

## BENCHMARK WOZ-KOSTEN 2020

### Inleiding

Dit rapport laat diverse gegevens over de uitvoering van de Wet WOZ over 2020 op landelijk niveau zien. Om deze gegevens op het niveau van een afzonderlijke uitvoeringsorganisatie (gemeente of samenwerkingsverband) in te kunnen zien, kunt u gebruik maken van het [dashboard WOZ-benchmark](#).

Naast kengetallen over de aard van het objectenbestand en werkzaamheden voor het uitvoeren van de Wet WOZ, waaronder het afhandelen van bezwaren, worden in deze rapportage en op het WOZ-dashboard de kosten van deze werkzaamheden, zoals deze zijn opgegeven door uitvoeringsorganisaties weergegeven.

De belangrijkste kosten vormen de kosten voor de inzet van (extern) personeel. Deze personele kosten (inclusief overhead) zijn uitgesplitst in vijf onderscheiden categorieën WOZ-werkzaamheden. In dit rapport worden de belangrijkste kerncijfers getoond. Een aantal van deze gegevens wordt uitgesplitst naar de verschillende grootteklassen van organisaties. De onderliggende cijfers per uitvoeringsorganisatie zijn te vinden in het dashboard WOZ-benchmark..

In deze rapportage wordt een samenwerkingsverband verder beschouwd als één organisatie en ingedeeld in de categorie die behoort bij het totaal aantal WOZ-objecten binnen het samenwerkingsverband waarvoor de WOZ-werkzaamheden worden uitgevoerd.

### Samenstelling WOZ-objectenbestand

De uitvoering van de WOZ-werkzaamheden kan in de ene organisatie complexer zijn dan in de andere organisatie. Deze complexiteit in een organisatie wordt mede bepaald door de samenstelling en omvang van het objectenbestand. Voor de indeling van organisaties met een vergelijkbaar aantal WOZ-objecten zijn de volgende klassen gebruikt:

1.	Minder dan 5.000 objecten
2.	5.000 tot 10.000 objecten
3.	10.000 tot 20.000 objecten
4.	20.000 tot 50.000 objecten
5.	50.000 tot 100.000 objecten
6.	100.000 tot 200.000 objecten
7.	meer dan 200.000 objecten

Tabel 1.1: Totaal aantal WOZ-objecten, 2021<sup>1</sup>

	< 5.000	5.000-10.000	10.000-20.000	20.000-50.000	50.000-100.000	100.000-200.000	>=200.000	Totaal
<b>Aantal organisaties</b>	5	16	46	59	18	12	10	166
<b>Aantal objecten<sup>2</sup></b>	20.086	123.567	666.609	1.766.164	1.285.846	1.639.918	3.589.725	9.091.915

	< 5.000	5.000-10.000	10.000-20.000	20.000-50.000	50.000-100.000	100.000-200.000	>=200.000	Totaal
<b>Aantal objecten per organisatie</b>	4.017	7.723	14.492	29.935	71.436	136.660	358.973	54.771
<b>Aantal inwoners per 10.000 WOZ-objecten</b>	17.131	20.255	19.895	19.642	19.286	19.055	18.917	19.221
<b>Aantal inwoners per woning</b>	2,0	2,3	2,2	2,2	2,1	2,1	2,1	2,1
<b>Aantal objecten per km2</b>	19	81	130	136	213	250	435	219

1. Deze tabel maakt gebruik van de indeling in organisaties (gemeenten en samenwerkingsverbanden) in 2021

2. Het aantal objecten is de som van het aantal woningen en niet-woningen uit de LV WOZ op 1 januari 2020, geaggregeerd maar de gemeente-indeling op 1 januari 2021

Bron: Voortgangsinventarisatie (Waarderingskamer), LV WOZ en CBS

**Tabel 1.2: Aantal woningen en niet-woningen onderverdeeld naar type, eind 2020<sup>1</sup>**

	< 5.000	5.000-10.000	10.000-20.000	20.000-50.000	50.000-100.000	100.000-200.000	>=200.000	Totaal
<b>Aantal organisaties</b>	6	15	48 <sup>3</sup>	61	17	12	10	169
<b>Aantal objecten<sup>2</sup></b>	20.238	116.163	675.387	1.802.010	1.230.065	1.628.608	3.638.697	9.111.168
<b>Aantal woningen</b>	17.442	102.342	599.445	1.617.943	1.115.073	1.483.127	3.238.374	8.173.746
<b>Percentage woningen</b>	86,2%	88,1%	88,8%	89,8%	90,7%	91,1%	89,0%	89,7%
<b>Waarvan:</b>								
<b>Percentage flats, appartementen, maisonnettes, duplexwoningen</b>	7,0%	9,4%	11,5%	15,6%	21,5%	23,1%	25,2%	21,2%
<b>Percentage boven-, beneden-, portiek- en etagewoningen</b>	3,6%	2,9%	3,0%	4,9%	4,9%	6,4%	17,6%	10,0%
<b>Percentage eengezins-, rij-, hoek-, tussen- en drive-in woningen</b>	27,1%	35,1%	33,6%	36,2%	40,6%	37,3%	30,6%	34,5%
<b>Percentage twee onder een kap-, geschakelde woningen en herenhuizen</b>	17,4%	21,7%	21,7%	17,3%	12,8%	12,6%	10,1%	13,3%
<b>Percentage vrijstaande-, individuele</b>	25,4%	22,6%	22,0%	17,7%	11,0%	10,6%	8,87%	12,4%

