

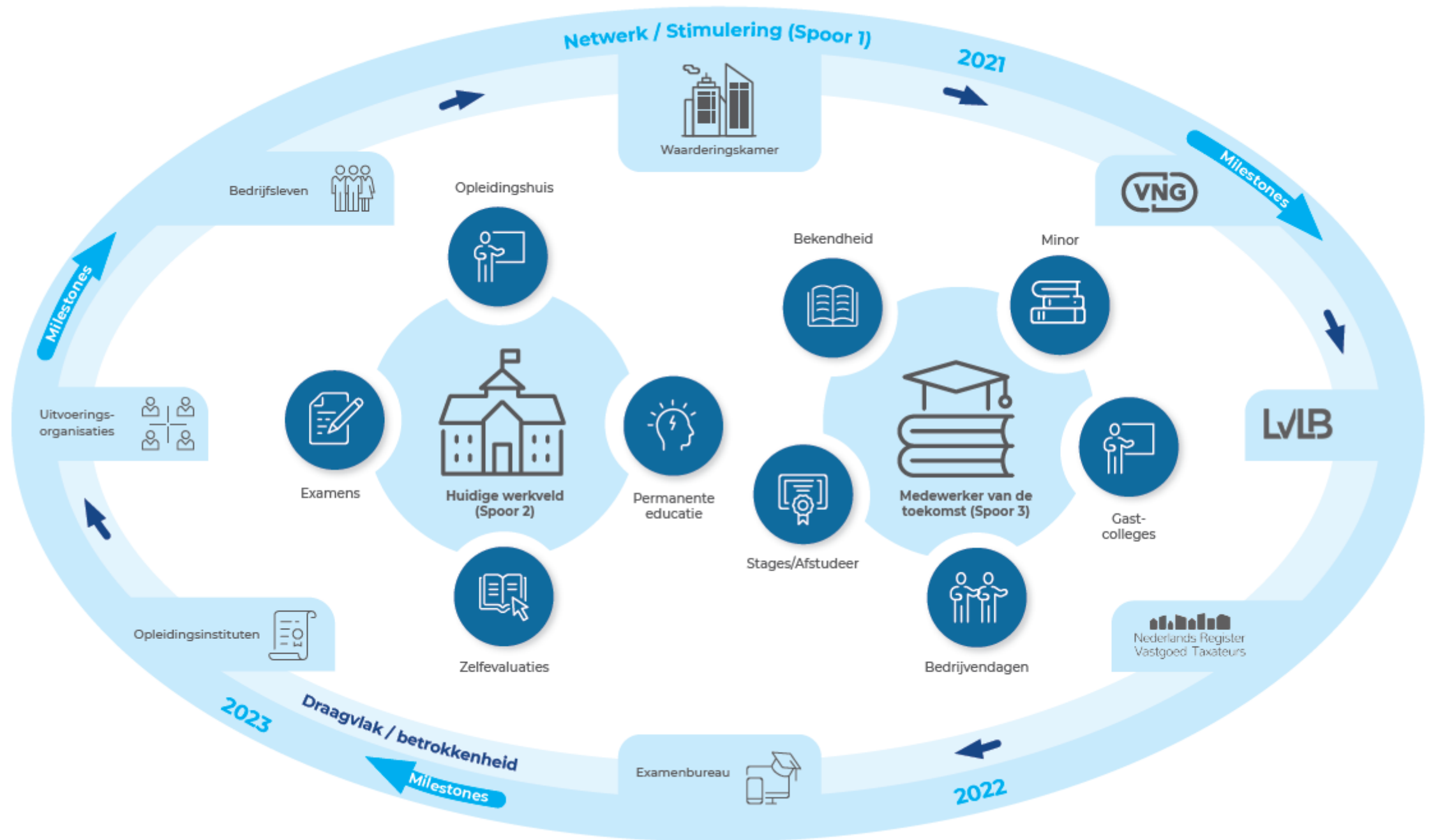
Vakbekwaamheid



WOZ

Even voorstellen

Inlogprocedure Slido



De WOZ-benchmark Essentieel voor de WOZ en iedere WOZ-organisatie

Vakbekwaamheid  WOZ

Waarderingskamer

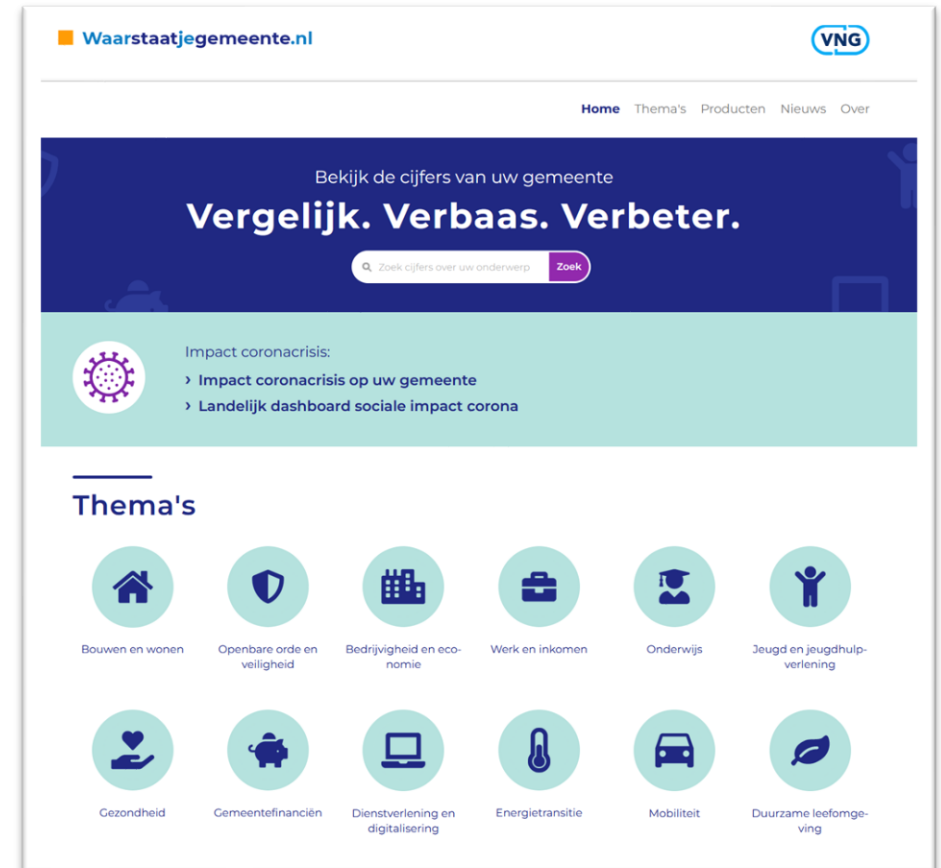
31 maart 2022

Programma

- Inleiding
- Belang van de WOZ-benchmark op landelijk niveau
- Belang WOZ-benchmark voor WOZ-organisaties
 - Dashboard WOZ-benchmark
 - Leren van elkaar
- Samenhang benchmark vragenlijst en voortgangsinventarisatie
 - Samenhang WOZ-kosten en WOZ-kwaliteit
- Wrap up
- Vragen en discussie

Inleiding

- Componenten WOZ-benchmark
 - Vragenlijst
 - Combinatie gegevens
 - Dashboard
 - Landelijke rapportage
 - Benchlearning gesprekken
- Historische context
 - Samenwerking gebaseerd op schatting van de kosten
 - Controleren of dit ook uitkwam
 - Afnemers willen “waar voor hun geld”
 - Doorontwikkeling naar leerinstrument



Ervaring (1) (vraag 1)

Doet u volledig mee met de WOZ-benchmark?

- A. Ja, natuurlijk vult mijn organisatie jaarlijks de benchmarkvragenlijst in
- B. Ik weet niet of mijn organisatie deelneemt
- C. We zouden graag willen, maar we hebben echt geen tijd
- D. Nvt, ik werk niet bij een WOZ-uitvoeringsorganisatie

Ervaring (2) (vraag 2)

Welke ervaring heeft u met het WOZ-dashboard?

- A. Veel, ik heb al heel wat Excelsheets met vergelijkingsgegevens uit het WOZ-dashboard gedownload
- B. Regelmatig, met de tegels in het WOZ-dashboard heb ik al wel verschillende keren een vergelijking gemaakt met andere organisaties
- C. Weinig, ik heb het WOZ-dashboard wel diverse malen geprobeerd, maar ik vind het nog wel erg moeilijk
- D. Geen, daar heb ik nog echt geen tijd voor gehad
- E. Nvt, volgens mij hoor ik niet tot de doelgroep

Belang van de WOZ-benchmark
op landelijk niveau

WOZ-benchmark op landelijk niveau

- Jaarlijks publicatie van een landelijk rapport
- Aandacht voor kosten in “De Staat van de WOZ”
