

GBTwente

GBTwente

Check Uw Woning Fase 2

Resultaten en aanbevelingen

Projectgroep 'Check uw Woning'
28-10-2025

Inhoud

1.	Inleiding.....	2
2.	Doelstellingen Fase 2	3
3.	Doelgroep	3
4.	Aantallen	3
	4.1 Versie digitaal loket:	4
	4.2 Leeftijd deelname:	4
	4.3 Klantnoties:	4
5.	Verwerking gegevens	5
	5.1 Proces schema:	5
	5.2 Uitval schema:	5
	5.3 Mutaties in secundaire kenmerken:	6
6.	Enquête deelnemers Check Uw Woning.....	8
7.	Conclusie en aanbevelingen	11
	Bijlagen.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

1. Inleiding

GBTwente is een van de initiatiefnemers van het landelijke project 'Check uw woning', welke gestart is in 2024.

De uitgangspunten voor het landelijke project zijn:

- Participatie (betrekken inwoners)
- Uniformiteit (noodzakelijk voor de toetsingskaders en beheersing)
- Beheersbaarheid
- Continuïteit (wegnemen werkdruk)
- Kwaliteit (verbeteren data t.b.v. WOZ-waardebepaling)

GBTwente heeft hiervoor 2 pilots uitgevoerd.

- De 1^e pilot is uitgevoerd om inzicht te krijgen of de wijze van bevraging aansluit bij de behoefte van onze inwoners.
- De 2^e pilot is uitgevoerd om inzicht te krijgen of de ontwikkelde applicatie met haar vragen geschikt is om met grote volumes te werken en hoe inwoners de vragen beantwoorden.

Op 12 februari 2025 is de eerste fase van Check Uw Woning afgerond.

Doelstellingen Fase 1 De pilot had drie hoofddoelstellingen:

1. Participatie: Minimaal 10% van de benaderde woningeigenaren maakt gebruik van de methode.
2. Positieve feedback: De communicatiekanalen en hulpmiddelen worden goed gewaardeerd.
3. Verhoogd vertrouwen: Uit enquêtes blijkt dat woningeigenaren meer vertrouwen hebben in de WOZ-procedure en de overheid.

Uitkomsten Fase 1

- 1) Participatie: ruim 28% van de benaderde woningeigenaren heeft deelgenomen aan de pilot, ruim boven de minimale 10%.
- 2) Positieve feedback: De gemiddelde tevredenheidsscore over de pilot was 3,8 op een schaal van 5.
- 3) Verhoogd vertrouwen: 89% van de respondenten gaf aan de tool in de toekomst te willen gebruiken.
- 4) Gebruiksvriendelijkheid: De online tool werd beoordeeld met een score van 4,0 op een schaal van 5, waarmee de gebruiksvriendelijkheid als goed werd ervaren.
- 5) Belangrijke verbeterpunten:
 - a) Duidelijkere omschrijvingen van woningkenmerken bij foto's.
 - b) Mogelijkheid om foto's te vergroten.

- c) Toevoegen van meer nuance in de woningkenmerken (zoals tweede badkamer, bijkeuken, verduurzaming).
- d) Betere transparantie over de verwerking van gegevens.
- e) Optie om eigen foto's toe te voegen.
- f) Geschikter maken voor ouderen en minder technisch vaardige deelnemers.

Voor de start van fase 2 zijn de verbeterpunten a t/m c opgepakt en verwerkt in Check Uw Woning.

Op 18 februari is voor Fase 2 het startsein gegeven.

2. Doelstellingen Fase 2

Check Uw Woning is een goed werkende applicatie, waarin de inwoner bereid is gegevens in te vullen en waarbij de geleverde informatie grotendeels geautomatiseerd kan worden verwerkt.