	< 5.000	5.000-10.000	10.000-20.000	20.000-50.000	50.000-100.000	100.000-200.000	>=200.000	Totaal
woningen en woonboerderijen								
Percentage recreatie-, bejaarden-, studentenwoningen en overige woningen	16,9%	5,6%	5,3%	4,4%	5,3%	5,3%	3,9%	4,6%
Percentage garageboxen	2,6%	2,7%	2,9%	3,9%	4,1%	4,6%	3,9%	4,0%
Aantal niet-woningen	2.796	13.821	75.942	184.067	114.992	145.481	400.323	937.422
Percentage niet-woningen	13,8%	11,9%	11,2%	10,2%	9,3%	8,9%	11,0%	10,3%
Waarvan:								
Percentage courante niet-woningen	49,1%	55,0%	50,7%	56,2%	60,0%	60,4%	52,2%	55,1%
Percentage incourante niet-woningen	20,0%	16,5%	19,8%	21,7%	19,7%	20,0%	16,6%	18,8%
Percentage agrarische objecten	18,3%	19,7%	16,2%	14,4%	9,5%	10,9%	4,9%	9,4%
Percentage bouw kavels	12,6%	8,8%	13,2%	7,8%	10,9%	8,7%	26,3%	16,7%

1. Deze tabel maakt gebruik van de indeling in organisaties (gemeenten en samenwerkingsverbanden) in 2020
2. Het aantal objecten is de som van het aantal woningen en niet-woningen waarvoor een waarde wordt bepaald..
3. Eén organisatie heeft deze cijfers niet aangeleverd.

Bron: Vragenlijst Kwaliteit Taxaties (Waarderingskamer)

De gemiddelde WOZ-waarde van een woning kan ook een indicatie geven van de samenstelling van het bestand van woningen in een organisatie en daarmee van de moeilijkheidsgraad van het komen tot goede WOZ-taxaties voor de woningen. Een organisatie met veel luxere, individueel gebouwde woningen zal een hogere gemiddelde WOZ-waarde hebben dan een organisatie met bijvoorbeeld veel repeterende woningen. Natuurlijk moet bij het vergelijken van deze gemiddelde woningwaarde er rekening mee gehouden worden, dat een organisatie met veel luxere, individuele woningen in het noorden van het land toch een lagere gemiddelde woningwaarde kan hebben dan een organisatie met hoofdzakelijk repeterende rijwoningen en meergezinswoningen in de Randstad. In tabel 1.3 wordt deze gemiddelde WOZ-waarde weergegeven samen met de totale WOZ-waarde van alle objecten in een organisatie en uitgesplitst naar woningen en niet-woningen:

**Tabel 1.3: Totale WOZ-waarde, uitgesplitst naar woningen en niet-woningen, 2020 (peildatum 1 januari 2019)<sup>1</sup>**

	< 5.000	5.000-10.000	10.000-20.000	20.000-50.000	50.000-100.000	100.000-200.000	>=200.000	Totaal
<b>Aantal organisaties</b>	6	15	48	61	17	12	10	169
<b>Totale WOZ-waarde</b>	€ 6.865 miljoen	€ 34.506 miljoen	€ 187.561 miljoen	€ 489.155 miljoen	€ 324.047 miljoen	€ 437.250 miljoen	€ 1.101.773 miljoen	€ 2.581.157 miljoen
<b>Totale WOZ-waarde per organisatie</b>	€ 1.144 miljoen	€ 2.300 miljoen	€ 3.908 miljoen	€ 8.019 miljoen	€ 19.062 miljoen	€ 36.438 miljoen	€ 110.177 miljoen	€ 15.273 miljoen
<b>Totale WOZ-waarde woningen</b>	€ 5.789 miljoen	€ 29.113 miljoen	€ 158.059 miljoen	€ 409.388 miljoen	€ 269.756 miljoen	€ 358.529 miljoen	€ 891.420 miljoen	€ 2.122.054 miljoen
<b>Totale WOZ-waarde woningen per organisatie</b>	€ 965 miljoen	€ 1.941 miljoen	€ 3.293 miljoen	€ 6.711 miljoen	€ 15.868 miljoen	€ 29.877 miljoen	€ 89.142 miljoen	€ 12.557 miljoen
<b>Gemiddelde WOZ-waarde woningen per organisatie</b>	€ 328 duizend	€ 295 duizend	€ 269 duizend	€ 261 duizend	€ 254 duizend	€ 254 duizend	€ 287 duizend	€ 270 duizend
<b>Totale WOZ-waarde niet-woningen</b>	€ 1.074 miljoen	€ 5.394 miljoen	€ 29.503 miljoen	€ 79.769 miljoen	€ 54.290 miljoen	€ 78.716 miljoen	€ 210.355 miljoen	€ 459.101 miljoen
<b>Totale WOZ-waarde niet-woningen per organisatie</b>	€ 179 miljoen	€ 360 miljoen	€ 615 miljoen	€ 1.308 miljoen	€ 3.194 miljoen	€ 6.560 miljoen	€ 21.036 miljoen	€ 2.717 miljoen
<b>Aandeel woningen in totale WOZ-waarde</b>	84,3%	84,4%	84,3%	83,7%	83,2%	82,0%	80,9%	82,2%
<b>Aandeel niet-woningen in totale WOZ-waarde</b>	15,7%	15,6%	15,7%	16,3%	16,8%	18,0%	19,1%	17,8%

1. Deze tabel maakt gebruik van de indeling in organisaties (gemeenten en samenwerkingsverbanden) in 2020

Bron: Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)

## Kenmerken organisatie belast met de uitvoering van de WOZ

De wijze, waarop een organisatie de WOZ-uitvoering heeft georganiseerd, is van groot belang voor een vergelijking met andere organisaties. In toenemende mate ziet men, dat een organisatie op het terrein van de WOZ met andere organisaties samenwerkt of dat zij voor andere organisaties de WOZ-werkzaamheden uitvoert. In de volgende tabel is de verschuiving te zien van het aantal organisaties per grootteklasse doordat veel gemeenten de uitvoering van de WOZ ondergebracht hebben in een samenwerkingsverband:

**Tabel 2.1: Samenwerkingsverbanden, 2021**

	< 5.000	5.000-10.000	10.000-20.000	20.000-50.000	50.000-100.000	100.000-200.000	>=200.000	Totaal
<b>Aantal gemeenten</b>	15	60	138	104	28	4	3	352
<b>Aantal uitvoeringsorganisaties (gemeenten en samenwerkingsverbanden)</b>	5	16	46	59	18	12	10	166
<b>Aantal gemeenten, waarvoor deze uitvoeringsorganisaties werken</b>	5	16	49	85	35	60	102	352