- Beschikbaar als “feiten over de WOZ” op onze site
- Aandacht voor ontwikkelingen in Commissie benchmarking

Landelijk rapport

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

De Staat van de WOZ

WAARDERINGSKAMER

Aan de Staatssecretaris van Financiën
de heer dr. J.A. Vijlbrief
Postbus 20201
2500 EE 's-GRAVENHAGE

ons kenmerk
21.1856 LH

bijlage(n)
1

datum
30 juni 2021

betreft: Staat van de WOZ 2021

Zeer geachte heer Vijlbrief,

Zoals elk jaar om deze tijd informeren wij u over de uitvoering van de Wet WOZ in ons land. We gebruiken daarvoor de gegevens die gemeenten ons op verschillende momenten in het jaar aanleveren en combineren die samen met gegevens, bijvoorbeeld uit de Landelijke Voorziening WOZ, tot een landelijk beeld.

De Staat van de WOZ

KENGETALLEN UITVOERING WOZ NAAR WAARDEPEILDATUM 2018, 2019, 2020 EN 2021

2 JUNI 2021

Financiële kengetallen		2020	2019	2018
Uitvoeringskosten Wet WOZ		€ 171 miljoen	€ 161 miljoen	€ 141 miljoen
Kosten per WOZ-object		€ 18,80	€ 17,80	€ 15,80
Uitbetaalde proceskostenvergoedingen		€ 17,0 miljoen	€ 12,0 miljoen	€ 9,7 miljoen

* Cijfers pas bekend na afronding bezwaarafhandeling, mei 2022.

Feiten over de WOZ

[Login Gemeenten](#) [Contact](#) [Werken bij](#)

[Home](#) [Alles over de WOZ](#) [Alle beoordelingen](#) [De Waarderingskamer](#) [Publicaties](#)

Feiten over de WOZ

Laatst gewijzigd 5 juli 2021

Onderwerp	2021	2020	2019	2018
Waardepeildatum	1-1-2020	1-1-2019	1-1-2018	1-1-2017
Aantal onroerende zaken (WOZ-objecten) waarvoor waarde is bepaald	9,1 miljoen	9,0 miljoen	8,9 miljoen	8,8 miljoen
Percentage tijdig verzonden beschikkingen	95,1%	96,9%	94,9%	98,3%
Aantal gemeenten dat de WOZ-beschikkingen tijdig heeft verzonden	346 (van de 352)	348 (van de 355)	346 (van de 355)	374 (van de 380)
Percentage woningen onder bezwaar	2,7% (apr 2021) *	2,4% (apr. 2020) 2,9% (apr. 2021)	2,1% (apr. 2019) 2,6% (apr 2020)	1,5% (apr. 2018) 2,3% (apr. 2019)

Stijging WOZ-kosten (vraag 3)

