

<b>Benchmark Uitvoering Wet WOZ</b>	
Geplaatst: maart 2007	
<b>Algemene Informatie</b>	
<b>Naam</b>	Benchmark Uitvoering Wet WOZ
<b>Doelstelling</b>	<p>Het bieden van ondersteuning aan gemeenten bij het optimaliseren van de WOZ-werkzaamheden aan de hand van het aanreiken van verzamelde en geanalyseerde gegevens met betrekking tot de kosten en de kwaliteit van de uitvoering van de Wet WOZ.</p> <p>In het bijzonder wordt met deze gegevens een hulpmiddel aan gemeenten aangereikt om de kwaliteit, doelmatigheid en de doeltreffendheid van de eigen organisatie op het terrein van de WOZ te vergelijken met die van andere gemeenten en om gemeenten te stimuleren om contact met elkaar op te nemen om van elkaar te 'leren'. In de jaarlijkse schriftelijke evaluatieronde wordt aan de deelnemers onder andere gevraagd voor welke doeleinden zij de informatie gebruiken. Steeds terugkerende antwoorden zijn voor de 'eigen beeldvorming' en als 'rapportage voor het management/beheer'. Met deze laatste gebruiksmogelijkheid vragen de deelnemers aandacht voor bestuurlijk commitment voor de uitvoering van de Wet WOZ.</p> <p>Daarnaast wordt jaarlijks een schriftelijke rapportage gestuurd aan de door de gemeente aangewezen officiële contactpersoon. Dit kan echter ook het college zijn.</p> <p>Jaarlijks wordt in de Commissie Benchmarking, waarin gemeentelijke vertegenwoordigers zitting hebben, geëvalueerd of de opzet van de vragenlijst nog aan het doel en de eisen van benchmarking voldoet. Aan de hand van feedback van gemeenten wordt de opzet van de benchmarkvragenlijst steeds verder vervolmaakt.</p> <p>Tevens nodigt de commissie ook tenminste eenmaal per jaar gemeenten uit voor een evaluatiegesprek.</p> <p>Anticiperend op vragen die zullen ontstaan, wanneer de benchmark openbaar gaat worden (eind 2007), zullen deelnemers bestuur gaan betrekken bij besluitvorming over en naar aanleiding van de benchmark.</p>
<b>Aantal deelnemers</b>	<p>Alle Nederlandse gemeenten worden uitgenodigd om deel te nemen. In de afgelopen jaren was het aantal deelnemende gemeenten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• in 2004 (kosten 2003): 219</li> <li>• in 2005 (kosten 2004): 189</li> <li>• in 2006 (kosten 2005): 148</li> </ul>
<b>Initiatiefnemer</b>	De Waarderingskamer

<b>Opdrachtgever</b>	De Waarderingskamer
<b>Opdrachtnemer / uitvoerder + contactgegevens</b>	De Waarderingskamer  mw. drs. G.A.P. Rietbergen Muzenstraat 73 Postbus 93210 2509 AE Den Haag 070 - 311 05 55 <a href="mailto:a.rietbergen@waarderingskamer.nl">a.rietbergen@waarderingskamer.nl</a>
<b>Kosten deelname</b>	De gemeenten doen op vrijwillige basis mee. De enige kosten die zij maken zijn de kosten van gemaakte uren voor het invullen van de benchmarkvragenlijst. De overige kosten van deze benchmark worden gedragen door de Waarderingskamer.
<b>Eigendom van gegevens</b>	Het eigendom van de gegevens ligt bij de deelnemers. Wel kunnen de gemeenten de gegevens van elkaar raadplegen voor eigen analyses. De Waarderingskamer biedt de digitale WOZ benchmarkverkenner aan als hulpmiddel om deze analyses te maken.  Voor de buitenwereld zijn de gegevens nu nog afgeschermd met behulp van een gebruikersnaam en wachtwoord. Deze inloggegevens zijn verstrekt aan de  door de gemeente opgegeven contactpersoon. Er wordt verondersteld dat men binnen de gemeentelijke organisatie op een integere wijze met de gegevens van elkaar omgaat. Vanaf eind 2007 worden de benchmarkgegevens openbaar.
<b>Informatie over het Benchmarkproces</b>	
<b>Wijze van meten</b>	<b>Wat wordt gemeten?</b> In eerste instantie lag de nadruk op de kostengegevens van de uitvoering van de Wet WOZ en de daarvoor verrichte inspanningen. Deze gegevens werden voor de verschillende WOZ-proceswerkzaamheden bevroegd. Deze gegevens vormen nog steeds de belangrijkste inputgegevens.  Daarnaast realiseren wij ons dat kostengegevens niet los gezien kunnen worden van kwaliteitsgegevens. Zo zijn vanaf eind 2005 een aantal belangrijke prestatie-indicatoren als aantal inwoners, aantal WOZ-objecten, aantal woningen en niet-woningen, aantal kadastrale mutaties etc. opgenomen in de digitale WOZ benchmark verkenner. Ook zijn gegevens toegevoegd over de bijdrage in de uitvoeringskosten door waterschappen en Belastingdienst in die jaren. Daarnaast zijn ook gegevens opgenomen die iets zeggen over de procesvoering in de WOZ, zoals gehanteerde automatiseringssystemen voor WOZ-administratie en voor modelmatige waardebeoordeling. Ten slotte zijn ook kwaliteitsindicatoren van de uitvoering van het WOZ-proces opgenomen als tijdigheid van verzending WOZ-beschikkingen en gegevenslevering aan afnemers alsmede ook het aantal ontvangen