3. Doelgroep

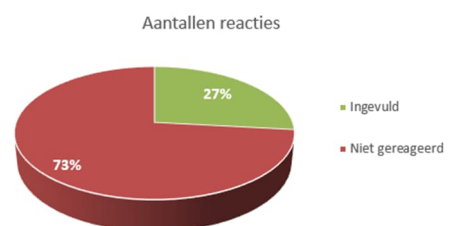
We hebben objecten geselecteerd waarbij de kans het grootst is dat de vastlegging van de secundaire kenmerken niet meer actueel is. De doelgroep bestaat uit:

- Objecten waar secundaire kenmerken al meer dan 5 jaar op iets anders dan gemiddeld staat.
- Woningen in buurten waar het hoogste percentage 'oud en lang wonend' subjecten aanwezig zijn.

4. Aantallen

In fase 2 zijn 27.098 objecten aangeschreven in 8 Twentse gemeenten. 7.248 inwoners hebben Check Uw Woning ingevuld, dit is circa 27%.

Gemeente	Verstuurd	Aantallen	
		Ingevuld	% Ingevuld
Gemeente Almelo	5.131	1.430	28%
Gemeente Borne	2.937	797	27%
Gemeente Enschede	4.670	1.241	27%
Gemeente Haaksbergen	3.088	826	27%
Gemeente Hengelo	3.280	943	29%
Gemeente Losser	2.691	672	25%
Gemeente Oldenzaal	3.661	969	26%
Gemeente Twenterand	1.640	370	23%
Totaal	27.098	7.248	27%



4.1 Versie digitaal loket:

Inwoners konden via het digitale klantenloket meedoen met Check Uw Woning. Binnen dit portaal zijn er twee versies beschikbaar. Een is gemaakt voor een desktop/laptop en de andere voor een mobiele versie, de vragen en foto's zijn in beide versies gelijk. De doelgroep heeft niet een specifieke voorkeur voor één versie. Maar we zien wel dat er een behoefte is aan twee versies.

Versie	Percentage	Aantal
Check uw woning (mobiel)	54%	3.945
Check uw woning (desktop)	46%	3.303
Totaal		7.248

4.2 Leeftijd deelname:

We hebben in deze pilot voornamelijk wijken betrokken waar veel inwoners al lange tijd in hun woning wonen. Hierdoor zijn er in deze pilot wat minder jongere woningeigenaren aangeschreven. Bij de pilot is gekozen om alleen deelname mogelijk te maken via ons digitale klantenloket. Voor de verdere ontwikkeling van Check Uw Woning hebben we onderzocht of de oudere inwoners ook via deze digitale versie deel hebben genomen aan de pilot. Hier zien we dat een groot aantal deelnemers van de pilot boven de 60 jaar is en geen moeite heeft met het invullen van Check Uw Woning.

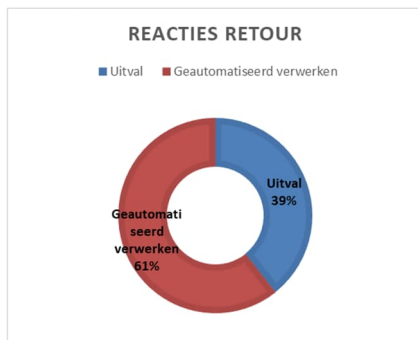
Gemeente	Gemiddelde Leeftijd		Leeftijdscategorieën	Ingevuld	Niet ingevuld	Eindtotaal	Percentage
	Ingevuld	Niet ingevuld					
Gemeente Almelo	61	57	0-30	111	676	787	14%
Gemeente Borne	64	57	31-40	572	3.023	3.595	15%
Gemeente Enschede	61	56	41-50	837	3.516	4.353	17%
Gemeente Haaksbergen	64	58	51-60	1.423	4.345	5.768	22%
Gemeente Hengelo	64	57	61-70	1.921	4.055	5.976	30%
Gemeente Losser	63	58	71-80	1.776	2.933	4.709	35%
Gemeente Oldenzaal	62	56	81-90	566	1.178	1.744	30%
Gemeente Twenterand	60	55	91-100	42	123	165	22%
Totaal	62	57	>100	-	1	1	0%
			Totaal	7.248	19.850	27.098	

4.3 Klantnoties:

Er zijn tijdens de pilot van Check Uw Woning circa 200 klantnotities binnengekomen. Hiervan ging ongeveer de helft van deze notities over dat de inwoner niet digitaal vaardig was en daarom niet mee kon doen aan de pilot. In het landelijk project wordt daarom nog nagedacht of en welk alternatief er moet komen voor de niet digitaal vaardige inwoners.

