



Rapport onderzoek uitvoering WOZ-proces Nijmegen

Datum onderzoek: 14 september 2023
Datum rapport: 26 oktober 2023



Inhoud

Samenvatting	2
1. Terugblik op vorige rapportage	5
2. Opzet onderzoek	6
3. Tijdigheid verzenden beschikkingen	10
4. Bezwaarafhandeling	12
5. Landelijke voorziening WOZ	16
6. Objectkenmerken	19
7. Woningen	22
8. Niet-woningen	23
9. Aansluiting Basisregistratie WOZ op Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG)	25
10. Aansluiting Basisregistratie WOZ op Basisregistratie Kadaster (BRK)	27
11. Aansluiting Basisregistratie WOZ op Basisregistratie Handelsregister (HR)	29
12. Vakbekwaamheid	31



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 (waaronder de overgang naar en borging van gebruiksoppervlakte), 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.

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*			
Eindoordeel			X	

* Dit onderdeel wordt niet meegewogen in ons oordeel

Beschikkingen

De beschikkingen worden (nagenoeg) allemaal tijdig verzonden

Bezwaarhandeling

De bezwaren worden (nagenoeg) allemaal tijdig afgehandeld

Landelijke voorziening WOZ

De synchronisatie tussen de gemeentelijke WOZ-administratie en de LV WOZ verloopt voldoende. Er is echter nog wel sprake van verschillen tussen de eigen opgave en de kengetallen uit de LV WOZ.



Objectkenmerken

De juistheid en de volledigheid van de primaire objectkenmerken is naar behoren. Uit onze deelwaarneming bij het uitgevoerde onderzoek naar de kwaliteit van de taxaties in december 2022 zijn aanvullend op de controle van de gemeente geen bijzonderheden naar voren gekomen.

Uit onze deelwaarneming bij het bovengenoemde onderzoek is naar voren gekomen dat de juistheid en de volledigheid van de secundaire objectkenmerken bij de woningen op onderdelen worden kan verbeterd.

De gemeente heeft geen plan van aanpak

Woningen

De kwaliteitscontroles zijn goed uitgevoerd. De gemeente heeft de aandachtspunten van het onderzoek kwaliteit taxaties integraal opgepakt.

Niet-woningen

De kwaliteitscontroles zijn goed uitgevoerd. De gemeente heeft de aandachtspunten van het onderzoek kwaliteit taxaties integraal opgepakt.

Aansluiting WOZ op de BAG

De WOZ is nagenoeg volledig afgestemd op de BAG

Aansluiting WOZ op de BRK

De WOZ is volledig afgestemd op de BRK

Aansluiting WOZ op het HR

De WOZ is deels afgestemd op het HR. Er moeten nog werkzaamheden worden verricht om de afstemming volledig te realiseren. De gemeente heeft een plan van aanpak gemaakt voor het opwerken van de gegevens.

Eindoordeel versus algemeen oordeel

Het eindoordeel ligt in lijn met het algemeen oordeel van 3 sterren.



Aandachtspunten

- de synchronisatie met de LV WOZ

We gaan ervan uit dat u de bovengenoemde punten oppakt..



1. Terugblik op vorige rapportage

Tijdens de vorige inspectie van 26 augustus 2021 zijn afspraken gemaakt dan wel achterstanden geconstateerd over de volgende onderwerpen:

- de synchronisatie met de LV WOZ
- de afstemming van de WOZ met het HR
- het ontbreken van een realistisch percentage geconstateerde fouten uit het laatst uitgevoerde onderzoek naar de juistheid en volledigheid van de objectkenmerken

Bevindingen met betrekking tot bovenstaande onderwerpen, tijdens deze inspectie:

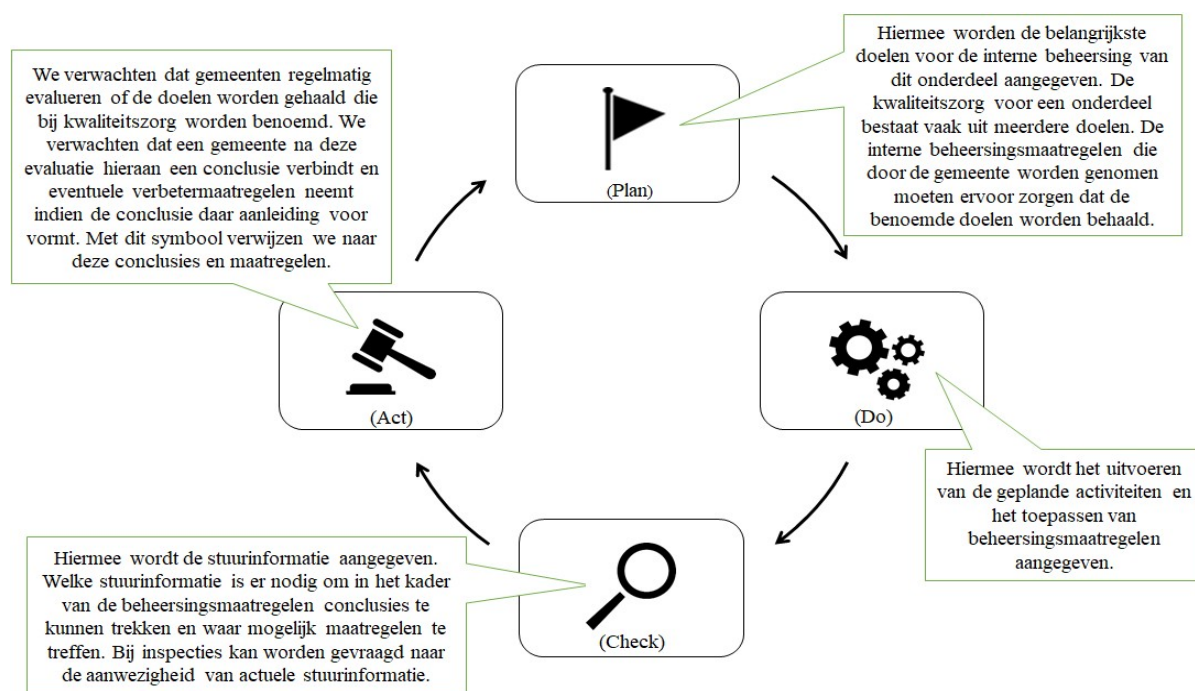
- de gemeente is bezig met de synchronisatie met de LV WOZ, waarbij de taken van de coördinator ook door 2 andere collega's opgepakt gaan worden. Dit verkleint de kwetsbaarheid van de gemeente voor wat betreft de LV WOZ
- de gemeente is momenteel in overleg met de softwareleverancier over de afstemming van de WOZ met het HR. De gemeente geeft aan dat het bestand opgeschoond moet worden (bijv. ontdubbelen subjecten). Sleutels vormen op dit moment nog een punt en historische gegevens. De gemeente heeft momenteel nog geen koppeling met NHR. Tijdens het onderzoek worden ideeën uitgewisseld hoe de gemeente de afstemming met het NHR kan verbeteren;
- de gemeente heeft eind augustus 2023 het beoordelingsprotocol objectkenmerken gedraaid en een steekproef uitgevoerd op 322 woningen. Voor de niet-woningen is er inmiddels een verbeterplan gemaakt.



