautomatiseerd te ondersteunen. Deze volledig geautomatiseerde variant zal minimaal 100 duizend euro gaan kosten. Stadsbrede invoering in 2015 lijkt voorsnog alleen mogelijk als de binnengekomen meldingen handmatig verwerkt worden maar vanwege de daaraan verbonden kosten (ca. 400 duizend euro) is dit geen reële optie. In het voorstel zullen we daarom ook ingaan op de vraag of er een alternatief is dat geautomatiseerde stadsbrede invoering in 2015 toch mogelijk maakt.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

de burgemeester,
Peter den Oudsten

de secretaris,
Peter Teesink