1. Deze tabel maakt gebruik van de indeling in organisaties (gemeenten en samenwerkingsverbanden) in 2021

Naast het uitvoeren van WOZ-werkzaamheden voor andere gemeenten of het uitvoeren van deze werkzaamheden in een formeel samenwerkingsverband, wordt in toenemende mate de uitvoering van de WOZ geïntegreerd met de uitvoering van andere werkprocessen. De meest voorkomende op elkaar afgestemde werkzaamheden zijn de werkzaamheden voor de WOZ en de belastingheffing. Ook andere vormen van afstemming van werkzaamheden worden steeds belangrijker met het oog op een doelmatige uitvoering van gemeentelijke activiteiten. Hierbij kan gedacht worden aan de afstemming van werkprocessen voor de WOZ en werkzaamheden voor de bijhouding van de Basisregistratie adressen en gebouwen (BAG) en of andere vastgoed (basis) registraties.

Dit kan er toe leiden dat het moeilijker kan zijn om zuiver te bepalen hoeveel fte's WOZ-werkzaamheden uitvoeren en welke kosten tot de WOZ-uitvoering behoren en welke niet.

Het aantal fte's binnen de organisatie, dat ingezet wordt voor de uitvoering van de WOZ-werkzaamheden, is natuurlijk ook sterk afhankelijk van de mate waarin externen worden ingehuurd of uitbesteding van werkzaamheden van de WOZ plaats vindt. De mate van de inzet van eigen personeel van een gemeente wordt hieronder weergegeven als percentage van de totale kosten van de uitvoering van de Wet WOZ. Immers deze totale kosten kunnen naast de kosten van eigen personeel ook de kosten voor inhuur van tijdelijke/gespecialiseerde medewerkers en/of de kosten voor medewerkers van externe bureaus bevatten. Materiële kosten maken ook deel uit van de totale WOZ-kosten.

**Tabel 2.2: Personeelsbestand, 2020**

	< 5.000	5.000-10.000	10.000-20.000	20.000-50.000	50.000-100.000	100.000-200.000	>=200.000	Totaal
<b>Percentage kosten eigen personeel (van de totale kosten)</b>	57,4%	67,6%	56,1%	63,8%	67,1%	58,5%	64,2%	63,4%

Bron: Benchmark WOZ (Waarderingskamer)

## Bezwaren

Het behandelen van bezwaren is één van de meest arbeidsintensieve onderdelen van de WOZ-werkzaamheden. Mede daarom ondernemen organisaties steeds vaker, naast de reguliere activiteiten gericht op de behandeling van bezwaren, initiatieven om formele bezwaarprocedures te voorkomen en het vertrouwen van de belanghebbenden in de juistheid van de WOZ-waarde te verhogen door meer informeel contact te hebben met de belanghebbenden. Organisaties ondernemen bijvoorbeeld in toenemende mate activiteiten om belanghebbenden een uitleg te geven op welke wijze zijn of haar WOZ-waarde tot stand is gekomen. Deze activiteiten kunnen bestaan uit telefoongesprekken of

bezoeken van of aan belanghebbenden. Ook worden deze activiteiten ingezet om bezwaren op een meer informele wijze af te handelen.

Aan de andere kant speelt het feit dat een steeds groter aandeel van de WOZ-bezwaren wordt ingediend op basis van no cure no pay. De gemachtigden die werken op basis van no cure no pay hebben er juist baat bij zoveel mogelijk formele procedures te doorlopen. Dit geeft daarmee een significante verhoging van de uitvoeringskosten voor het afhandelen van de WOZ-bezwaren, naast het feit dat de gemeente bij gehonoreerde bezwaren de gemachtigde ook nog een proceskostenvergoeding moet uitbetalen.

In de tabellen 3.1 en 3.2 wordt een aantal kengetallen over bezwaren onderverdeeld naar woningen en niet-woningen op een rijtje gezet. Omdat mogelijk het percentage ingediende bezwaren ook afhangt van de mate van verandering van de waarde ten opzichte van het voorgaande jaar, worden ook de waardeveranderingspercentages voor woningen en niet-woningen weergegeven. Ook heeft de Waarderingskamer aandacht besteed aan de bezwaren die door een gemachtigde zijn ingediend die werkt op basis van "no cure no pay". Ook hierover is informatie in de tabellen opgenomen.

**Tabel 3.1: Kengetallen bezwaren woningen, 2020 en 2021**

	Alle organisaties		Alle organisaties
	2020		2021
Percentage woningen onder bezwaar	april 2020	april 2021	april 2021
		2,4%	2,9%
Percentage woningen onder bezwaar ingediend door een "no cure no pay" bedrijf	42,0%	nb	50,1%
Gemiddelde stijgingspercentage WOZ-waarde woningen	8,8%		7,4%
Gemiddelde duur afhandeling woningen onder bezwaar in dagen	144		n nb
Percentage woningen onder bezwaar waarvan het bezwaar (gedeeltelijk) is gehonoreerd	38,3%		n nb
Percentage waardeverandering woningen door afhandeling bezwaren	8,3%		n nb
Percentage woningen dat door bezwaarbehandeling een andere waarde heeft gekregen	1,1%		n nb

Bron: Voortgangsinventarisatie (Waarderingskamer)

**Tabel 3.2: Kengetallen bezwaren niet-woningen, 2020 en 2021**

	Alle organisaties		Alle organisaties
	2020		2021
Percentage niet-woningen onder bezwaar	april 2020	april 2021	april 2021
		3,8%	6,1%
Percentage niet-woningen onder bezwaar ingediend door een "no cure no pay" bedrijf	42,6%	nb	44,7%

	Alle organisaties	Alle organisaties
	2020	2021
<b>Gemiddelde stijgingspercentage WOZ-waarde niet-woningen</b>	1,7%	0,2%
<b>Gemiddelde duur afhandeling niet-woningen onder bezwaar in dagen</b>	139	nrb
<b>Percentage niet-woningen onder bezwaar waarvan het bezwaar (gedeeltelijk) is gehonoreerd</b>	40,2%	nrb
<b>Percentage waardeverandering niet-woningen door afhandeling bezwaren</b>	13,3%	nrb
<b>Percentage niet-woningen dat door bezwaarbehandeling een andere waarde heeft gekregen</b>	2,5%	nrb