2. Opzet onderzoek

Doelstelling

Het doel van het onderzoek is om vast te stellen of de interne beheersingsmaatregelen in de organisatie voldoende zijn om de kwaliteit van de WOZ-beschikkingen te kunnen waarborgen. We willen inzicht in de inrichting, de naleving en het effect van de aanwezige interne beheersingsmaatregelen in de uitvoering. Daarom beoordelen wij de interne beheersing van negen onderdelen van dit proces. Onderstaande afbeelding laat een cyclus zien van de conclusie over de werking van de plan-do-check-act cyclus. Bij deze onderdelen geven wij een oordeel over de interne beheersing van de volledige WOZ-uitvoering. En beoordelen wij of de uitvoering van de diverse onderdelen van de Wet WOZ inhoudelijk aan de gestelde eisen voldoet.





Werkwijze

Tijdens de onderzoeksdag beoordelen wij negen onderdelen van het WOZ-proces. We kijken of de interne beheersingsmaatregelen die beschreven zijn in paragraaf "kwaliteitszorg" van de Waarderingsinstructie ook worden bereikt. Belangrijke aandachtspunten zijn de conclusies die de organisatie heeft getrokken over deze onderwerpen en de getroffen maatregelen. Op basis van de negen beoordelingen komen wij met een eindoordeel over de interne beheersing en de inhoudelijke kwaliteit van de WOZ-uitvoering.

Beoordeling interne beheersingsmaatregelen

De Waarderingskamer controleert of de uitvoeringsprocessen met betrekking tot de WOZ-beschikkingen bij gemeenten en samenwerkingsverbanden voldoen aan de geldende kwaliteitseisen. Er wordt verwacht dat er voldoende interne beheersingsmaatregelen zijn genomen om de kwaliteit van de uitvoeringsprocessen te beschermen. De normen en eisen die de Waarderingskamer bij de beoordeling toepast, zijn vastgelegd in onder andere: de [Waarderingsinstructie](#), de [kwaliteitseisen](#) op de website en in de daaraan ten grondslag liggende wet- en regelgeving.

Onder de term "interne beheersingsmaatregelen" verstaan wij: de maatregelen die worden genomen, op onderdelen van het WOZ-proces, die ervoor zorgen dat de kwaliteits-doelstellingen worden gerealiseerd. Daarbij onderscheiden wij de "inrichting", "naleving" en "effect" van interne beheersingsmaatregelen. In de volgende tabel zijn deze begrippen verder uitgewerkt.

Aspect	Omschrijving
Inrichting	Wij beoordelen of de interne beheersingsmaatregelen goed worden toegepast in het reguliere WOZ-proces. En of de maatregelen voldoende zijn om de risico's van het betreffende deelproces te vermijden of te beperken.
Naleving	Wij beoordelen de mate waarin de interne beheersingsmaatregelen de afgelopen periode daadwerkelijk op juiste wijze zijn uitgevoerd. Het vastleggen van de stappen is daarbij een aandachtspunt.
Effect	Bij de beoordeling van het effect van de beheersingsmaatregelen staat centraal of de maatregelen er ook toe leiden dat risico's worden voorkomen of worden beperkt. Dit onderdeel richt zich op de beschikbare stuurinformatie binnen de organisatie. En op de door de organisatie getrokken conclusies en getroffen maatregelen. Mede op basis van deze informatie vormen wij ook een inhoudelijk oordeel over de WOZ-uitvoering door de organisatie.



Wij realiseren ons dat bij onze beoordeling, met name van het aspect "effect", soms gebruik wordt gemaakt van deelwaarnemingen. De resultaten hiervan zijn minder betrouwbaar dan de resultaten van statistisch verantwoorde steekproeven. De ervaring leert dat de door ons gebruikte onderzoeksmethoden meestal een betrouwbaar beeld geven van de WOZ-uitvoering. Gemeenten hebben uiteraard de mogelijkheid om met een statistisch verantwoorde steekproef de bevindingen van de Waarderingskamer te bevestigen of te weerleggen.

