

RAPPORT ONDERZOEK INTERNE BEHEERSING WET WOZ

Organisatie: Tribuut belastingcentrum (hierna: Tribuut)

Datum: 26 april 2018 (startgesprek)
14 mei 2018 (onderzoeksdag)
28 juni 2018 (slotgesprek)

Datum rapport: 21 juni 2018 (conceptrapport)
19 juli 2018 (tweede conceptrapport)
2 augustus 2018 (definitief rapport)

Inleiding

Dit rapport is de weergave van het onderzoek dat de Waarderingskamer heeft uitgevoerd in het kader van het toezicht op de uitvoering van de Wet waardering onroerende zaken (Wet WOZ).

De Waarderingskamer ziet er op toe dat de uitvoeringsprocessen bij gemeenten waarborgen dat WOZ-beschikkingen genomen worden die voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen. Wij streven ernaar dat gemeenten de uitvoeringsprocessen borgen met interne beheersingsmaatregelen. Het uitgevoerde onderzoek heeft betrekking op onderdelen van de interne beheersing.

De normen en criteria die de Waarderingskamer bij de beoordeling hanteert zijn vastgelegd in onder andere de Waarderingsinstructie 2017, in de normatiek die op de site <http://www.waarderingskamer.nl/kwaliteitseisen> te raadplegen is en in de daaraan ten grondslag liggende wet- en regelgeving.

Doelstelling

Het doel van ons onderzoek is om inzicht te krijgen in de inrichting, de naleving en het effect van de aanwezige interne beheersingsmaatregelen in het WOZ-proces. Daarvoor beoordelen wij de interne beheersing van minimaal vier onderdelen van het WOZ-proces. Op basis van de conclusie over de interne beheersing bij deze onderdelen geven wij een algemeen oordeel over de interne beheersing van de volledige WOZ-uitvoering door de gemeente.

Leeswijzer

In hoofdstuk 1 is de samenvatting opgenomen van de beoordeling en het hieruit afgeleide eindoordeel over de interne beheersing van het WOZ-proces. Tevens zijn in dit hoofdstuk de verbeterpunten benoemd.

1. Samenvatting

De Waarderingskamer heeft bij Tribuut belastingcentrum een onderzoek uitgevoerd naar de getroffen interne beheersingsmaatregelen in het WOZ-proces.

De interne beheersingsmaatregelen van de gemeente hebben ten doel te waarborgen dat zij WOZ-beschikkingen neemt die voldoen aan de door de Waarderingskamer gestelde kwaliteitseisen. Ons onderzoek heeft zich toegespitst op de inrichting, naleving en het effect van de getroffen interne beheersingsmaatregelen. In onderstaande tabel zijn de beoordelingen, die aan het proces zijn gegeven, en het daaruit voortvloeiende eindoordeel weergegeven.

PROCES		BEOORDELING INTERNE BEHEERSING		
		<i>Moet op onderdelen verbeterd worden</i>	<i>Voldoende</i>	<i>Goed</i>
1.	Bijhouding objectkenmerken	■		
2.	Bezwarenafhandeling		■	
3.	Aansluiting Basisregistraties adressen en gebouwen (BAG)		■	
4.	Modelmatige waardebepaling en kwaliteitsbewaking courante niet-woningen		■	
Eindoordeel			■	

Conclusie en adviezen

De uitvoering van de Wet WOZ wordt door Tribuut voldoende geborgd door interne beheersingsmaatregelen. Tijdens het onderzoek viel het ons op dat de organisatie veel energie steekt in het inbedden van periodieke controles, het trekken van conclusies en (indien nodig) het nemen van verbetermaatregelen. Dit is positief, maar we vinden op een aantal punten wel dat er nog verbeteringen nodig zijn. Soms hebben deze verbeteringen betrekking op het uitbreiden van een controle en soms hebben deze verbeteringen betrekking op de diepgang van het analyseren van de resultaten van uitgevoerde controles.

Context

Tribuut is een relatief jonge organisatie die verantwoordelijk is voor de WOZ-uitvoering van vijf gemeenten. De organisatie heeft de afgelopen jaren de WOZ-administraties van deelnemers samengevoegd en tegelijkertijd gewerkt aan de inrichting van een eigen werkproces om de administratie bij te houden. Hier zullen ook de komende periode nog stappen in worden gezet. Dit onderzoek heeft zich voornamelijk gericht op de interne beheersing van het WOZ-werkproces van Tribuut. Daarmee is het in beperkte mate

vergelijkbaar met de wijze waarop wij de deelnemers van Tribuut, die qua omvang kleiner zijn, in het verleden hebben beoordeeld.