bezwaarschriften, percentage gehonoreerde bezwaarschriften etc.

Deze gegevens worden in de toekomst verrijkt met gegevens waarvan uit de evaluatie onder een aantal gemeenten blijkt dat deze als sturingsinformatie in de eigen organisatie als gewenst worden ervaren. Gemeenten hebben daarvoor suggesties gegeven zoals een aantal “bewerkte” of “doorgerekende” kengetallen als aantal fte’s per 10.000 WOZ-objecten. Al deze indicatoren zijn en komen tot stand in samenspraak met een begeleidingscommissie (“de commissie Benchmarking”), waarin ondermeer gemeenten deelnemen.

Er zijn contacten geweest met KPMG, die verantwoordelijk is voor de Benchmark Belastingen Grote gemeenten. Doel van deze ontmoetingen, die in 2007 worden gecontinueerd is: om met elkaar ideeën en ervaringen uit te wisselen en om valkuilen te vermijden en verbeterpunten (gezamenlijk) te ontwikkelen. Met andere woorden: om van elkaar te “leren”.

### **Gegevensverwerking**

Elk jaar krijgen alle gemeenten een schriftelijke uitnodiging om aan het benchmarkonderzoek deel te nemen. Zij kunnen op de site van de Waarderingskamer inloggen met hun gebruikersnaam en wachtwoord en hun gegevens in een beveiligde omgeving digitaal invullen en verzenden.

Aangezien de vragenlijst enkele jaren geleden qua vorm en inhoud drastisch is veranderd en sindsdien bijna ongewijzigd is gebleven, kost het gemeenten die jaarlijks meedoen een geringe inspanning. Een aantal gemeenten hebben hun administratie ook al ingericht op de wijze van de bevraging van de benchmark. Daarnaast wordt er elk jaar naar gestreefd om de invulling voor gemeenten steeds eenvoudiger te maken. Zo is voor de vragenlijst van 2005 ook digitaal de historie van eerdere invulling opgenomen om gemeenten te helpen om de actuele informatie wat sneller boven tafel te kunnen halen.

Wanneer gemeenten vragen of moeilijkheden ondervinden, dan kunnen ze contact opnemen met de contactpersoon van de benchmark bij de Waarderingskamer. Afhankelijk van de complexiteit van de vraag, wordt deze telefonisch, per email of op locatie getracht op te lossen.

De gegevens worden op juistheid en betrouwbaarheid gecontroleerd via software van SPSS; dit is een statistisch pakket. Juistheid en betrouwbaarheid worden primair getoetst door beoordeling van interne consistentie, vergelijking met andere bronnen en vergelijking met andere gemeenten. In het geval dat onjuiste of onbetrouwbare gegevens hierdoor aan het licht komen, wordt er vanuit de Waarderingskamer contact gezocht met de gemeente om nadere informatie in te winnen.