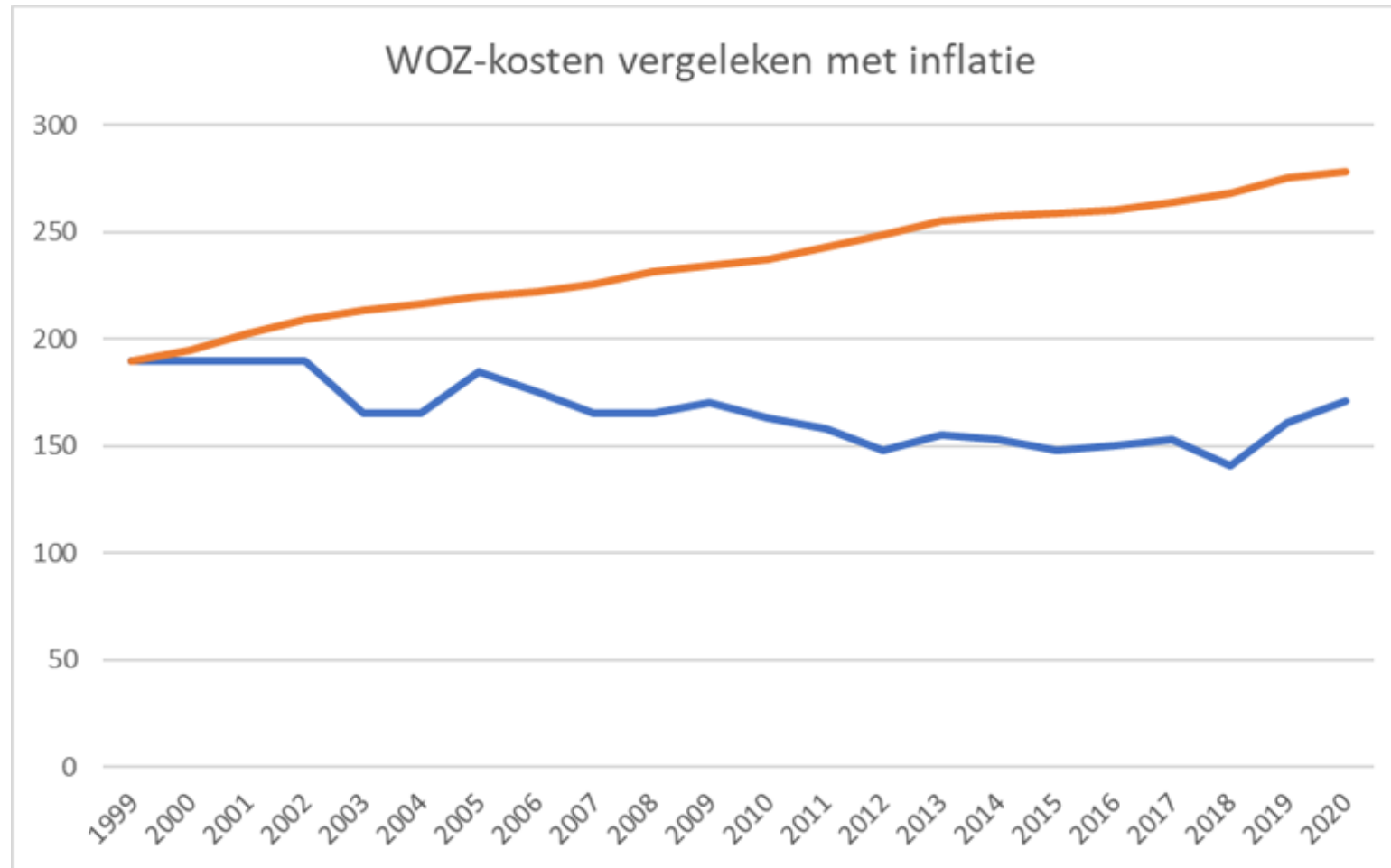
Tussen 2000 en 2020 is door inflatie alles circa 45% duurder geworden. Hoeveel zijn in die periode de WOZ-kosten per object gestegen?

- A. Meer dan 60%
- B. Tussen 50 %– 60%
- C. Tussen 40 %– 50 %
- D. Tussen 20 %– 40 %
- E. Minder dan 20%
- F. Die zijn gedaald

Stijging WOZ-kosten

- Tussen 2000 en 2020 is door inflatie alles circa 45% duurder geworden.
- WOZ-kosten per object in 2000: € 23 per object
- WOZ-kosten per object in 2020: € 18,80
- Dus gecorrigeerd voor inflatie een daling van ruim 40%

Stijging WOZ-kosten



Kosten no-cure-no-pay (vraag 4)

In 2020 hebben gemeenten ongeveer € 17 miljoen betaald aan proceskostenvergoeding. Dat komt overeen met ongeveer € 2 per WOZ object. Hoeveel bedroegen in 2020 de personeelskosten voor behandeling bezwaar en beroep per WOZ-object?

- A. Minder dan € 1,50 per object
- B. Ongeveer hetzelfde, tussen € 1,50 en € 2,50 per object
- C. Tot ongeveer het dubbele, tussen € 2,50 en € 4,00 per object
- D. Ruim het dubbele, tussen € 4,00 en € 5,50 per object
- E. Veel hoger, meer dan € 5,50 per object

Kosten no cure no pay

- In 2020 hebben gemeenten ongeveer € 17 miljoen betaald aan proceskostenvergoeding. Dat komt overeen met ongeveer € 2 per WOZ object.
- De totale WOZ-kosten in 2020 waren ongeveer € 18,80 per object

Volgens de benchmark hing ongeveer € 4,50 samen met personeelskosten voor afhandeling bezwaar en beroep.

De totale kosten voor bezwaar en beroep zijn daarmee ruim een derde van de totale WOZ-kosten

Kosten ICT (vraag 5)