Totstandkoming eindoordeel

In het kader van dit onderzoek worden negen onderdelen van het WOZ-proces afzonderlijk beoordeeld. Per onderdeel geven wij het oordeel: "moet op onderdelen verbeterd worden", "voldoende" of "goed" en op basis van de beoordeling per onderdeel bepalen wij een eindoordeel. Dit doen we door aan de oordelen per onderdeel een score toe te kennen ("moet op onderdelen verbeterd worden" = -1, "voldoende" = 0, "goed" = 1). Daarbij onderscheiden wij onderdelen die een zwaarder gewicht krijgen en reguliere onderwerpen. Voor de onderwerpen met een zwaarder gewicht geldt afhankelijk van het gewicht als score ("moet op onderdelen verbeterd worden" = -2, "voldoende" = 0, "goed" = 2). De som van deze scores per onderdeel bepaalt de eindscore zoals weergegeven in de volgende tabel.

Een voorbeeld: een organisatie scoort voor de reguliere onderwerpen "goed", op twee zware onderwerpen "goed" en op twee zware onderwerpen "voldoende". Deze organisatie heeft een totaalscore van 9 daarmee een totaal oordeel "goed".

Score	Eindoordeel
Kleiner dan 0	Moet op onderdelen verbeterd worden
Groter of gelijk aan 0 en kleiner dan 9	Voldoende
Groter of gelijk aan 9	Goed

De volgende onderwerpen krijgen een zwaarder gewicht: beschikkingen, bezwaarschriften, beheer objectkenmerken en synchronisatie LV WOZ. Bij het bepalen van het eindoordeel kan een oordeel "verbeterpunt(en)" voor één van de zware onderwerpen nooit tot een eindoordeel "goed" leiden. Als voor meerdere, zware onderwerpen het oordeel "verbeterpunt(en)" van toepassing is, is het eindoordeel altijd "moet verbeterd worden".

De vakbekwaamheid wordt niet meegewogen in ons oordeel, in uitzonderingsgevallen kunnen de onderzoekers ervoor kiezen om op basis van dit onderwerp een "bonuspunt" toe te kennen.



Geselecteerde onderdelen WOZ-proces

De onderwerpen die in het kader van dit onderzoek zijn beoordeeld, zijn hieronder weergegeven. De onderwerpen sluiten aan bij de inhoud van dit rapport.

Hoofdstuk	Onderwerp	Geselecteerd
3. Beschikkingen	Tijdigheid verzending	Ja
4. Afhandeling bezwaar en beroep	Tijdigheid afhandeling	Ja
	Vergelijking bezwaren wpd (*) 2022 – 2021	Ja
	Beroepzaken	Ja
	Kwaliteit en werkwijze van afhandeling	Ja
	Resultaten bezwaarafhandeling wpd (*) 2021	Ja
	Informele en formele bezwaarafhandeling	Ja
5. Afnemers	Synchronisatie Landelijke Voorziening WOZ	Ja
6. Objectkenmerken	Beheer WOZ objectkenmerken en afbakening	Ja
	Gebruiksoppervlakte woningen	Ja
	Voormeldingen (met of zonder WOZ-waarde)	Ja
7. Woningen	Permanente marktanalyse	Nee
	Modelmatige waardebeoordeling	Nee
	Eindbeoordeling kwaliteitscontroles taxaties en onderlinge waardeverhoudingen	Nee
8. Niet-woningen	Permanente marktanalyse	Nee
	Modelmatige waardebeoordeling	Nee
	Eindbeoordeling kwaliteitscontroles taxaties en onderlinge waardeverhoudingen	Nee
9. Aansluiting BAG	Aansluiting van de WOZ op de BAG	Ja
10. Aansluiting BRK	Aansluiting van de WOZ op de BRK	Ja
11. Aansluiting HR	Aansluiting van de WOZ op het Handelsregister	Ja
Vakbekwaamheid		Ja

* met de afkorting wpd in dit rapport bedoelen we waardepeildatum.

De woningen (hoofdstuk 7) en niet-woningen (hoofdstuk 8) zijn bij het onderzoek kwaliteit taxaties in december 2022 beoordeeld als goed. Het onderzoek kwaliteit taxaties maakt voor deze onderwerpen daarom onderdeel uit van het onderzoek naar de uitvoering van het WOZ-proces.



3. Tijdigheid verzenden beschikkingen

In deze paragraaf wordt beoordeeld in hoeverre de organisatie heeft voldaan aan de kwaliteitseisen voor de waardevaststelling van de beschikkingen voor kalenderjaren (belastingjaar) 2023 (waardepeildatum 1 januari 2022), 2022 (waardepeildatum 1 januari 2021) en 2021 (waardepeildatum 1 januari 2020). Dit oordeel ziet toe op de tijdigheid van de beschikkingen voor de belanghebbenden. De tijdigheid voor de afnemers wordt in het hoofdstuk "Landelijke voorziening WOZ" beoordeeld.

Gemeenten hebben de wettelijke taak om uiterlijk 25 februari van het kalenderjaar de WOZ-beschikkingen te versturen. De Waarderingskamer heeft dit geconcretiseerd met de eis dat uiterlijk 25 februari voor minimaal 95% van de objecten een beschikking verzonden moet zijn en dat de resterende beschikkingen vóór 1 juni van hetzelfde kalenderjaar verstuurd moet zijn.