Bron: Voortgangsinventarisatie (Waarderingskamer)

## Kosten uitvoering Wet WOZ 2020

De gegevens over de kosten van de uitvoering van de Wet WOZ worden verzameld door een vragenlijst onder uitvoeringsorganisaties. Uitvoeringsorganisaties kunnen er zelf voor kiezen deel te nemen aan deze WOZ-benchmark en de vragenlijst in te vullen. Bij het gebruiken van onderstaande kengetallen over de kosten van de uitvoering van de Wet WOZ is goed om kennis te hebben van de volgende kenmerken van de vragenlijst waarmee de gegevens over de kosten zijn verzameld:

- Deelnemers aan de WOZ-benchmark die de vragenlijst invullen, kunnen kiezen tussen het invullen van de volledige vragenlijst of van een lichtversie. Organisaties die geen uitsplitsing van de gemaakte kosten in afzonderlijke werkzaamheden kunnen of willen maken, geven in deze lichtversie alleen de totaalkosten op die in 2020 zijn gemaakt voor de uitvoering van de WOZ-werkzaamheden.
- De opgave in de vragenlijst van de kosten voor eigen personeel is volledige gebaseerd op de kosten volgens de salarisschalen en overheadbedragen die in de HOT (Handleiding overheidstarieven 2020 van de Directie Ambtenaar en Organisatie van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) worden gehanteerd. Er wordt alleen gevraagd om uren en salarisschalen op te geven vanuit het oogpunt van de eenvoud van het invullen van de vragenlijst en ook vanuit het oogpunt van uniformiteit. Het programma waarin de vragenlijst wordt ingevuld, rekent de kosten op basis van deze salarisschalen en uren door.

Uit een eerdere analyse blijkt dat het gebruik van de HOT-tarieven voor directe en overheadkosten leidt tot een verantwoorde inschatting van de WOZ-uitvoeringskosten, ondanks het feit dat WOZ-medewerkers in de regel zijn ingeschaald op basis van gemeenteschalen en dat de HOT-tarieven zijn gebaseerd op de rijksschalen. Doordat wordt uitgegaan van de salarisschalen van het Rijk, zal de doorberekening van kosten op basis van de HOT-tarieven in de benchmarkvragenlijst mogelijk marginaal hoger uitkomen dan de werkelijke kosten van de uitvoering van de Wet WOZ, omdat in de meeste schalen het maximum schaalbedrag bij het rijk, waarop het HOT-tarief is gebaseerd, hoger is dan bij gemeenten.

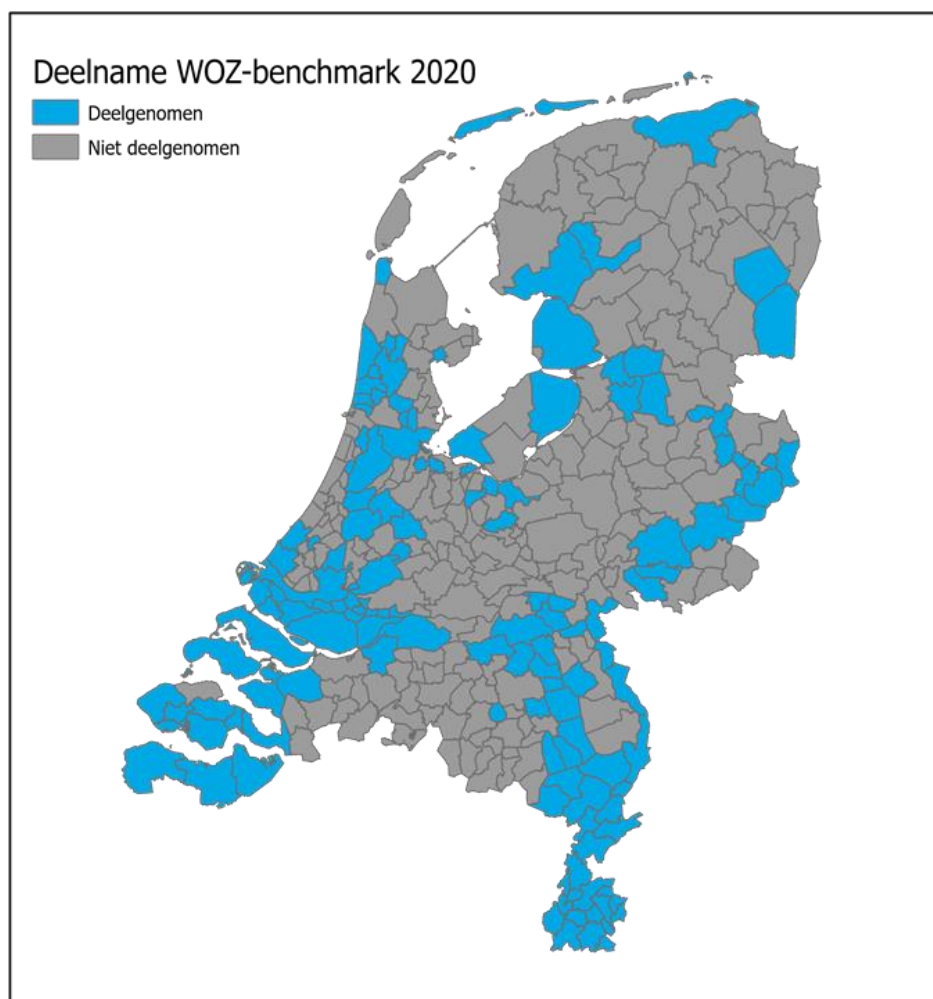
Een vergelijking van de kengetallen van de HOT-systematiek laat zien dat voor 2020 wordt uitgegaan van 1415 productieve uren per fte. In 2019 bedragen deze 1419. Dit lagere aantal productieve uren heeft slechts marginaal effect op de gehanteerde tarieven voor personeelskosten en overheadkosten per uur. De kosten per uur volgens de HOT zijn ten opzichte van 2019 wel significant gestegen. Deze stijging betreft met name de overheadkosten (+ 16,5%). Deze stijging wordt veroorzaakt deels door twee toegevoegde posten, te weten 'arbeids-juridisch advies en bedrijfszorg' en 'documentaire informatievoorziening en deels door een stijging van de kosten voor kantooradministratie.