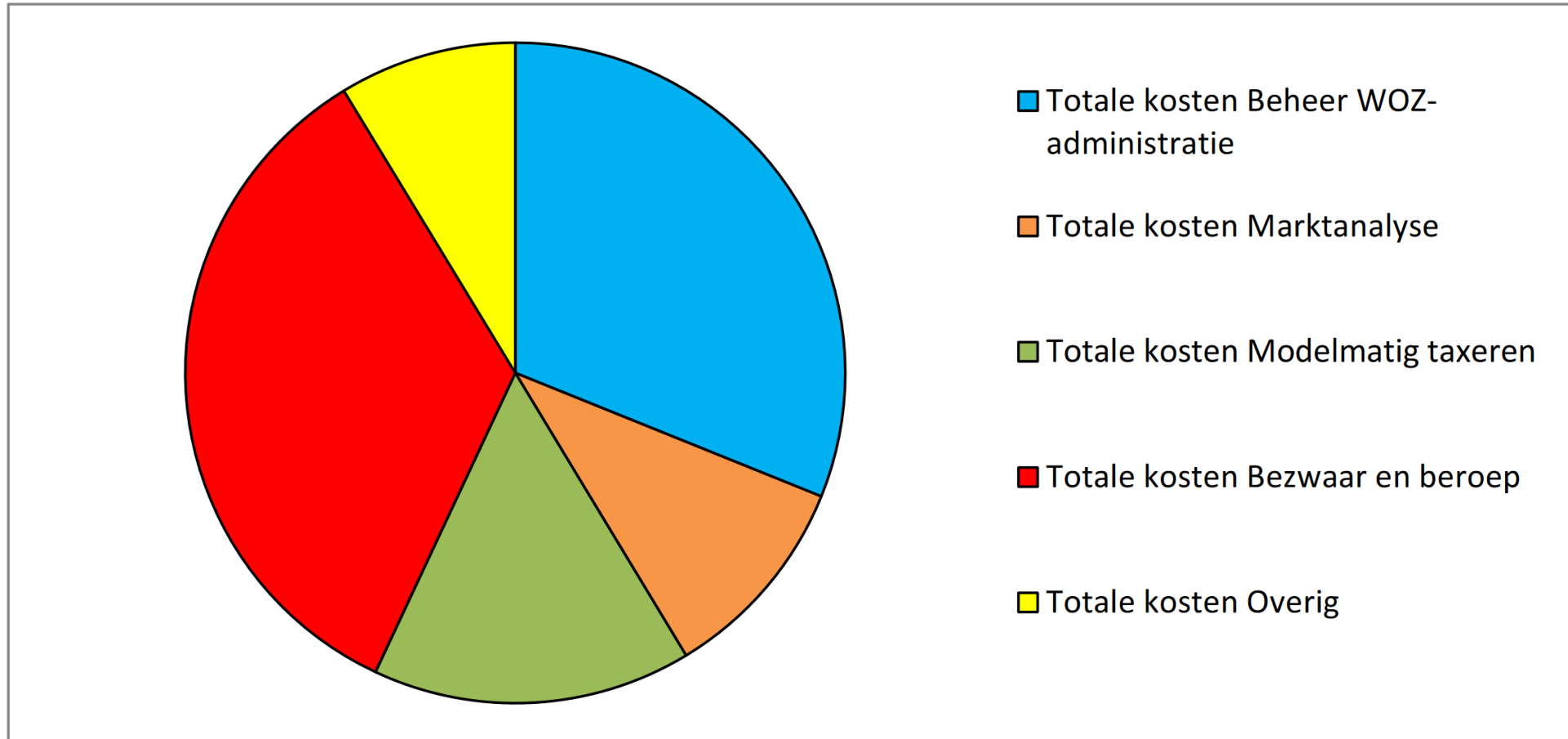
Voor de uitvoering van de Wet WOZ zijn de applicaties voor de administratie en voor de taxaties van groot belang. Hoeveel bedroegen in 2020 de kosten voor deze applicaties zoals opgegeven in de WOZ-benchmark per WOZ-object? (Dit is dus exclusief kosten voor de computer op de werkplek)

- A. Minder dan € 1,00 per object
- B. Tussen € 1,00 en € 2,00 per object
- C. Tussen € 2,00 en € 3,00 per object
- D. Tussen € 3,00 en € 5,00 per object
- E. Meer dan € 5,00 per object

Kosten ICT

- Kosten ICT voorziening zitten op twee plaatsen in de benchmark
- Reguliere overhead in de tarieven personeelskosten (overhead)
 - Computer etc. op de werkplek
- Daarnaast materiële kosten:
 - ICT kosten (speciale “WOZ-applicaties)
 - Kosten proceskosten
- Van de materiële kosten is minder dan de helft ICT kosten
- ICT kosten dus lager dan uitbetaalde proceskosten
- Minder dan € 2,00 per object per jaar
- Circa 10% van de totale kosten