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Dagtekening verzenden beschikkingen	Het grootste gedeelte van de beschikkingen is tijdig verzonden	Voldaan aan criteria
Percentage beschikt per 25 februari	Er is meer dan 95% van de beschikkingen verzonden op of voor 25 februari 2023	Voldaan aan criteria

WPD	Categorie	Nog te verzenden beschikkingen		Oordeel
		Aantal	%	
2022	Woningen	109	0,4%	Achterstand
	Niet-woningen	244		
2021	Woningen	27	0,1%	Voldaan aan criteria
	Niet-woningen	21		
2020	Woningen	0	0,0%	Voldaan aan criteria
	Niet-woningen	0		

Oordeel borging

De interne beheersing is een essentieel onderdeel van de WOZ-uitvoering. We geven daarom afzonderlijk een oordeel over de interne beheersing van het WOZ-proces. Op basis van onze bevindingen komen we tot een onderstaande oordeel:

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
De interne beheersing ten aanzien van de tijdigheid van het verzenden van de beschikkingen	Het werkproces is goed geborgd	Goed



Eindoordeel

Op basis van een beoordeling van verschillende kengetallen en een toelichting hierop door de betrokken medewerker(s) komen wij tot het onderstaande oordeel:

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
De tijdigheid van de verzending van de beschikkingen	De beschikkingen worden (nagenoeg) allemaal tijdig verzonden	Goed

Toelichting en eventueel gemaakte afspraken

Waardepeildatum 2022

De gemeente heeft volop ingezet op het beschikken van de nog openstaande objecten voor wpd 2021 en 2020, naast de afhandeling van de bezwaarschriften en de nieuwe herwaardering. De afhandeling van de nog te beschikken objecten voor wpd 2022 zal weer opgepakt worden, zodra de 2 oudere belastingjaren volledig zijn beschikt. Volgens onze normen dient op 1 juni maximaal 0,1% van de objecten nog beschikt te worden.

Waardepeildatum 2021

- 18 woningen worden eind september 2023 beschikt, deze zijn niet meer meegeteld in het genoemde aantal nog te beschikken woningen;
- 16 niet-woningen worden eind september 2023 beschikt. Deze zijn niet meer meegeteld in het genoemde aantal van nog uit te zoeken en te beschikken niet-woningen;

Los van objecten waarvan van de eigenaar of gebruiker onbekend is waar hij of zij heen vertrokken is ("VOW": vertrokken onbekend waarheen) én nog openstaande beroepen, wil de gemeente alle objecten van wpd 2021 eind oktober 2023 beschikken.

Waardepeildatum 2020

- Op dit moment zijn er geen objecten meer die voor wpd 2020 nog uitgezocht of getaxeerd moeten worden. De 7 woningen en 1 niet-woning die nog beschikt moeten worden, worden eind september 2023 beschikt. De gemeente heeft deze taxaties inmiddels afgerond. Om die reden zijn ze niet meegeteld in het aantal nog te beschikken objecten.



4. Bezwaarafhandeling

Tijdigheid

Omdat belanghebbenden jaarlijks een nieuwe WOZ-beschikking ontvangen, is tijdige afhandeling van eventuele bezwaren belangrijk. Wettelijk geldt de eis dat bezwaren uiterlijk afgehandeld moeten zijn in het jaar waarin ze zijn ingediend. Snellere afhandeling heeft alleen de voorkeur met het oog op de belangen van de belastingplichtigen en afnemers en met het oog op de zorgvuldige administratieve verwerking voorafgaand aan de nieuwe herwaardering.

Het is van belang dat u zelf, bijvoorbeeld aan de hand van onderstaande kengetallen, de tijdige en zorgvuldige afhandeling van bezwaarschriften bewaakt en maatregelen neemt als daar aanleiding toe is. Ten eerste is van belang hoeveel bezwaarschriften tegen WOZ-beschikkingen zijn ingediend. Hierbij benadrukken wij dat het percentage bezwaarschriften geen indicatie is voor de kwaliteit van de verrichte taxaties.

Dit oordeel ziet toe op de tijdigheid van de bezwaarafhandeling voor de belanghebbenden. De tijdigheid voor de afnemers wordt in het hoofdstuk "Landelijke voorziening WOZ" beoordeeld.

Bevindingen

Tijdens het onderzoek zijn de volgende bevindingen naar voren gekomen.

WPD	Categorie	Nog af te handelen objecten onder bezwaar		Oordeel
		Aantal	%	
2022	Woningen	3.270	52,3%*	Voldaan aan criteria
	Niet-woningen	170		
2021	Woningen	40	1,9%*	Achterstand
	Niet-woningen	26		
2020	Woningen	2	0,2%*	Voldaan aan criteria
	Niet-woningen	3		

* percentage nog af te handelen objecten onder bezwaar

Vergelijking bezwaren waardepeldatum 2021 – 2022

Tijdens de inspectie is gesproken over de werkzaamheden met betrekking tot WOZ-objecten waartegen bezwaar is ingediend. Hierbij is een onderscheid gemaakt tussen het aantal woningen en niet-woningen. Per categorie is een onderscheid gemaakt tussen reguliere bezwaren en bezwaarschriften ingediend door een NCNP-bureau. Hierbij hebben we de huidige herwaardering en de vorige herwaardering met elkaar vergeleken.



WPD	2021		2022		Vershil
	Aantal	%	Aantal	%	In aantal
Woningen (totaal)	2.925	3,2%*	6.277	7,0%*	3.352
waarvan woningen ncnp	1.164	39,8%**	2.095	33,4%**	931
Niet-woningen (totaal)	426	7,4%*	300	5,2%*	-126
waarvan niet-woningen ncnp	101	23,7%**	77	25,7%**	-24

* percentage objecten onder bezwaar ten opzichte van het totaal aantal objecten

** percentage van totaal aantal objecten onder bezwaar

Beroepszaken

Ook beroepsprocedures uit de voorgaande jaren kunnen nog doorlopen. Tijdens de inspectie is stilgestaan bij de werkzaamheden die nog gedaan moeten worden met betrekking tot WOZ-beschikkingen waartegen beroep is ingesteld.