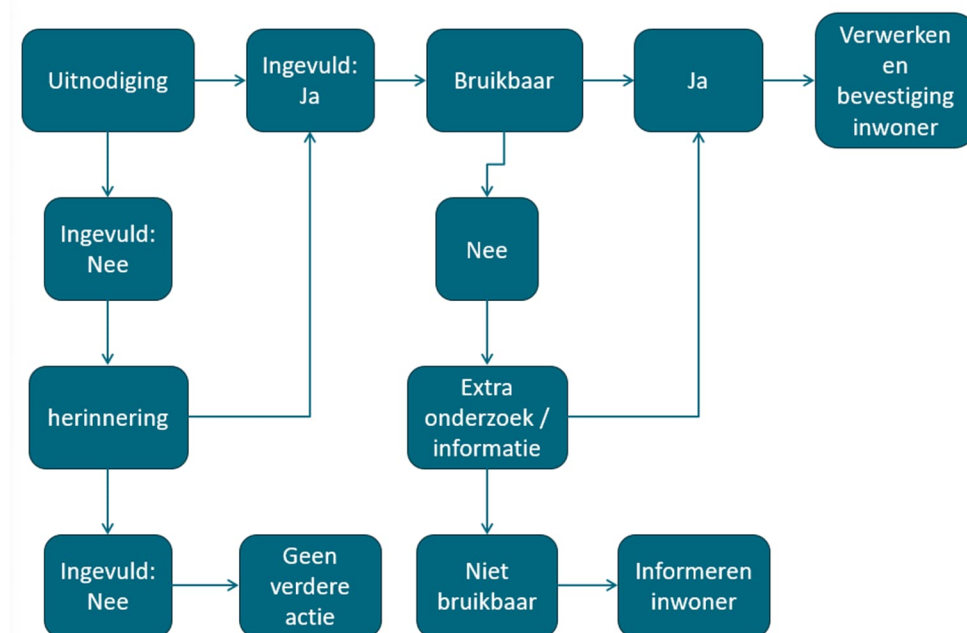
5. Verwerking gegevens

Van de 27.098 aangeschreven inwoners hebben we van 7.248 een reactie ontvangen. Van deze reacties kunnen we van 4.394 objecten de gegevens geautomatiseerd verwerken. Dit is circa 61%. In deze objecten zitten ook ruim 2000 objecten waar geen gegevens gewijzigd hoefden te worden. Een deel van de teruggekomen informatie kunnen we niet verwerken. Deels omdat de gegevens niet compleet zijn of deels omdat deze gegevens zover afwijken dat er twijfel is over de juistheid van de gegevens. We informeren ook de inwoners waar we de gegevens niet van kunnen verwerken.



5.1 Proces schema:

Alle teruggekomen informatie wordt volgens onderstaand processchema verwerkt. Iedere inwoner die de moeite heeft genomen om deel te nemen aan de pilot ontvangt een reactie van GBTwente.



5.2 Uitval schema:

Voor het beoordelen van de retour gekomen gegevens is er in afstemming met het landelijke project van de LVLB een uitvalschema gemaakt. Alle data gaat langs dit schema en wordt geautomatiseerd gecontroleerd. Voldoet de data niet aan de

criteria dan valt het object uit. Denk hierbij aan gegevens die teveel afwijken met onze huidige registratie of gegevens die onwaarschijnlijk zijn gezien het bouwjaar van de woning. Het uitvalschema is opgenomen in de bijlage.