Totaalinzicht in WOZ-kosten



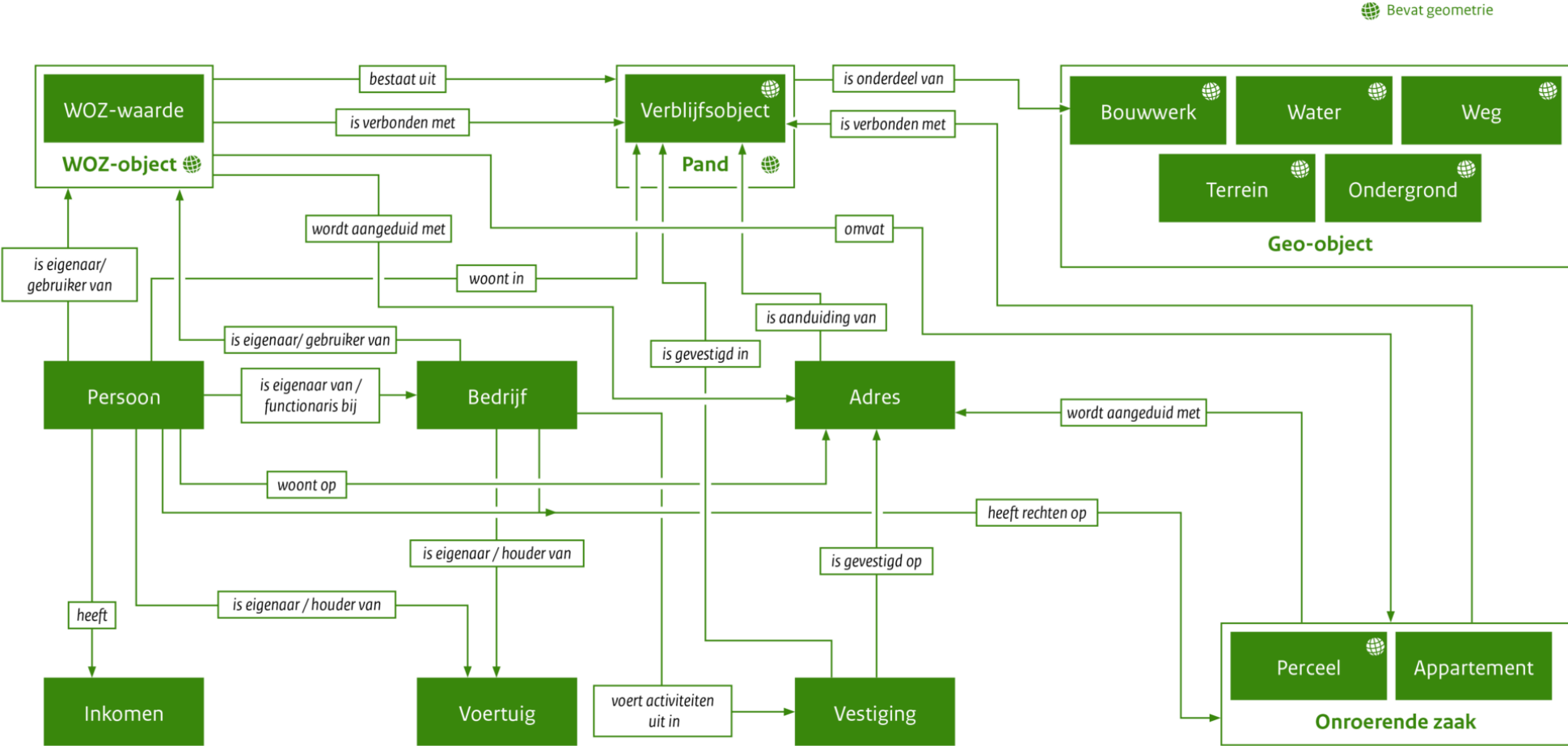
Belang WOZ-waarde

Bijlage 2: Raming belastingopbrengst op basis van WOZ-waarde

Tabel 10: WOZ belastingopbrengsten per jaar (x 1.000.000 Euro (en in ronde bedragen))

	2016	2017	2018	2019	2020
OZB ¹	€ 3700	€ 3800	€ 3950	€ 4100	€ 4300
Watersysteemheffing gebouwd ²	€ 660	€ 675	€ 725	€ 730	€ 770
<i>Eigenwoningforfait</i>	€ 3124	€ 3280	€ 3283	€ 3366	€ 3241
<i>Aftrek wegens geen of geringe eigenwoningschuld</i>	- € 585	- € 631	- € 649	- € 626	- € 614
<i>Saldo</i>	€ 2539	€ 2649	€ 2634	€ 2740	€ 2627
IB eigenwoningforfait ³	€ 2550	€ 2650	€ 2650	€ 2750	€ 2650
Box 3 vermogensrendements- heffing ⁴	€ 1000	€ 1000	€ 1000	€ 1000	€ 1000
Erfbelasting eigen woning ⁵	€ 650	€ 650	€ 650	€ 650	€ 650
Verhuurderheffing ⁶	€ 1600	€ 1700	€ 1700	€ 1760	€ 1640
Totaal	€ 10.160	€ 10.475	€ 10.675	€ 10.990	€ 11.010

Benchmarking tussen basisregistraties



Belang WOZ-benchmark voor WOZ-organisaties

Wat is de toegevoegde waarde van benchmarkvergelijking?

- De WOZ-uitvoering van je eigen organisatie verbeteren
 - Samenhang tussen kwaliteit en kosten
 - Geen “dwang” van de markt
 - Leren van elkaar
 - Efficiency door uniformering (Samen Organiseren)
- Externe verantwoording
 - Richting van het college, bestuur of gemeenteraad
 - Richting burgers (verantwoordingsdocument)
 - Lokale rekenkamer(commissie)

Wat is benchmarking?

1. Inzichtelijk maken van gegevens (kosten en kwaliteit)



2. Vergelijken met andere organisaties



3. Gesprek aangaan met andere organisaties



4. Lessen trekken en eventueel maatregelen nemen

Ervaring benchmarking (vraag 6)

Op welke manier heb jij het afgelopen jaar iets aan benchmarking gedaan? Heb je:

- 1. Deelgenomen aan een benchmarkgesprek georganiseerd vanuit de Waarderingskamer***
 - 2. Zelf gesprek georganiseerd met andere organisatie***
 - 3. Gegevens uit dashboard gebruikt***
-
- A. Allemaal
 - B. 1 en 3
 - C. 1 en 2
 - D. 2 en 3
 - E. 3
 - F. Geen van deze activiteiten

Belangstelling organisatie (vraag 7)

Heeft Bestuur/Management (B/M) van jullie organisatie belangstelling voor benchmarkresultaten?

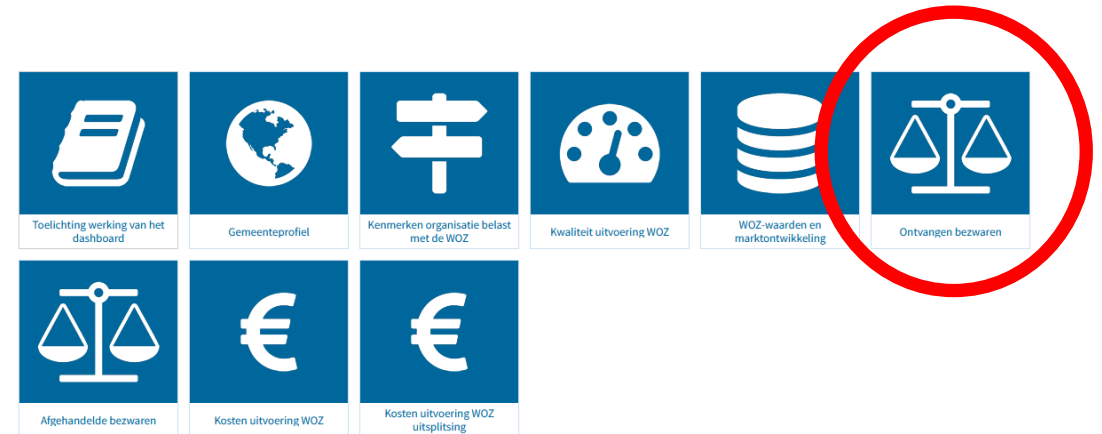
- A. B/M krijgt van ons rapportages, omdat ze erom vragen
- B. B/M krijgt van ons rapportages, maar ze vragen er niet zelf om
- C. B/M is bij ons niet geïnteresseerd
- D. Weet niet, we hebben het er nooit over gehad
- E. Nvt

Waar begin ik?