WPD	Categorie	Ontvangen	Nog af te handelen
2021	Woningen	62	39
	Niet-woningen	30	
2020	Woningen	62	29
	Niet-woningen		

Kwaliteit bezwaarafhandeling en afhandeling beroepszaken

Wij vinden het belangrijk dat u de signalen uit de bezwaarafhandeling gebruikt om de kwaliteit van de WOZ-administratie en in het verlengde daarvan de WOZ-uitvoering te verbeteren.

Een aantal bezwaarschriften wordt ingediend vanwege onduidelijkheden over de waardevaststelling en niet zo zeer vanwege fouten. Deze bezwaarschriften kunnen voor een deel worden voorkomen door belanghebbenden voor te lichten dan wel door er voor te zorgen dat belanghebbenden op een eenvoudige wijze informatie kunnen inwinnen (bijvoorbeeld telefonisch). Wij vinden het belangrijk dat de organisatie inspanningen verricht om bezwaarschriften vanwege onduidelijkheid te voorkomen.

Dit neemt echter niet weg dat er altijd bezwaarschriften zullen worden ingediend. Naast het tijdig afhandelen van bezwaarschriften vinden wij het belangrijk dat u tijdens de



bezwaarafhandeling zorgvuldig handelt. Onder zorgvuldig handelen verstaan wij een proactieve houding ten opzichte van belanghebbenden, bijvoorbeeld door met ze in contact te treden (telefonisch of door een opname ter plaatse). Hierdoor krijgt u een beter beeld op eventuele zaken die niet zijn benoemd in het bezwaarschrift. Ten slotte zijn “leesbare” uitspraken waarbij is ingegaan op alle grieven van de belanghebbenden een belangrijk onderdeel van een zorgvuldige bezwaarafhandeling. In de onderstaande tabel is weergegeven hoe het proces van de bezwaarafhandeling wordt uitgevoerd.

Resultaten bezwaarafhandeling waardepeildatum 1 januari 2021

Een gehonoreerd bezwaarschrift is een signaal dat er in de kwaliteitscontroles mogelijk iets niet goed is gegaan. We beoordelen daarom ook het percentage woningen en niet-woningen waarbij de waarde is veranderd naar aanleiding van een bezwaarschrift ten opzichte van het totaal aantal objecten.

Kengetallen	Eigen opgave	LV WOZ	Landelijk beeld
Woningen onder bezwaar	2.925	2.869	
Percentage woningen onder bezwaar	3,3%	3,2%	3,2%
Percentage gehonoreerd ten opzichte van totaal aantal woningen	1,3%		1,2%
Niet-woningen onder bezwaar	426	415	
Percentage niet-woningen onder bezwaar	7,4%	7,3%	6,0%
Percentage gehonoreerd ten opzichte van totaal aantal niet-woningen	1,0%		0,9%*

* gebaseerd op 86% van alle afgehandeld bezwaren

Op basis van een beoordeling van verschillende kengetallen en een toelichting hierop door de betrokken medewerker(s) komen wij tot het onderstaande oordeel:

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Het percentage toegekende objecten onder bezwaar	Het percentage gehonoreerde bezwaren woningen en niet-woningen ligt (nagenoeg) gelijk aan het landelijk gemiddelde	Voldaan aan criteria
Kwaliteit bezwaar- en beroepenaafhandeling	De organisatie heeft een evaluatie uitgevoerd naar de bezwaarafhandeling en het aantal gegronde bezwaren ligt in lijn met het landelijk gemiddelde	Voldaan aan criteria



Oordeel borging

De interne beheersing is een essentieel onderdeel van de WOZ-uitvoering. We geven daarom afzonderlijk een oordeel over de interne beheersing van het WOZ-proces. Op basis van onze bevindingen komen we tot een onderstaande oordeel:

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
De interne beheersing ten aanzien van de tijdigheid en de kwaliteit van de bezwaarafhandeling	Het werkproces is goed geborgd	Goed

Eindoordeel

Op basis van een beoordeling van verschillende kengetallen en een toelichting hierop door de betrokken medewerker(s) komen wij tot het onderstaande oordeel:

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Kwaliteit en tijdigheid van de bezwaarafhandeling	De bezwaren worden (nagenoeg) allemaal tijdig afgehandeld	Goed

Toelichting en eventueel gemaakte afspraken

Waardepeildatum 2022

De gemeente heeft een uitgebreider taxatieverslag ontwikkeld voor NCNP-bureaus, waarbij ook de secundaire objectkenmerken van de onderbouwingen worden vermeld. Deze gegevens en de zgn. grondstaffel worden vooraf verstrekt.

De gemeente geeft aan dat ze niet verwacht alle bezwaarschriften vóór 31 december 2023 af te kunnen handelen. De gemeente heeft maatregelen genomen om deze bezwaren binnen de eerste 6 weken van 2024 af te kunnen handelen.

Voor de opgave van de aantallen is uitgegaan van de gegevens in de oktobervragenlijst.

Waardepeildatum 2021 en 2020

De gemeente heeft het aantal ingediende en nog openstaande beroepen aangeleverd voor wpd 2021 en 2020.



5. Landelijke voorziening WOZ

De landelijke voorziening WOZ (LV WOZ) maakt het afnemers mogelijk om uitvraag te doen naar voor hen relevante gegevens. Het is daarom van belang dat de gegevens in de LV WOZ volledig, actueel en juist zijn.

Volledigheid WOZ-objecten

Bevindingen

Tijdens het onderzoek zijn de volgende bevindingen naar voren gekomen.