### Deelname aan WOZ-benchmark

Over 2020 hebben 26 gemeenten en dertien samenwerkingsverbanden informatie over de kosten van de uitvoering van de Wet WOZ aan de Waarderingskamer verstrekt. Deze samenwerkingsverbanden vertegenwoordigen in 2020 in totaal 111 gemeenten. Dit is een respons van 39% van het aantal gemeenten (46% van het aantal WOZ-objecten). In deze rapportage worden de 26 gemeenten en dertien samenwerkingsverbanden verder aangeduid als 39 organisaties, omdat de samenwerkingsverbanden in de vergelijkingen worden vergeleken met gemeenten van dezelfde grootte. Over 2019 hebben 33 gemeenten en dertien samenwerkingsverbanden aan de benchmark WOZ meegewerkt.

Zoals uit onderstaande kaart blijkt, is deelname aan de benchmark WOZ-kosten 2020 niet helemaal goed gespreid over de verschillende provincies. De provincies Limburg en Zeeland zijn oververtegenwoordigd. Dit wordt verklaard doordat het samenwerkingsverband "Belastingsamenwerking Gemeenten en Waterschappen Limburg, dat voor bijna alle gemeenten in Limburg (28 in 2020) de WOZ-werkzaamheden uitvoert aan de benchmarkvragenlijst heeft deelgenomen. Hetzelfde geldt voor de twee samenwerkingsverbanden 'Belastingsamenwerking SaBeWa Zeeland' en 'Samenwerking Belastingen Walcheren en Schouwen-Duiveland', die met uitzondering van Noord-Beveland alle gemeenten in Zeeland vertegenwoordigen.

**Figuur 4.1: Overzicht van deelname over 2020**





Wat betreft de grootte van de organisaties, hebben de grootste organisaties actiever deelgenomen aan de WOZ-benchmark dan de kleinere organisaties. Dit geldt voor de organisaties met meer dan 200.000 objecten. Organisaties met 5.000-10.000 objecten en organisaties met 20.000-50.000 objecten zijn ondervertegenwoordigd. Dit was ook vorig jaar hetzelfde beeld.

**Tabel 4.1: Deelname aantal organisaties per grootteklasse 2020**

Grootteklasse	Aantal organisaties dat deelneemt	Aantal objecten in deelnemende organisaties	Totaal aantal organisaties	Totaal aantal objecten
< 5.000	2 (33%)	8.030 (39 %)	6	20.827
5.000-10.000	1 (6 %)	7.291 (6 %)	16	123.567
10.000-20.000	8 (17 %)	110.384 (17 %)	46	652.242
20.000-50.000	11 (18 %)	317.827 (18 %)	60	1.809.370
50.000-100.000	6 (33 %)	449.533 (35 %)	18	1.304.468
100.000-200.000	4 (33 %)	570.023 (35 %)	12	1.639.918
>= 200.000	7 (70 %)	2.674.781 (75 %)	10	3.561.411
Totaal	39 (23 %)	4.137.869 (45 %)	168	9.111.803

#### *Uitsplitsing WOZ-kosten*

Van alle deelnemende gemeenten en samenwerkingsverbanden hebben 17 organisaties (44%) aangegeven, dat zij in de organisatie een eenduidige scheiding kunnen maken in de verantwoording van de bestede tijd/kosten tussen WOZ-werkzaamheden en aangrenzende werkzaamheden, zoals belastingheffing en bijhouding BAG. Bij 56% van de deelnemers is de verwevenheid van diverse activiteiten zo groot, dat een eenduidige scheiding niet altijd mogelijk is.

Dertien organisaties (33%) van alle deelnemers heeft voor de opgave van de uren van eigen personeel gebruik gemaakt van een tijdschrijfsysteem.

25 organisaties (64%) hebben ervoor gekozen om de volledige vragenlijst in te vullen. Dit betekent dat deze organisaties (gedeeltelijk) een eenduidige scheiding in uren en kosten van de afzonderlijke WOZ-werkzaamheden in 2020 konden maken.

De gepresenteerde uitsplitsing van de kosten per werkproces moet wel met de nodige voorzichtigheid gebruikt worden. Immers niet alle deelnemers hebben ervoor gekozen om de uren en kosten voor de afzonderlijke werkzaamheden uit te splitsen. Ook is het mogelijk, dat de ene organisatie bepaalde werkzaamheden onder 'beheer WOZ-administratie' heeft ondergebracht, terwijl een andere organisatie hetzelfde werkproces onder 'marktanalyse' heeft opgegeven.

Gevraagd is om onderscheid te maken naar vier belangrijke deelgebieden van werkzaamheden plus een restcategorie.