Tip: begin met een concrete vraag

De gemeente Almere wil weten of zij bijzonder “scoort” op het terrein van de ontvangen WOZ-bezwaren



Almere kiest vergelijking

Dashboard WOZ-benchmark

Thema's



Almere



VERGELIJK MET

50.000-100.000



Resultaat direct zichtbaar

Woningen onder bezwaar

Ontvangen woningen onder bezwaar (percentage)

Almere



50.000-100.000



2021

Niet-woningen onder bezwaar

Ontvangen niet-woningen onder bezwaar (percentage)



Almere



50.000-100.000



2021

Almere kiest Amersfoort voor de vergelijking

Dashboard WOZ-benchmark

Thema's



Almere



VERGELIJK MET

Amersfoort



Resultaat direct zichtbaar

Woningen onder bezwaar

Ontvangen woningen onder bezwaar (percentage)



Almere

1,7%

Amersfoort

2,8%

2021

Niet-woningen onder bezwaar

Ontvangen niet-woningen onder bezwaar (percentage)

Almere

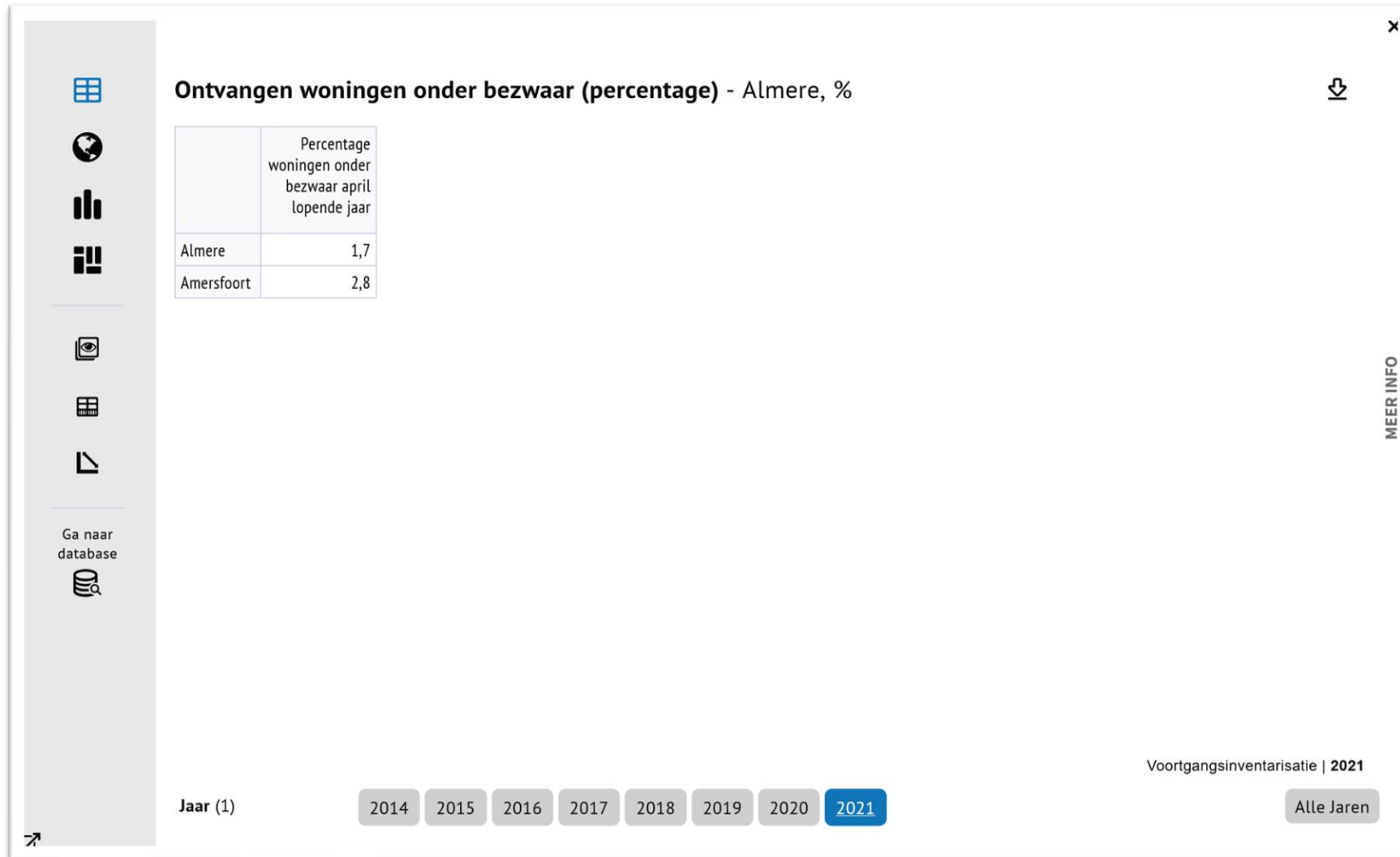
7,0%

Amersfoort

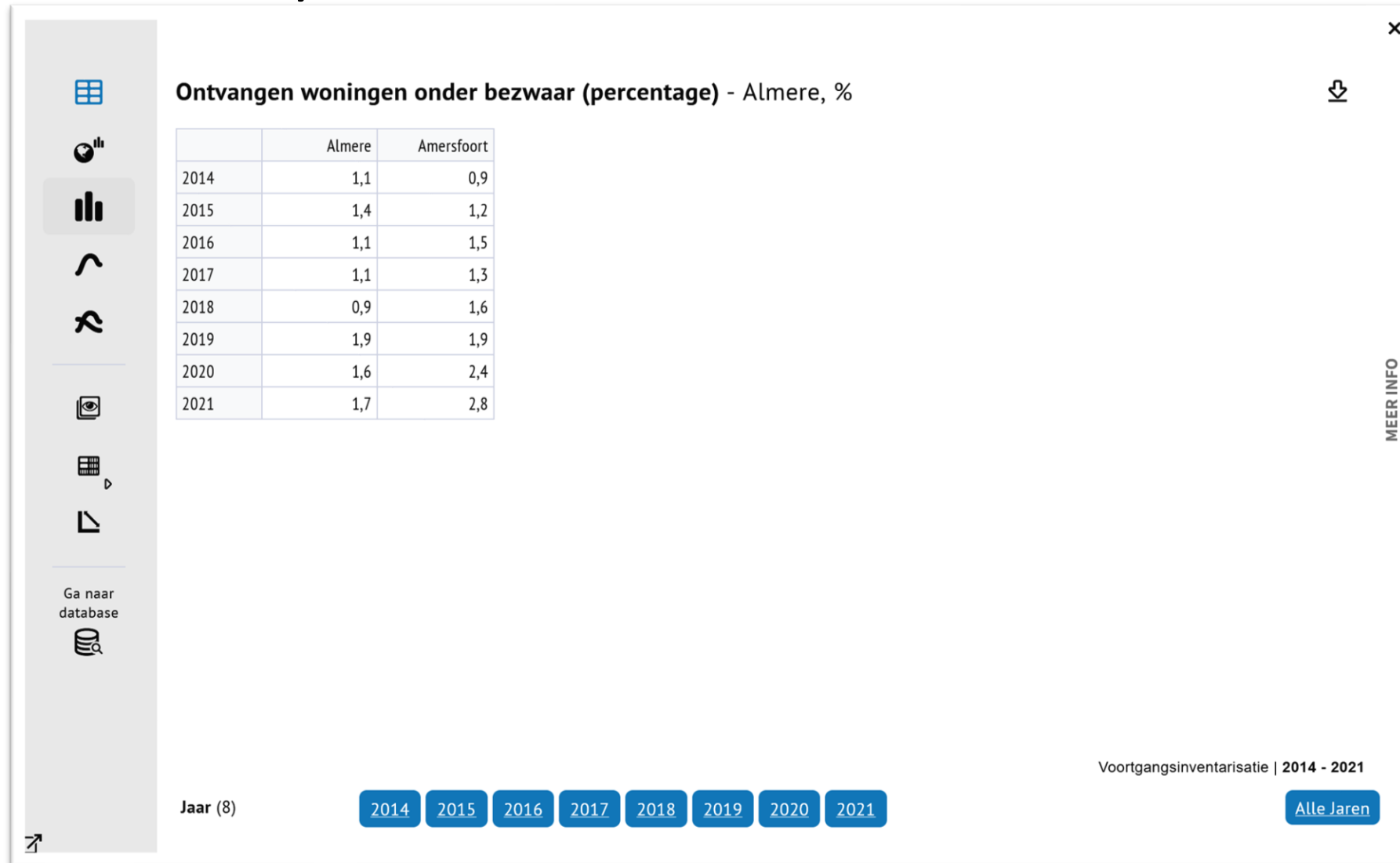
7,1%

2021

Dieper analyseren



Dieper analyseren



Dieper analyseren

Ontvangen woningen onder bezwaar (percentage)

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
1stroom	0,9	1,0	0,5	2,3	0,7		
Aalten	0,6	0,4	0,3	0,6	0,5		
ABG-organisatie	3,2	2,7	28,0	0,3	1,4		
Almere	1,1	1,4	1,1	1,1	0,9		
Alphen aan den Rijn	1,5	0,8	0,6	0,5	0,9		
Ameland	1,5	0,8	1,2	0,6	1,6		
Amersfoort	0,9	1,2	1,5	1,3	1,6		