5.3 Mutaties in secundaire kenmerken:

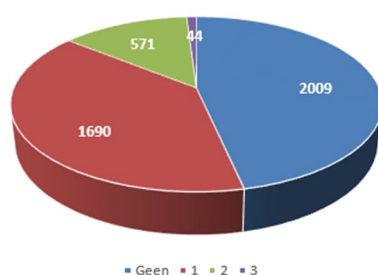
Op dit moment zijn er bij 4.314 objecten de gegevens verwerkt, hiervan waren bij 2009 objecten de kenmerken al juist geregistreerd. Er staan 492 objecten klaar om nog geautomatiseerd te verwerken. Bij 421 objecten zijn de afwijkingen van dien aard dat de gegevens niet verwerkt gaan worden in onze administratie. Bij 2.021 objecten moet er nog naar de uitval gekeken worden. Hiervan zijn 1.087 objecten waar de inwoner aanvullende informatie heeft aangeleverd. Bij 782 objecten hebben we ook aanvullende informatie opgevraagd, maar hier is geen reactie op ontvangen.

Uitkomst	Aantal	%
Uitkomsten verwerkt	3.902	54%
Uitkomsten verwerkt na onderzoek	412	6%
Uitkomsten nog verwerken (Logische mutatie)	492	7%
Uitkomsten nog onderzoeken	2.021	28%
Te grote afwijking (niet bruikbaar)	421	6%
Totaal	7.248	100%

Bij de 4.314 objecten waar we de gegevens hebben verwerkt zijn bij 2.305 objecten de secundaire kenmerken gewijzigd en bij 2.009 objecten stonden de kenmerken al juist geregistreerd en blijven ongewijzigd. In onderstaande tabel is het aantal mutaties op de secundaire kenmerken te zien. Bij één mutatie is een van de secundaire kenmerken Kwaliteit, Onderhoud of Voorzieningen gemuteerd. Bij drie mutaties zijn ze allemaal gemuteerd.

Gemeente	Aantal mutaties op Secundaire kenmerken				
	Geen	1	2	3	Totaal
Gemeente Almelo	430	338	99	6	873
Gemeente Borne	263	199	57	3	522
Gemeente Enschede	298	305	116	6	725
Gemeente Haaksbergen	248	160	50	4	462
Gemeente Hengelo	236	227	89	11	563
Gemeente Losser	183	157	51	4	395
Gemeente Oldenzaal	272	216	65	5	558
Gemeente Twenterand	79	88	44	5	216
Totaal	2009	1690	571	44	4314

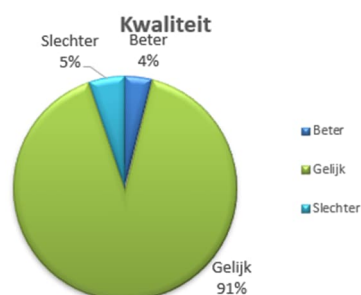
Aantal mutaties op Secundaire kenmerken



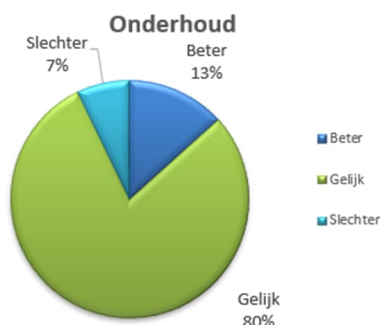
We zien dat de meeste mutaties plaats vinden op de voorzieningen. Dit lag ook wel in de lijn van de verwachting, omdat dit kenmerk het lastigst van buitenaf is te beoordelen. Dit gaat met name over de keuken en de badkamer van de woning. Bij de 4.314 objecten waarvan we de gegevens hebben verwerkt, zijn er bij 395 objecten de kwaliteit gewijzigd, bij 884 objecten het onderhoud en bij 1.659 objecten de voorzieningen.

We zien dat er zowel mutaties naar boven als naar beneden plaats vinden. Zoals eerder aangegeven kan het ook zijn dat bij één object meerdere onderdelen zijn gewijzigd. In de tabellen hieronder is er meer inzicht per kenmerk.

