



# Rapport van bevindingen onderzoek uitvoering en interne beheersing van het WOZ-proces BghU

Datum onderzoek: 26 april 2023

Datum rapport: 10 mei 2023





## Samenvatting

Dit onderzoek beoordeelt de tijdigheid van het verzenden van de WOZ-beschikkingen, de voortgang en kwaliteit van de bezwaarafhandeling, de juistheid en actualiteit van de objectkenmerken, het taxatieproces van woningen en niet-woningen, de synchronisatie met de Landelijke Voorziening WOZ (LV WOZ) en de aansluiting van de WOZ-administratie op de andere basisregistraties.

Uit ons onderzoek blijkt dat de uitvoering van de Wet WOZ in deze organisatie op onderdelen verbeterd moet worden. Wel plaatsen wij dit oordeel in de context van de systeemconversies die de BghU het afgelopen jaar heeft moeten doorlopen. Het is ons duidelijk geworden dat de medewerkers hard hebben gewerkt om begin 2023 kwalitatief goede taxaties naar de belastingplichtigen te sturen. Dit heeft ertoe geleid dat bij andere onderdelen van het proces achterstanden zijn ontstaan. Op basis van de gesprekken die wij hebben gevoerd met de medewerkers van BghU verwachten wij dat veel van de noodzakelijke verbeteringen het komend jaar gerealiseerd zullen worden.

PROCES		BEOORDELING INTERNE BEHEERSING		
	Beoordeeld is de uitvoering en borging van de processen	Moet op onderdelen verbeterd worden	Voldoende	Goed
1.	Beschikkingen	X		
2.	Afhandeling bezwaarschriften	X		
3.	Synchronisatie LV WOZ	X		
4.	Objectkenmerken	X		
5.	Woningen		X	
6.	Niet-woningen		X	
7.	Aansluiting op de BAG	X		
8.	Aansluiting op de BRK		X	
9.	Aansluiting op het Handelsregister			X
10.	Vakbekwaamheid	Dit onderdeel wordt niet meegewogen in ons oordeel		
<b>Eindoordeel</b>		<b>X</b>		

### Beschikkingen

- De beschikkingen worden niet (altijd) tijdig verzonden. Dit geldt zowel voor waardepeildatum 1 januari 2022, als 2021 en 2020.



- De organisatie heeft onvoldoende inzicht in de sturingsinformatie (aantallen beschikte en nog te beschikken objecten), dan wel is er onduidelijkheid over de aantallen tussen de verschillende afdelingen van BghU.

### **Bezwaarhandeling**

- De bezwaren worden niet (altijd) tijdig afgehandeld. Dit betreft met name de bezwaren van waardepeildatum 1 januari 2021. Van het totaal aantal ingediende bezwaren moeten er nog 1.774 afgehandeld worden (bijna 18%).
- Voor waardepeildatum 1 januari 2020 gaat het om 586 openstaande bezwaren en voor waardepeildatum 1 januari 2019 om 310 openstaande bezwaren;
- De organisatie heeft geen inhoudelijke evaluatie uitgevoerd naar de bezwaarafhandeling van waardepeildatum 1 januari 2021 en hier conclusies uit getrokken. Er is echter wel een eerste aanzet gedaan.

### **Landelijke voorziening WOZ**

- De synchronisatie tussen de WOZ-administratie en de LV WOZ verloopt nog niet goed.

### **Objectkenmerken**

- Wij hebben geconstateerd dat er geen (aantoonbaar) onderzoek is uitgevoerd naar de juistheid en volledigheid van de objectkenmerken. Daarnaast is er geen plan van aanpak hoe de objectkenmerken actueel worden gehouden en dat er daarnaast in voorziet dat eens per vijf jaar alle objecten (woningen én niet-woningen) worden gecontroleerd.

### **Woningen**

- De kwaliteitscontroles zijn naar behoren uitgevoerd.

### **Niet-woningen**

- De kwaliteitscontroles zijn naar behoren uitgevoerd.

### **Aansluiting WOZ op de BAG**

- De WOZ is nog onvoldoende afgestemd op de BAG voor wat betreft de panden (norm > 95%). De verblijfsobjecten zijn net niet voldoende afgestemd (norm > 99%). Tegelijkertijd zien we voor wat betreft deze percentages grote verschillen tussen de deelnemers van BghU.

### **Aansluiting WOZ op de BRK**

- De WOZ is nagenoeg volledig afgestemd op de BRK.



---

### **Aansluiting WOZ op het HR**

- De WOZ is volledig afgestemd op de HR.

### **Eindoordeel versus algemeen oordeel**

De bevindingen uit deze beoordeling zijn strijdig met het algemeen oordeel van 3 sterren. Gelet op bovenstaande aandachtspunten én de in november 2022 geconstateerde aandachtspunten, zien wij ons genoodzaakt om het algemeen oordeel te verlagen naar twee sterren.

### **Aandachtspunten**

We gaan ervan uit dat u de bovengenoemde punten oppakt. Wij zullen in een vervolgonderzoek nagaan of er in voldoende mate sprake is van verbetering.

**Waarderingskamer**

Postbus 93210  
2509 AE Den Haag  
(070) 31 10 55  
[www.waarderingskamer.nl](http://www.waarderingskamer.nl)