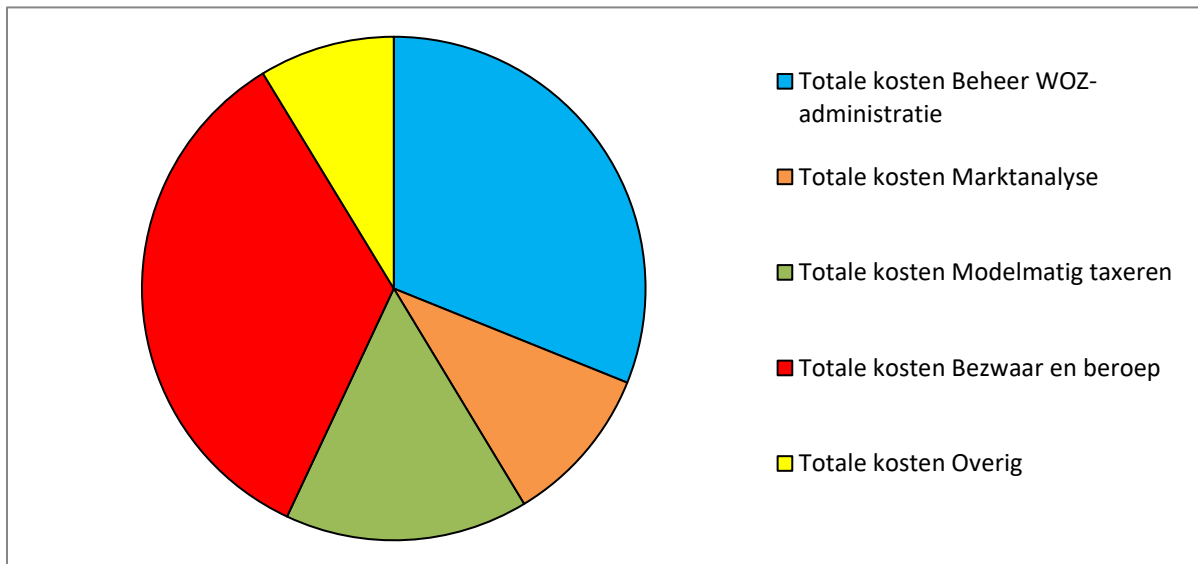
In tabel 4.2 wordt een overzicht gegeven van de gemiddelde kosten per object voor de onderscheiden hoofdcategoryën van WOZ-werkzaamheden op basis van HOT-tarieven:

**Tabel 4.2: Gemiddelde kosten per object onderverdeeld naar werkzaamheden, 2020**

	2020
Beheer WOZ-administratie	€ 4,04
Marktanalyse	€ 1,33
Modelmatig taxeren	€ 2,03
Bezwaar en beroep	€ 4,46
Overig	€ 1,13

Bron: Benchmark WOZ (Waarderingskamer)

**Figuur 4.2: Verdeling van de kosten naar de verschillende werkzaamheden, 2020**

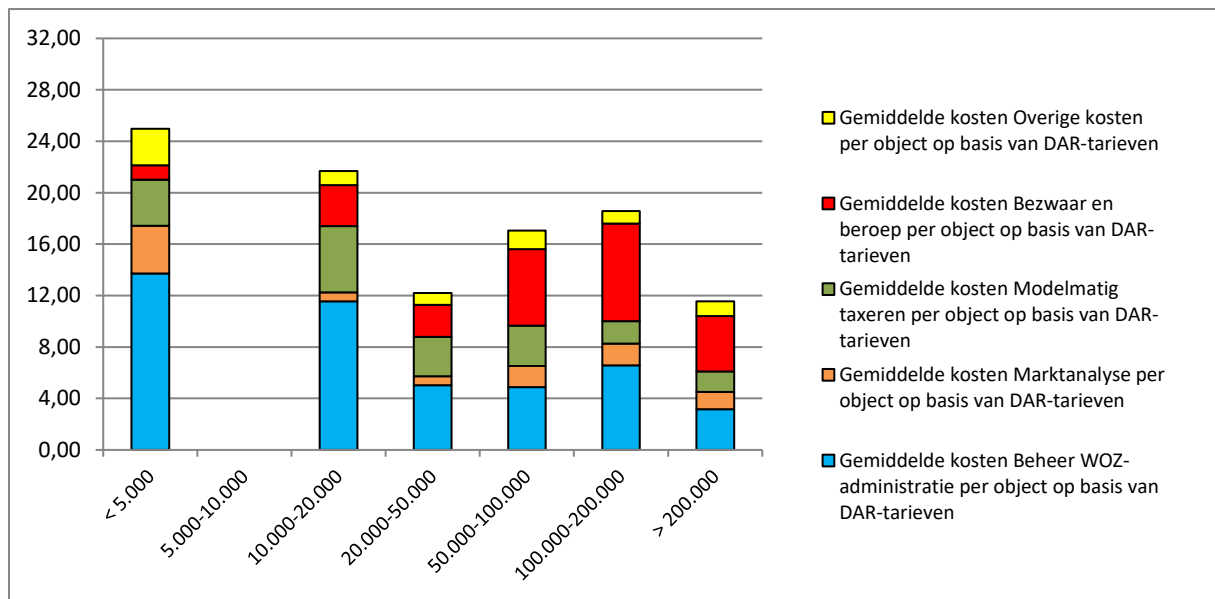


De geschetste verdeling van de kosten over de rubrieken sluit in hoofdlijnen aan op de verdeling die we in voorgaande jaren hebben gezien. Wel valt op dat de kosten in de rubriek "bezwaar en beroep" het meest zijn gestegen (15%), terwijl de kosten in de rubriek "modelmatig taxeren" met 11% zijn afgenomen.