Kwaliteit	Aantal
Beter	168
Gelijk	3919
Slechter	227
Totaal	4314



Onderhoud	Aantal
Beter	576
Gelijk	3430
Slechter	308
Totaal	4314



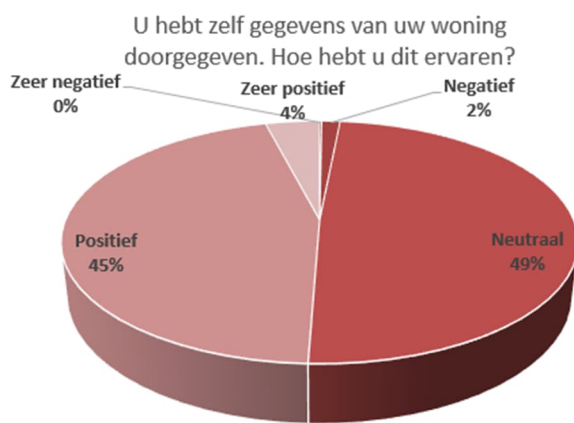
Voorzieningen	Aantal
Beter	662
Gelijk	2655
Slechter	997
Totaal	4314



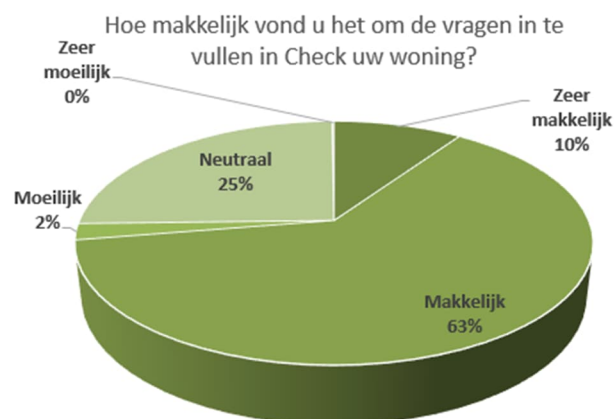
6. Enquête deelnemers Check Uw Woning

We zijn continue benieuwd hoe de inwoners Check Uw woning ervaren. We hebben daarom vijf vragen in Check Uw Woning toegevoegd om hier informatie over op te halen. We zien dat de meeste inwoners positief zijn over Check Uw Woning. Zowel over het gebruik, als over het zelf door kunnen geven van informatie van hun woning. In de onderstaande tabellen zijn de antwoorden op de vragen te zien.

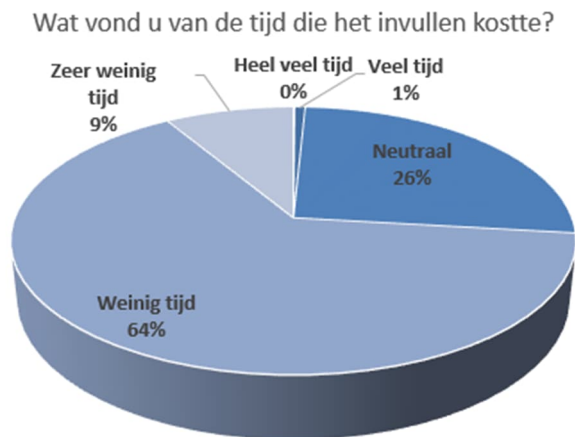
Het belangrijkste wat we willen weten is of de inwoner bereid is om gegevens van hun woning door te geven, die gebruikt gaat worden voor het bepalen van de WOZ-waarde. We zien dat bijna de helft hier positief over is om deze gegevens door te geven en dat de andere helft hier neutraal over is. Maar een heel klein deel is hier negatief over.



Samen met het landelijk projectteam willen we een zo gebruiksvriendelijke applicatie ontwikkelen om de benodigde informatie op te vragen bij de inwoners. We zijn daarom benieuwd wat de inwoner vindt van Check Uw Woning. We zien dat bijna driekwart van de deelnemers het makkelijk vond om de vragen te beantwoorden. Maar een heel klein deel van de deelnemers vond het invullen van de vragen moeilijk.