	<p><b>Rapportage</b></p> <p>Zodra de gegevens gecontroleerd en geanalyseerd zijn, worden de gegevens digitaal op de site van de Waarderingskamer gepresenteerd. Deze gegevens zijn toegankelijk voor gemeenten door met hun gebruikersnaam en wachtwoord in te loggen. Hier wacht hen de keuze uit een aantal van te voren gedefinieerde standaardrapporten. De soort informatie staat vast maar gemeenten zijn vrij om te kiezen voor welke gemeente(n) zij deze gegevens willen opvragen. Daarnaast hebben zij ook de beschikking over alle kengetallen die in de database zijn opgenomen door deze via een verkennerachtige structuur op te roepen. Verder wordt elk jaar ter stimulering tot deelname naar alle gemeenten één van deze rapportages met de eigen kengetallen schriftelijk verstuurd.</p>
<b>Ontmoetingsmomenten</b>	<p>Op initiatief van de gemeente Enschede heeft vorig jaar in het kader van het uitvoeren van een doelmatigheidsonderzoek van de uitvoeringskosten van de Wet WOZ een ontmoeting plaatsgevonden tussen gemeenten die een vergelijkbaar aantal WOZ-objecten hebben (vergelijkbare gemeenten qua grootte). Hiervan is ook een onderzoeksrapport verschenen. In een komend WOZ-journaal, dat door de Waarderingskamer wordt uitgegeven, zal een interview met de gemeente Enschede opgenomen worden. Daarnaast is vanuit de Waarderingskamer een ontmoetingsbijeenkomst geweest met een aantal gemeenten om ervaringen en verbeterpunten met de benchmark uit te wisselen.</p> <p>Dit jaar wordt op het VNG-congres tijdens de bedrijfspresentaties het gebruik van de digitale WOZ-benchmark onder gemeenten gestimuleerd door een presentatie te verzorgen op laptops. Daarnaast bestaat tijdens dit congres ook de mogelijkheid om zelf met de digitale WOZ-benchmark ervaringen op te doen, waarbij (zo nodig) ondersteuning door de medewerkers van de Waarderingskamer wordt geboden.</p>
<b>Doorlooptijd en instapmomenten</b>	<p>De vragenlijst wordt jaarlijks begin april uitgezet. De sluitingsdatum voor het invullen van gegevens is op 1 juni. De presentatie van de resultaten vindt in het najaar plaats.</p> <p>Elk jaar kunnen gemeenten instappen, ook gemeenten die nog niet eerder deelgenomen hebben.</p>
<b>Informatie over de Evaluatie</b>	
<b>Wijze van evaluatie</b>	<p>Er is jaarlijks een evaluatie van de onderzoeksopzet met de Commissie Benchmarking van de Waarderingskamer. Hierin zijn gemeenten vertegenwoordigd via de VNG-deelnemer en met een gemeentelijke afgezant. Daarnaast vindt ook jaarlijks een evaluatie plaats met gemeenten. In 2006 is voor de eerste keer een evaluatie onder gemeenten georganiseerd om de digitale WOZ benchmark te evalueren. Aan bod kwamen onderwerpen als aanlevering van gegevens, ervaring met de bestaande rapportages en de WOZ verkenner, en gebruik van de gegevens.</p> <p>Ook in 2007 zal weer een evaluatieronde plaatsvinden.</p>

<p><b>Concrete resultaten</b></p>	<p>Omdat eind 2006 de digitale WOZ-benchmark één jaar via de site van de Waarderingskamer beschikbaar was, vond de Commissie Benchmarking het nuttig om dit vergelijkingsinstrument te evalueren. Hierboven zijn de onderwerpen genoemd die onder andere in de evaluatie aan bod kwamen.</p> <p>Door gemeenten werd deze bijeenkomst als zeer positief ervaren. De door hen aangedragen verbeterpunten zullen gerealiseerd worden in de komende ronde in april 2007.</p> <p>Zo zal de toelichting bij de vragenlijst verbeterd worden met behulp van voorbeelden. Daarnaast zullen gemeenten nog actiever dan voorheen gestimuleerd worden om zelf aan de slag te gaan met de WOZ Benchmark verkenner. Zo zal samen met de VNG voor de te houden belastingconferentie in maart 2007 een demoruimte ingericht worden. Hier kunnen gemeenten dan een actieve presentatie van het gebruik van de WOZ Benchmark verkenner door medewerkers van de Waarderingskamer bijwonen. Vervolgens zal ook op de website van de Waarderingskamer een presentatie te downloaden zijn, waarin op een eenvoudige wijze de werking van de verkenner en het gebruik van de gegevens toegelicht worden.</p>
<p><b>Knelpunten/ succesfactoren</b></p>	<p>Deelname aan de benchmark is facultatief. Vorig jaar hebben 148 van de 458 gemeenten deelgenomen. In tegenstelling tot de jaren daarvoor, hebben vorig jaar de grootste gemeenten (met meer dan 50.000 WOZ-objecten) actiever aan de benchmark deelgenomen dan middelgrote gemeenten (10.000-20.000 objecten).</p> <p>Er wordt op het komende VNG-congres aandacht gevraagd van gemeenten voor de benchmark om de respons verder te verhogen. De verlening van het keurmerk wordt dan ook als een positieve stimulans gezien. De Waarderingskamer ziet graag dat alle gemeenten deelnemen met het oog op de verwachte positieve effecten op de doelmatigheid van de uitvoering van de Wet WOZ.</p>
<p><b>Recensie deelnemer</b></p>	<p>Uit het evaluatieformulier:</p> <p>“Zoals uit de beantwoording blijkt staat de gemeente Amsterdam zeer positief tegenover de beschikbaarheid van een dergelijke tool.”</p> <p><i>Remco Hein</i>  <i>Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam</i>  <i>Medewerker P&amp;C sector Vastgoed</i></p>