Objectkenmerken

Het verbeteren van de beheersing van de juistheid van de geregistreerde objectkenmerken beschouwen wij als belangrijkste verbeterpunt dat uit ons onderzoek blijkt. Wij vinden dat de organisatie de beheersingsmaatregelen die worden uitgevoerd, op een aantal belangrijke punten nog kan verbeteren. Het is van belang dat de organisatie zelf bijvoorbeeld zicht heeft op (mogelijke) huidige kwaliteitsverschillen tussen de gegevens van de deelnemende gemeenten en op (mogelijke) verschillen tussen woningen en niet-woningen.

Bezwaren

De organisatie lijkt de voortgang van de bezwarenafhandeling goed in de greep te hebben en wij constateren dat er voldoende sprake is van functiescheidingen om een zorgvuldige uitspraak op een bezwaarschrift te borgen. De organisatie moet wel meer gaan meer leren uit de analyse van het bezwarenproces en daarom vinden wij het positief dat er een start is gemaakt met het registreren van grieven uit bezwaarschriften. De analyse hiervan zal waarschijnlijk aanknopingspunten bieden om gerichte verbetermaatregelen voor het waarderingsproces te nemen.

BAG-WOZ koppeling

Voor wat betreft de BAG-WOZ koppeling stellen wij vast dat de organisatie zich nu voornamelijk richt op volledigheidsvragen (zijn alle panden/verblijfsobjecten gekoppeld aan een WOZ-object?). Het beheersen van de inhoudelijke aansluiting tussen deze twee registraties (bouwjaar, gebruiksoppervlakte, adres) moet nog verder vorm worden gegeven. Dit zal zeker een rol gaan spelen in het project rond de overgang naar het taxeren op basis van gebruiksoppervlakte.

Courante niet-woningen

De interne beheersing van het proces van permanente marktanalyse en modelmatige waardebeoordeling van courante niet-woningen beoordelen wij als voldoende. Wij concluderen dat Tribuut de afgelopen tijd passende maatregelen heeft genomen om het proces van permanente marktanalyse meer tijdig uit te voeren en om courante niet-woningen zo modelmatig mogelijk te waarderen. De belangrijkste verbeterpunten zijn het onderbouwen van kapitalisatiefactoren door middel van een leegstandsanalyse en het vormen van een volledig en juist beeld van de kwaliteit van de taxaties, bijvoorbeeld door toepassing van het beoordelingsprotocol courante niet-woningen.

Reactie van Tribuut

Op 13 juli 2018 ontvingen wij de volgende reactie.

Dit rapport is op 28 juni uitvoerig besproken tussen de Waarderingskamer en Tribuut. Tribuut gaat er vanuit dat de gemaakte opmerkingen in het definitieve rapport zijn verwerkt.

Aanvullend hierop laten wij met deze notitie zien dat er een eerste steekproef is gehouden naar de juistheid van secundaire objectkenmerken. Tevens is er met de 0-meting en 1-meting gekeken naar de kwaliteit van het bestand en de verschillen tussen de deelnemende gemeenten in registratie. Dit is op adresniveau inzichtelijk. Ook hebben we aangetoond welke instructies een nieuwe (externe) medewerker uitgereikt krijgt om in te lezen in de werkwijze van Tribuut. Hiermee vervallen drie “Wat kan beter” punten benoemd bij het proces “Bijhouding objectkenmerken”. Met het vervallen van de helft van de genoemde verbeter punten wil ik ter overweging mee geven om de gemaakte conclusies bij te stellen en het oordeel aan te passen naar “voldoende”.

Betreffende het onderdeel “aansluiting BAG en gegevensbeheer” kan worden vermeld dat Tribuut het opnemen van de gbo’s en de controle op de bouwjaren parallel aan elkaar laat uitvoeren en dat beide medio 2021 voor de start van de herwaardering met wpd 01-01-2021 in de WOZ /Waarderingsadministratie heeft opgevoerd en gelijkgetrokken met de BAG.