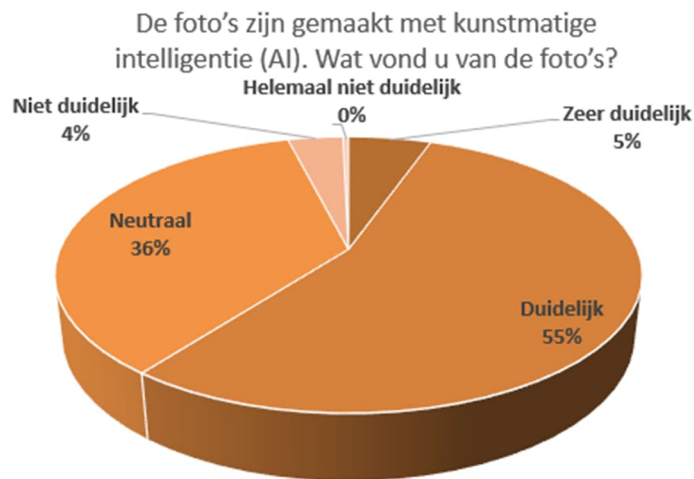
Voor een goede waardebeoordeling van de WOZ-waarde willen we zo veel mogelijk informatie over de woning verzamelen. Uit ervaring blijkt echter dat inwoners afhaken bij het invullen als we te veel vragen stellen, omdat het te veel tijd kost. Bij de ontwikkeling van Check Uw Woning hebben we gezocht naar een balans tussen het aantal vragen dat we aan de inwoner stellen en de benodigde informatie die we willen ophalen. We zijn dan ook benieuwd wat de inwoners ervan vinden en of zij het acceptabel vinden hoeveel tijd het kost om de vragenlijst in te vullen. We zien dat bijna driekwart van de deelnemers vindt dat het invullen van de vragenlijst weinig tot zeer weinig tijd kost. Iets meer dan een kwart is hier neutraal over, en slechts 1% vindt dat het veel tijd kost.



Inwoners hechten steeds meer waarde aan privacy. Bij Check Uw Woning hebben we er daarom voor gekozen om inwoners niet zelf foto's van hun woning te laten maken, maar kunnen zij kiezen uit voorbeeldfoto's. Het is daarbij wel belangrijk dat de inwoner een goede keuze kan maken uit deze voorbeeldfoto's. We hebben daarom gevraagd hoe de inwoners het vonden om een keuze te maken tussen de foto's. We zien dat meer dan de helft van de deelnemers het makkelijk vond om een keuze te maken, en slechts een klein deel vond het moeilijk. De rest van de deelnemers was neutraal over het kiezen van de juiste foto.



Bij het selecteren van de juiste foto's is het belangrijk dat er een goed vergelijk is van een onderdeel van de woning in verschillende stadia van onderhoud. Er is eerst gezocht naar foto's die op internet te vinden waren, maar hierbij konden we niet de foto's vinden die voldeden aan de gestelde criteria. Daarom is ervoor gekozen om met behulp van artificiële intelligentie foto's te maken van de verschillende onderdelen. We waren benieuwd of de inwoners de foto's duidelijk genoeg vonden. Meer dan de helft van de inwoners vond de foto's duidelijk tot zeer duidelijk, maar een klein deel vond de foto's niet duidelijk. De rest van de deelnemers was neutraal over de foto's.



7. Conclusie en aanbevelingen

De pilots van GBTwente binnen het landelijke project 'Check Uw Woning' laten zien dat de gekozen aanpak succesvol is in het betrekken van inwoners bij het verzamelen van woninggegevens ten behoeve van de WOZ-waardebepaling. De meerderheid van de deelnemers waardeert de gebruiksvriendelijkheid van de applicatie en ervaart het invullen van de vragenlijst als weinig tijdrovend. Ook de keuze uit voorbeeldfoto's wordt door de meeste inwoners als duidelijk en gebruiksvriendelijk ervaren, wat bijdraagt aan de privacybescherming.