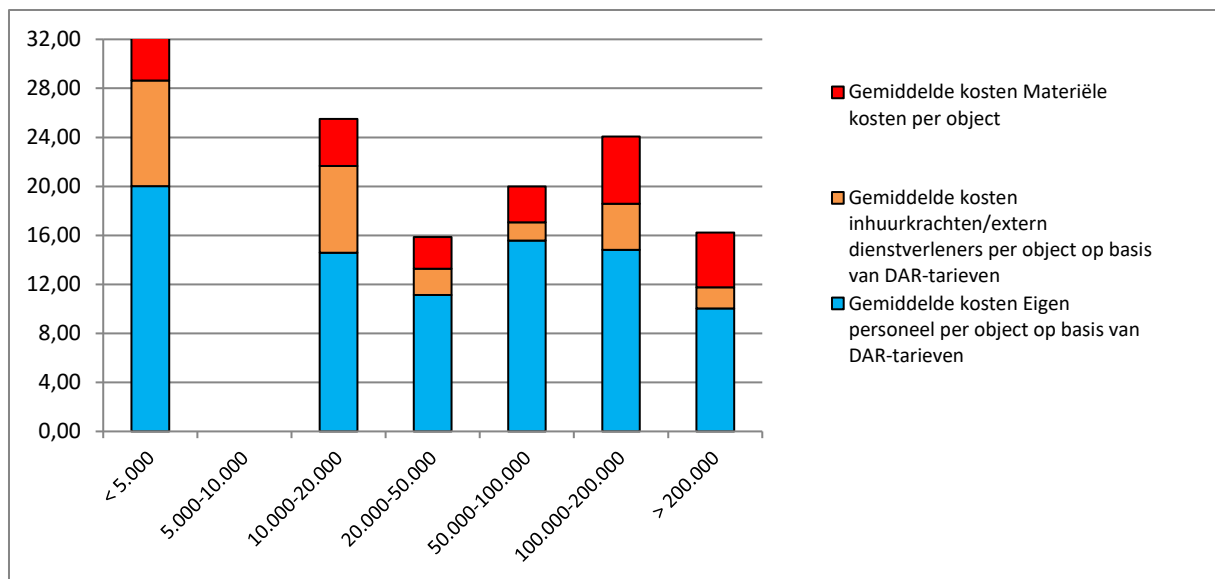
Het is van belang om niet alleen landelijk naar de totale WOZ-kosten en de uitsplitsing van de kosten van de voornaamste werkzaamheden te kijken. Door deze vergelijking ook te maken per (grootte)categorie van organisaties ontstaat meer inzicht in de wijze waarop de uitvoering van de WOZ in een organisatie is georganiseerd.

In de volgende grafieken zijn de gemiddelde kosten per werkproces, respectievelijk per type (personele) kosten weergegeven, onderverdeeld naar grootteklasse.

**Figuur 4.3: Gemiddelde kosten per object naar de verschillende werkzaamheden, 2020**



**Figuur 4.4: Gemiddelde kosten per object naar personele inzet, 2020<sup>1</sup>**



1. De optelling van de afzonderlijke staven komt niet overeen met die uit figuur 4.3. Dit komt omdat er een aantal organisaties is die wel de kosten voor eigen personeel maar niet de kosten voor inhuurkrachten/externe dienstverleners naar werkzaamheden kan uitsplitsen.

63% van de totale WOZ-kosten bestaat uit kosten van het eigen personeel van een organisatie (inclusief overhead). In onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van deze kosten in detail:

Tabel 4.3: Personeelskosten in detail, 2020

	< 5.000	5.000-10.000	10.000-20.000	20.000-50.000	50.000-100.000	100.000-200.000	>=200.000	Totaal
Aantal uren WOZ-werkzaamheden per 10.000 WOZ-objecten	3.052	2.853	2.323	1.744	2.409	2.439	1.537	1.755
Directe personeelskosten per uur volgens HOT-tarieven	€ 49	€ 37	€ 47	€ 47	€ 42	€ 45	€ 49	€ 47
Overheadkosten per uur volgens HOT-tarieven	€ 16	€ 16	€ 16	€ 16	€ 16	€ 16	€ 16	€ 16
Percentage overheadkosten volgens HOT-tarieven	33%	43%	34%	34%	38%	36%	33%	34%
Totale personeelskosten per uur volgens HOT-tarieven	€ 65	€ 53	€ 63	€ 63	€ 58	€ 61	€ 65	€ 63
Totale personeelskosten per 10.000 WOZ-objecten volgens HOT-tarieven	€ 200.085	€ 151.026	€ 141.885	€ 118.493	€ 141.225	€ 115.737	€ 104.759	€ 112.545

Bron: Benchmark WOZ (Waarderingskamer)

Naast de kosten van eigen personeel en kosten van ingehuurd/en of extern personeel (14%), bestaat de resterende 23% van de totale WOZ-kosten uit materiële kosten. In de vragenlijst voor deze WOZ-benchmark wordt gevraagd een uitsplitsing van deze materiële kosten te geven in de volgende posten:

- 1) uitbetaalde proceskostenvergoedingen in de bezwaarfase;
- 2) uitbetaalde griffiekosten en proceskostenvergoedingen voor beroepsprocedures;
- 3) kosten specifieke WOZ-gerelateerde hard- en software;
- 4) kosten inkoop gegevens;
- 5) print- en verzendkosten/kosten berichtenbox MijnOverheid en tonen taxatieverslag via MijnOverheid;
- 6) Overige materiële kosten, die WOZ-gerelateerd zijn.

In de praktijk blijkt dat een aantal organisaties de proceskostenvergoedingen in de bezwaarfase niet afzonderlijk van de griffie- en proceskosten van beroepsprocedures administreren. Het totaal opgegeven bedrag van deze vergoedingen bedraagt € 9.364.131 voor alle organisaties die hebben deelgenomen aan de benchmark. Dit bedrag van gemiddeld € 2,26 per object voor de deelnemende organisatie is 55% van de totale materiële kosten en 12,8% van de totale WOZ-uitvoeringskosten.

In onderstaande tabel is het bedrag weergegeven dat organisaties aan kosten procesvergoedingen en griffiekosten in de benchmarkvragenlijst over de periode 2013 tot en met 2020 opgegeven hebben. In de laatste kolom staat het bedrag vermeld dat in de rapportages over de zelfevaluatie door organisaties is opgegeven.

De vergoeding voor griffie- en proceskosten, waarvan de vergoeding aan no-cure-no-pay-bedrijven deel uitmaakt, is in 2020 dus verder gestegen. Extrapolatie naar heel Nederland wijst erop dat in 2020 organisaties gezamenlijk circa € 20,6 miljoen hebben betaald aan proceskosten. Dit is 49,3% meer dan in 2019. Deze extrapolatie is hoger dan uit de opgave door alle WOZ-uitvoeringsorganisaties bij de zelfevaluatie naar voren komt.