Amsterdam (SV)	1,3	1,1	1,3	1,3	0,7		
Baarn	3,0	2,6	1,3	0,9	1,7		
Barneveld	1,8	1,0	0,9	0,9	0,9		
Beemster	2,7	1,7	1,9	3,7	4,6		
BEL Combinatie	3,5	1,7	2,8	3,0	4,6		
Belastingen Bollenstreek	2,1	1,6	1,1	0,2	1,5		
Belastingsamenwerking gemeenten e...	1,2	0,5	0,9	2,5	2,6		
Belastingsamenwerking Gouwe-Rijnl...	1,9	2,9	4,2	2,0	2,0		
Belastingsamenwerking Oost-Braban...	1,5	1,4	1,3	1,1	1,8		
Belastingsamenwerking Overbetuwe-...	2,1	4,5	1,2	1,4	1,6		
Belastingsamenwerking Rivierenland...	2,0	0,8	1,2	1,5	2,0		
Belastingsamenwerking SaBeWa Zeel...	1,1	0,4	0,9	1,5	1,6		
Belastingsamenwerking West-Braban...	1,6	1,7	1,6	2,2	1,6		

Vergelijkingsniveau 0

Jaar 8

2014 2015 2016 2017 2018 2019 2020

Uitleg werking Dashboard WOZ-benchmark



Mogelijke onderwerpen voor vergelijking

Zie voorbeelden op onze website:

- Aanbesteding nieuw softwarepakket
- Bezwaarafhandeling
- Personeelsbestand WOZ-uitvoering
- Proces- en griffiekosten

Gesprekken aangaan met andere gemeenten

The screenshot shows a web application interface with a table titled "Ontvangen woningen onder bezwaar (percentage)". The table lists municipalities and their corresponding percentages of housing under appeal for April of the current year. The interface includes a search bar, a sidebar with navigation options, and a footer with filters for year and sorting order.