WPD	Categorie	Aantal objecten				
		Eigen opgave		LV WOZ		Vershil
2022	Won	91.409	n.v.t.	90.191	n.v.t.	1.225
	N-won	5.730		5.723		

Volledigheid WOZ-waarden

Bevindingen

Tijdens het onderzoek zijn de volgende bevindingen naar voren gekomen.

WPD	Categorie	Aantal objecten waarvoor een beschikking is verzonden				
		Eigen opgave	%	LV WOZ	%	Vershil
2022	Won	89.128	99,5%	90.007	99,4%	491
	N-won	5.486		5.377		

WPD	Categorie	Nog te verzenden beschikkingen				
		Eigen opgave	%	LV WOZ	%	Vershil
2022	Won	109	0,3%	167	0,4%	76
	N-won	244		262		

WPD	Categorie	Nog te verzenden beschikkingen				
		Eigen opgave	%	LV WOZ	%	Vershil
2021	Won	27	0,1%	33	0,1%	30
	N-won	21		45		
2020	Won	0	0,0%	27	0,1%	68
	N-won	0		41		



Status bezwaar

Bevindingen

Tijdens het onderzoek zijn de volgende bevindingen naar voren gekomen.

WPD	Categorie	Nog af te handelen objecten onder bezwaar				
		Eigen opgave	%	LV WOZ	%	Vershil
2022	Won	3.270	52,3%*	3.337	53,9%*	77
	N-won	170		180		
2021	Won	40	2,0%*	59	3,0%*	33
	N-won	26		40		
2020	Won	2	0,2%*	60	2,6%*	73
	N-won	3		18		

* percentage nog af te handelen objecten onder bezwaar

Oordeel borging

De interne beheersing is een essentieel onderdeel van de WOZ-uitvoering. We geven daarom afzonderlijk een oordeel over de interne beheersing van het WOZ-proces. Op basis van onze bevindingen komen we tot een onderstaande oordeel:

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
De interne beheersing ten aanzien van de synchroniciteit van de LV WOZ	Het werkproces is voldoende geborgd. Er is verbetering mogelijk, met name in de volledigheid van het aantal WOZ-objecten en de nog af te handelen objecten onder bezwaar voor wpd 2021 en 2020.	Voldoende

Eindoordeel

Op basis van een beoordeling van verschillende kengetallen en een toelichting hierop door de betrokken medewerker(s) komen wij tot het onderstaande oordeel:



Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Synchronisatie met de LV WOZ	De synchronisatie tussen de gemeentelijke WOZ-administratie en de LV WOZ verloopt voldoende. Er is echter nog wel sprake van verschillen tussen de eigen opgave en de kengetallen uit de LV WOZ.	Voldoende

Toelichting en eventueel gemaakte afspraken

- binnenkort gaan er 3 collega's werken aan het beheer van de LV WOZ. Nu ligt dat nog bij 1 collega. De gemeente wil hiermee de kwetsbaarheid verkleinen.



6. Objectkenmerken

Resultaten interne controle objectkenmerken

Bij een modelmatige waardebepaling is het van groot belang dat de objectkenmerken juist staan geregistreerd in de WOZ-administratie.

Wij vinden het daarom van belang dat er regelmatig aanvullend onderzoek wordt gedaan naar de juistheid, volledigheid, betrouwbaarheid en actualiteit van de objectkenmerken.

Wij maken bij het begrip objectkenmerken onderscheid tussen de kwaliteit van de primaire en de secundaire kenmerken in het bestand en de bijhouding daarvan.

Dit aanvullend onderzoek kan bestaan uit vergelijking van de gegevens uit de WOZ-administratie met externe bronnen (internet, gegevens groot zakelijk gerechtigden, enz.), maar er kan ook worden vergeleken met interne gemeentelijke gegevens zoals het BAG-bestand.

We verwachten dat alle organisaties een berekening van het percentage foutieve primaire en secundaire kenmerken maken. En op basis van deze percentages conclusies trekt en eventuele maatregelen neemt. Daarnaast moet dit onderzoek kunnen worden getoond als we daarom vragen (bijvoorbeeld aan de hand van het beoordelingsprotocol objectkenmerken).

Ook verwachten we dat alle objecten elke vijf jaar worden gecontroleerd. Dit vertalen we ook wel als het "20% per jaar criterium". We constateren dat dit criterium over het algemeen goed is toegepast bij woningen, maar vaak nog niet goed bij niet-woningen. Daarom controleren we deze categorie apart.

Op basis van een beoordeling van verschillende kengetallen en een toelichting hierop door de betrokken medewerker(s) komen wij tot onderstaand oordeel:

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Onderzoek objectkenmerken	Er is recentelijk onderzoek gedaan naar of de kenmerken in de WOZ-administratie een goede weergave zijn van "wat op straat staat"	Voldaan aan criteria
Wanneer	Augustus / september 2023	Voldaan aan criteria
Er worden 20% per jaar en 100% per vijf jaar van alle objecten gecontroleerd	Ja	Voldaan aan criteria
Percentage geconstateerde fouten	Het percentage fout geregistreerde primaire en/of secundaire objectkenmerken is	Voldaan aan criteria



	aannemelijk	
Genomen maatregelen n.a.v. het uitgevoerde onderzoek	De door u genomen maatregelen sluiten aan op de bevindingen uit uw onderzoek naar de juistheid en volledigheid van de objectkenmerken	Voldaan aan criteria
Bijhouding objectkenmerken naast de processen niet-woningen	Er is geen plan aanwezig hoe de juistheid en volledigheid van de objectkenmerken naast de permanente processen wordt gecontroleerd	Aandachtspunt
Kwaliteit geregistreerde primaire objectkenmerken in de WOZ-administratie	De juistheid en de volledigheid van de primaire objectkenmerken is naar behoren. Uit onze deelwaarneming bij het onderzoek naar de kwaliteit van de taxaties in december 2022 zijn aanvullend op de controle van de gemeente geen bijzonderheden naar voren gekomen.	Voldaan aan criteria
Kwaliteit geregistreerde secundaire objectkenmerken in de WOZ-administratie	De juistheid en de volledigheid van de secundaire objectkenmerken van woningen kan op onderdelen worden verbeterd. Dit hebben we geconstateerd bij het onderzoek naar de kwaliteit van de taxaties in december 2022. Inmiddels heeft de gemeente ook zelf een onderzoek uitgevoerd.	Aandachtspunt