De verwerking van gegevens verloopt grotendeels geautomatiseerd, waarbij circa 61% van de binnengekomen reacties direct verwerkt kan worden. De mutaties in secundaire woningkenmerken, met name op het gebied van voorzieningen, bevestigen het belang van deze actuele informatie voor een accurate WOZ-waardebepaling. Een belangrijke bijkomstigheid is dat veel van deze gegevens direct bruikbaar zijn voor de WOZ-waardering van 2026.

Aanbevelingen:

- Vergroten van digitale toegankelijkheid: Ontwikkel alternatieve mogelijkheden om deel te nemen voor inwoners die minder digitaal vaardig zijn.
- Transparantie en communicatie: Verbeter de communicatie waarvoor we de gegevens nodig hebben, over hoe gegevens worden verwerkt en beschermd om het vertrouwen van inwoners verder te versterken.
- Aanpassen van foto's per woningtype: We zien dat de gebruikte foto's, met name bij de voorzieningen, niet voor elk type woning en bouwjaar geschikt zijn. Zo is de foto van een luxe keuken passend voor een vrijstaande woning of villa, maar minder voor een rijtjeshuis. Ook bevatten de foto's van badkamers en keukens in de categorie 'slecht' situaties die niet voorkomen in nieuwere woningen. Het is aan te raden om aanvullende sets foto's samen te stellen voor de verschillende woningcategorieën zodra deze duidelijk zijn.
- Aanpassen vragenlijst voor stapelbouw: De huidige vragenlijst is alleen geschikt voor grondgebonden woningen. Voor stapelbouw (zoals appartementen) zal een aangepast formulier ontwikkeld moeten worden.
- Optimaliseren uitvalschema: Sommige categorieën van uitval kunnen mogelijk direct geautomatiseerd worden verwerkt. De aanvullende informatie die ontvangen is, heeft bij een aantal uitvalcategorieën niet geleid tot aanpassing. Het verdient aanbeveling het uitvalschema te herzien, zodat bepaalde mutaties direct kunnen worden verwerkt.
- Vroegtijdig aanvullende vragen stellen: Bij een deel van de uitval worden achteraf aanvullende vragen gesteld om het eerste antwoord beter te kunnen duiden. Het is waardevol om te onderzoeken of deze aanvullende vragen al bij het invullen van het formulier gesteld kunnen worden. Dit vraagt om een technische en communicatieve verkenning.

- Gegevens niet kunnen verwerken: Niet alle gegevens voldoen aan de criteria om verwerkt te kunnen worden. Er moet worden nagedacht over hoeveel inspanning we willen verrichten om de gegevens volledig en/of correct te krijgen, en welke acties we richting de inwoner ondernemen als we de gegevens niet overnemen.

Door deze aanbevelingen te implementeren kan de applicatie Check Uw Woning verder worden geoptimaliseerd als gebruiksvriendelijke, betrouwbare tool die bijdraagt aan een nauwkeurige en transparante WOZ-waardebepaling, met een hoge mate van betrokkenheid en tevredenheid onder inwoners.

Conclusie: Check Uw Woning is in de basis al een goede applicatie die we al kunnen gebruiken om kenmerken van de woning bij inwoners op te vragen. Deze is bij een groot aantal van onze woningen in het verzorgingsgebied al te gebruiken. Willen we Check Uw Woning in kunnen zetten bij alle woningen, dan moeten er nog aanpassingen plaats vinden.

Circa 61% van de binnengekomen reacties kan direct verwerkt worden. Als we het uitvalschema verder optimaliseren, kan dit oplopen tot circa 70% van de reacties. Dit betekent dat we nog ongeveer 30% van de uitval moeten controleren. We kunnen ongeveer drie tot vier objecten per uur controleren. Bij het aanschrijven van 30.000 objecten kost het verwerken van de uitval, rekening houdend met de huidige kengetallen, tussen de 625 en 825 uur.

Wij zullen als projectteam onze verbeterpunten doorgeven aan het landelijke projectteam. Het landelijke projectteam kan vervolgens de verbetervoorstellen uitwerken en verder oppakken. De uitkomsten hiervan zullen verwerkt worden in de applicatie Check Uw Woning.