	Percentage woningen onder bezwaar april lopende jaar [%]	Naam contactpersoon [Naam contactpersoon]	Emailadres contactpersoon [Emailadres contactpersoon]
Emmen: Emmen	1,1		
Geertruidenberg: Geertruidenberg	1,1	A.J. Sinke	a.sinke@geertruidenberg.nl
Gemeenschappelijk Belastingkantoor...	0,5		
Gemeenschappelijk Belastingkantoor...	1,0	G. Knol	g.knol@dalfsen.nl
Gemeenschappelijk Belastingkantoor...	1,2		
Gemeentebelastingen Amstelland: A...	0,7		
Gemeentebelastingen Amstelland: D...	1,3		
Gemeentebelastingen en basisinform...	1,1	A. Hartog	a.hartog@rechtstreek.nl
Gemeentebelastingen Kennemerland ...	0,9	Herma Kymmell	h.kymmell@bloemendaal.nl
Gemeentelijk Belastingkantoor Twent...	-		
Gemeentelijk Belastingkantoor Twent...	1,3		
Gemeentelijk Belastingkantoor Twent...	1,0	E. Klein Gebbink	e.kleingebbink@gladbach.nl
Gemeentelijk Belastingkantoor Twent...	2,2	G. Lubbers	G.Lubbers@Twente.nl
Goirle: Goirle	0,7	J. Donkers	jolein.donkers@goirle.nl
Gooise Meren: Bussum	2,6		
Gooise Meren: Muiden	1,7		
Gooise Meren: Naarden	1,7		
Gorinchem: Gorinchem	0,9		

Samenhang benchmark
vragenlijst en
voortgangsinventarisatie

Vergelijking vragenlijsten

WOZ-benchmark

- Kosten centraal
- Een keer per jaar
- Niet verplicht
- Voor eind maart indienen (dit jaar 8 april)
- Algemeen rapport en dashboard

Voortgangsinventarisatie

- Kwaliteit centraal (beheersing)
- Drie keer per jaar
- Verplicht
- April, oktober en voor het verzenden van de beschikkingen
- Individuele terugkoppeling en dashboard

Integratie vragenlijsten (vraag 8)

Van mij mag de vragenlijst over de benchmark gewoon onderdeel worden van de vragenlijst voor de aprilinventarisatie

- A. Fijn, dan lopen ook de indieningsmomenten parallel
- B. Goed idee, dan wordt deze ook verplicht en krijgt ik van het management wel de ruimte om deze ook in te vullen
- C. Goed idee, door de integratie van de vragen wordt het invullen makkelijker
- D. Slecht idee, we willen graag zelf kunnen kiezen of we willen deelnemen
- E. Neutraal
- F. N.v.t. we zijn geen uitvoeringsorganisatie

Les uit stakeholderonderzoek

- Verhouding tussen baten en lasten vragenlijsten kan nog verbeterd worden
 - Daar wordt door ons aan gewerkt!
- Tips zijn welkom!



Benchmark vragenlijst

Benchmark uitvoering Wet WOZ 2021

[Print formulier >>](#)

A. Beeld van de structuur van de organisatie belast met de WOZ

A1. Naam uitvoeringsorganisatie:

A2. CBS-code:

A3. Voerde u in 2021 de WOZ-werkzaamheden uit als: *

- een zelfstandige gemeente voor de eigen organisatie
- een zelfstandige gemeente voor zowel de eigen organisatie als voor een andere gemeente (DVO)
- een samenwerkingsverband volgens een formeel wettelijke regeling
- anders, namelijk

A5. Aantal WOZ-objecten in 2021: * 2020:

A6a. Kon u in 2021 in uw organisatie een éénduidige scheiding maken in de verantwoording van de gemaakte uren en kosten tussen WOZ-werkzaamheden en aangrenzende werkzaamheden, zoals belastingheffing en bijhouding BAG? *

- ja
- nee, scheiding WOZ en Belastingen niet zuiver op beheer subjectgegevens
- nee, scheiding WOZ en Belastingen niet zuiver op bezwaar/beroep
- nee, scheiding WOZ en BAG niet zuiver
- nee, scheiding WOZ/Belastingen/BAG niet zuiver
- nee anders, namelijk

Om uw organisatie optimaal te kunnen vergelijken met andere organisaties op het gebied van de voornaamste WOZ-werkzaamheden, verdient het de voorkeur om deze werkzaamheden in deze vragenlijst zoveel mogelijk uit te splitsen. Dit kunt u doen door bij de volgende vraag 'ja' of 'deels' aan te vinken.

Als u bij deze vraag 'nee' aanvinkt, kunt u alleen de totale kosten van de uitvoering van de WOZ opgeven. Dit beperkt de mogelijkheden om uw organisatie met andere organisaties te vergelijken en van elkaar te leren.

Opbouw Benchmark vragenlijst

Twee soorten kosten:

1. Personeelskosten
 - Inclusief overhead
2. Materiele kosten
 - Specifieke hard- en software
 - Proces- en griffiekosten
 - Inkoop gegevens
 - Print- en verzendkosten
 - Overig
3. Vragen over het benchmarkproces

Uniformering personeelskosten

- WOZ-proces verdeeld in vijf rubrieken
 1. Beheer WOZ-administratie
 2. Marktanalyse
 3. Taxeren
 4. Bezwaar- en beroep
 5. Overig
- Salariskosten op basis van tarieven per salarisschaal
- Uniforme overheadpercentages



Benchmark vragenlijst light

Voordeel:

- Geen detailuren per categorie
- Eenvoudiger in te vullen

Nadeel:

- Minder vergelijkingsmogelijkheden



Wrap up

Wrap up

- WOZ-benchmark lange staat van dienst
- Landelijke gegevens essentieel voor volwassen werkgebied
- Benchmarking draagt bij aan de efficiency van de WOZ-uitvoering
- Gesprekken over benchmarking worden als inspirerend ervaren
- Vragenlijst is toegangkaartje tot echte benchmark
- Invullen vragenlijst valt mee, zeker als je ervaring hebt



We zijn benieuwd naar uw mening!

Wat vond u van het Webinar?

Vakbekwaamheid  WOZ

We zijn benieuwd naar uw mening!

Wat kunnen wij leren voor de volgende webinars?

Vakbekwaamheid  WOZ

Zijn er vragen?

Ruud Kathmann (r.kathmann@waarderingskamer.nl)

Marco Kuijper (m.kuijper@waarderingskamer.nl)

Niek Haak (d.haak@waarderingskamer.nl)

[Link](#) naar alle webinars

Vakbekwaamheid  WOZ