Afbakening niet-woningen

Naast primaire en secundaire kenmerken vinden wij ook de juistheid en actualiteit van de objectafbakening van belang. Dit geldt met name bij niet-woningen. Wij controleren daarom ook of de toepassing van artikel 16 lid d van de Wet WOZ juist is uitgevoerd. Dit artikel bepaalt dat een samenstel van twee of meer gebouwde of ongebouwde eigendommen, of gedeelten daarvan, die bij dezelfde belastingplichtige in gebruik zijn en die naar de omstandigheden beoordeeld, bij elkaar behoren. Gemeenten hebben geen beleidsvrijheid in het toepassen van dit artikel, omdat de Belastingdienst de afbakening uit de WOZ gebruikt om de energiebelasting te bepalen.



Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Toepassing artikel 16d Wet WOZ	Niet besproken	Geen oordeel

Oordeel borging

De interne beheersing is een essentieel onderdeel van de WOZ-uitvoering. We geven daarom afzonderlijk een oordeel over de interne beheersing van het WOZ-proces. Op basis van onze bevindingen komen we tot een onderstaande oordeel:

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
De interne beheersing ten aanzien van de juistheid en volledigheid van de objectkenmerken	Het werkproces is goed geborgd	Goed

Eindoordeel bijhouding en juistheid en volledigheid van de objectkenmerken

In onderstaande tabel is weergegeven hoe we de bijhouding en registratie van de objectkenmerken hebben beoordeeld.

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Bijhouding en juistheid en volledigheid van de primaire en secundaire objectkenmerken	<p>De gemeente heeft onlangs een onderzoek uitgevoerd naar de juistheid en volledigheid van de objectkenmerken.</p> <p>Er is echter nog geen plan aanwezig hoe de juistheid en volledigheid van de objectkenmerken naast de permanente processen wordt gecontroleerd.</p>	Voldoende



7. Woningen

De woningen zijn bij het onderzoek kwaliteit taxaties in december 2022 uitgebreid gecontroleerd en beoordeeld als goed. Het onderzoek kwaliteit taxaties maakt voor dit onderwerp daarom onderdeel uit van het onderzoek naar de uitvoering van het WOZ-proces.

De bevindingen vanuit het onderzoek naar de kwaliteit van de taxaties hebben we hieronder opgenomen in het rapport. Daarnaast heeft de gemeente de aandachtspunten uit het onderzoek kwaliteit taxaties integraal opgepakt.

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Inhoudelijke volledigheid marktanalyse	De marktanalyse is juist uitgevoerd.	Voldaan aan criteria
Gebruik vraagprijzen	Ja	
Gebruik inlichtingenformulieren	Ja	

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Modelmatige waardebeoordeling woningen	De waardebeoordeling is juist uitgevoerd.	Voldaan aan criteria

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Kwaliteitsbewaking (IC) taxaties woningen, inclusief taxatieverslagen	De kwaliteit van de taxaties en de relevante marktgegevens op de taxatieverslagen is voldoende gewaarborgd.	Voldaan aan criteria



8. Niet-woningen

De niet-woningen zijn bij het onderzoek kwaliteit taxaties in december 2022 uitgebreid gecontroleerd en beoordeeld als goed. Het onderzoek kwaliteit taxaties maakt voor dit onderwerp daarom onderdeel uit van het onderzoek naar de uitvoering van het WOZ-proces.

De bevindingen vanuit het onderzoek naar de kwaliteit van de taxaties hebben we hieronder opgenomen in het rapport, per categorie niet-woningen. Daarnaast heeft de gemeente de aandachtspunten uit het onderzoek kwaliteit taxaties integraal opgepakt.

Marktanalyse courante niet-woningen

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Inhoudelijke volledigheid marktanalyse	De marktanalyse wordt op een juiste wijze en tijdig uitgevoerd	Voldaan aan criteria
Gebruik vraagprijzen	Ja	
Gebruik inlichtingenformulieren (koop)	Ja	
Gebruik inlichtingenformulieren (huur)	Ja	

Modelmatige waardebeoordeling

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Modelmatige waardebeoordeling courante niet-woningen	De modelmatige waardebeoordeling en inrichting van courante niet-woningen is voldoende gewaarborgd.	Voldaan aan criteria

Kwaliteitscontroles taxaties en onderlinge waardeverhoudingen

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Kwaliteitsbewaking (IC) taxaties courante niet-woningen	De kwaliteit van de taxaties is voldoende gewaarborgd.	Voldaan aan criteria

Restwaarde, resterende levensduur en functionele correctie incourante objecten

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Bepaling functionele correctie, restwaarde en levensduur	De kwaliteit van de taxaties is in zijn algemeenheid voldoende gewaarborgd, wel adviseren wij u	Verbeterpunt



	om nog aanvullende controles uit te voeren m.b.t. de resterende levensduur voor de herwaardering naar wpd 1-1-2023.	
--	---	--

Modelmatige waardebeoordeling

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Modelmatige waardebeoordeling incurante niet-woningen en agrarische objecten	Er wordt op een modelmatige wijze gewaardeerd waarbij de onderlinge waardeverhoudingen goed zijn geborgd	Voldaan aan criteria