**Tabel 4.4: Overzicht kosten procesvergoeding opgegeven in benchmarkvragenlijst en zelfevaluatie**

	Aandeel vergoeding proceskosten van Materiële kosten (in %)	Totaal opgegeven bedrag vergoeding proceskosten	Vergoeding proceskosten per object	Extrapolatie	Geen opgave vergoeding proceskosten (in % deelnemers)	Opgave inventarisaties
2013	39%	€ 3.738.830	€ 0,94	€ 8.356.526	12%	
2014	43%	€ 3.702.306	€ 0,86	€ 7.586.685	4%	€ 6,5 miljoen
2015	31%	€ 2.901.464	€ 0,65	€ 5.793.010	3%	€ 6.8 miljoen
2016	28%	€ 2.960.510	€ 0,61	€ 5.545.424	6%	€ 5.9 miljoen
2017	35%	€ 4.138.468	€ 0,89	€ 7.866.819	0%	€ 7.3 miljoen
2018	41%	€ 5.767.233	€ 1,21	€ 10.816.991	2%	€ 9.7 miljoen
2019	46%	€ 6.500.791	€ 1,54	€ 13.827.246	4%	€ 12,0 miljoen
2020	55%	€ 9.364.131	€ 2,26	€ 20.620.304	3%	€ 17,0 miljoen

De kosten voor specifieke WOZ-gerelateerde hard- en software bedragen € 0,96 per WOZ-object en vormen 23% van de totale opgegeven materiële kosten. Deze kosten omvatten alle specifieke ICT-kosten voor de WOZ-uitvoering (systeem voor WOZ-administratie, taxatieapplicatie etc).

## Extrapolatie van totale kosten naar alle gemeenten en samenwerkingsverbanden

Op basis van de kosten die over 2020 zijn opgegeven door 39 organisaties kan ook een globale extrapolatie worden gemaakt van de kosten in alle organisaties op basis van de kostengegevens per grootteklasse. Op basis van deze extrapolatie wordt geconcludeerd dat in 2020 de totale WOZ-kosten rondom de € 171 miljoen lagen.

**Tabel 5.1: Extrapolatie van WOZ-kosten gewogen naar grootteklasse, 2020**

	Gemiddelde kosten per object 2020	Extrapolatie
< 5.000	€ 34,85	€ 725.821
5.000 tot 10.000	€ 22,34	€ 2.760.487
10.000 tot 20.000	€ 25,30	€ 16.501.723
20.000 tot 50.000	€ 18,56	€ 33.581.907
50.000 tot 100.000	€ 21,05	€ 27.459.051
100.000 tot 200.000	€ 19,78	€ 32.437.578
>= 200.000	€ 16,31	€ 58.086.613
<b>Totaal</b>	<b>€ 18,83</b>	<b>€ 171.553.180</b>

Bron: Benchmark WOZ (Waarderingskamer)

Op basis van de gegevens van de deelnemende organisaties is ook een benaderde opstelling gemaakt van de verdeling van deze totale WOZ-uitvoeringskosten over de onderscheiden posten

**Tabel 5.2: Geschatte uitsplitsing van de geëxtrapoleerde kosten 2020**

Post	
Directe personeelskosten eigen personeel (1250 fte)	€ 81,50 miljoen
Overheadkosten eigen personeel (1250 fte)	€ 28,70 miljoen
Inhuur en uitbesteden	€ 24,10 miljoen
Materiële kosten	
Griffie- en proceskostenvergoeding	€ 20,60 miljoen
Hard- en software	€ 8,70 miljoen
Overige materiële kosten	€ 8,00 miljoen
<b>Totaal</b>	<b>€ 171,60 miljoen</b>

In de onderstaande tabel is de ontwikkeling van de geëxtrapoleerde kosten vanaf 1999 in beeld gebracht:

**Tabel 5.3: Ontwikkeling van de totale kosten, 1999-2020**

	Totale WOZ-kosten per jaar	Totale WOZ-kosten per object per jaar
<b>1999-2002</b>	Circa € 190 miljoen	€ 23,00
<b>2003-2004</b>	Circa € 160 à €170 miljoen	€ 19,50
<b>2005</b>	Circa € 180 à €190 miljoen	€ 22,00
<b>2006</b>	Circa € 170 à €180 miljoen	€ 21,00
<b>2007</b>	Circa € 160 à €170 miljoen	€ 20,00
<b>2008</b>	Circa € 160 à €170 miljoen	€ 19,50
<b>2009</b>	Circa € 165 à €175 miljoen	€ 19,50
<b>2010</b>	Circa € 160 à €165 miljoen	€ 18,70
<b>2011</b>	Circa € 155 à €160 miljoen	€ 17,90
<b>2012</b>	Circa € 145 à € 150 miljoen	€ 16,90
<b>2013</b>	Circa € 155 miljoen	€ 17,50
<b>2014</b>	Circa € 150 à €155 miljoen	€ 17,00
<b>2015</b>	Circa € 145 à € 150 miljoen	€ 16,50
<b>2016</b>	Circa € 150 miljoen	€ 16,90
<b>2017</b>	Circa € 153 miljoen	€ 17,30
<b>2018</b>	Circa € 141 miljoen*	€ 15,75*
<b>2019</b>	Circa € 161 miljoen	€ 17,80
<b>2020</b>	Circa € 171 miljoen	€ 18,80

\* De berekende kosten in 2018 zijn beïnvloed door een systeemwijziging van de HOT-tarieven die heeft geleid tot lagere overheadkosten. Het effect van deze systeemwijziging is circa 10% van de totale kosten. Voor de vergelijking met 2017 en eerdere jaren kunnen deze bedragen gelezen worden als Circa € 155 miljoen, respectievelijk € 17,30.

Bron: Benchmark WOZ (Waarderingskamer)

De genoemde bedragen zijn allemaal nominale bedragen en dus niet gecorrigeerd voor inflatie. De stijging van de WOZ-kosten met circa € 10 miljoen in 2020 ten opzichte van de WOZ-kosten in 2019 komt neer op een stijging van 5,6 % voor de kosten per object. De stijging is vooral veroorzaakt door de stijging van personeelskosten (inclusief overhead) als gevolg van de stijging van de HOT-tarieven (circa € 3,2 miljoen) en de stijging van de uitbetaalde proceskostenvergoedingen (circa € 6,8 miljoen).