Kwaliteitscontroles taxaties

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Taxaties complexe objecten	Er is veel aandacht besteed aan de taxaties van meer complexere niet-woningen	Voldaan aan criteria
Kwaliteitsbewaking (IC) taxaties incurante niet-woningen	De kwaliteitscontroles zijn goed uitgevoerd.	Voldaan aan criteria
Marktanalyse agrarische objecten	De marktanalyse wordt op een juiste wijze en tijdig uitgevoerd	Voldaan aan criteria
Kwaliteitsbewaking (IC) taxaties agrarische objecten	De kwaliteitscontroles zijn goed uitgevoerd.	Voldaan aan criteria

Oordeel borging

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
De interne beheersing ten aanzien van de taxaties van niet-woningen	Het werkproces is goed geborgd	Goed

Eindoordeel taxaties niet-woningen

In onderstaande tabel is weergegeven hoe we taxaties van de niet-woningen hebben beoordeeld.

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Taxaties niet-woningen	De kwaliteitscontroles zijn goed uitgevoerd.	Goed



9. Aansluiting Basisregistratie WOZ op Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG)

De WOZ is onderdeel van het stelsel van basisregistraties. Dit stelsel is ingevoerd met het doel de dienstverlening van de overheid sneller en beter te maken voor burgers. Door éénmalige gegevensverstrekking wordt de dienstverlening van de overheid efficiënter. Hiervoor is het noodzakelijk dat de afstemming tussen de WOZ en de BAG goed geregeld is. Daarnaast borgt een goede aansluiting de volledigheid van de WOZ-administratie.

We hebben bij onze beoordeling zelf vergelijkingen gemaakt tussen de geregistreerde gegevens in de LV WOZ en de BAG. De belangrijkste controles op de relaties tussen de verschillende basisregistraties worden in de onderstaande tabellen weergegeven. We verwachten dat ten minste 99% van de verblijfsobjecten (VBO) zijn gekoppeld met een WOZ-deelobject en 95% van de panden zonder verblijfsobject (PND).

Controles	Gemeentelijk beeld	Landelijk beeld
PND in BAG én WOZ	97,0%	89,5%
VBO in BAG én WOZ	99,9%	98,9%

Oordeel borging

De interne beheersing is een essentieel onderdeel van de WOZ-uitvoering. We geven daarom afzonderlijk een oordeel over de interne beheersing van het WOZ-proces. Op basis van onze bevindingen komen we tot een onderstaande oordeel:

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
De interne beheersing ten aanzien van de aansluiting van de WOZ op de BAG	Het werkproces is goed geborgd	Goed

Eindoordeel aansluiting BAG

In onderstaande tabel is weergegeven hoe we de aansluiting van de Basisregistratie WOZ op de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) hebben beoordeeld.

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Score ten opzichte van het landelijk beeld	De organisatie scoort beter dan het landelijk gemiddelde	
De afstemming BAG-WOZ	De WOZ is nagenoeg volledig afgestemd op de BAG	Goed



Toelichting en eventueel gemaakte afspraken

- De gemeente heeft geconstateerd dat bij 13.000 bergingen bij een appartement het VBO-id (verblijfsobject) gekoppeld is, terwijl dit het pand-id zou moeten zijn;
- bouwjaren moeten nog recht getrokken worden tussen BAG en WOZ, dit percentage ligt nu op nu 74%. De gemeente had dit in 2023 willen oppakken maar dit project zal iets langer lopen.
- Volgens de gegevens van de gemeente is momenteel 97,88% van de panden zonder verblijfsobjecten gekoppeld aan een WOZ-deelobject en is 99,95% van de verblijfsobjecten gekoppeld aan een WOZ-deelobject.



10. Aansluiting Basisregistratie WOZ op Basisregistratie Kadaster (BRK)

De WOZ is onderdeel van het stelsel van basisregistraties. Dit stelsel is ingevoerd met het doel de dienstverlening van de overheid sneller en beter te maken voor burgers. Door éénmalige gegevensverstrekking wordt de dienstverlening van de overheid efficiënter. Hiervoor is het noodzakelijk dat de afstemming tussen de WOZ en de BRK goed geregeld is. Daarnaast borgt een goede aansluiting de volledigheid van de WOZ-administratie.

We hebben bij onze beoordeling zelf vergelijkingen gemaakt tussen de geregistreerde gegevens in de LV WOZ en de BRK. De belangrijkste controles op de relaties tussen de verschillende basisregistraties worden in de onderstaande tabellen weergegeven.

Controles	Gemeentelijk beeld	Landelijk beeld
WOZ-object met kadastrale relatie en actueel	99,492%	99,509%

Controles	Eigen opgave	Vershil t.o.v. GKS
Totale oppervlakte volgens het gemeentelijke kadastraal systeem	57.591.732 m ²	n.v.t.
Totale oppervlakte volgens het CBS	57.600.000 m ²	0,0%
Totale grondoppervlakte geleverd aan de afnemers	29.903.245 m ²	0,4%
Totale grondoppervlakte niet geleverd aan de afnemers	27.480.136 m ²	
Totale grondoppervlakte geleverd én niet geleverd aan de afnemers	57.383.381 m ²	0,4%

Oordeel borging

De interne beheersing is een essentieel onderdeel van de WOZ-uitvoering. We geven daarom afzonderlijk een oordeel over de interne beheersing van het WOZ-proces. Op basis van onze bevindingen komen we tot een onderstaande oordeel:

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
De interne beheersing ten aanzien van de aansluiting van de WOZ op de BRK	Het werkproces is goed geborgd	Goed



Eindoordeel aansluiting BRK

In onderstaande tabel is weergegeven hoe we de aansluiting van de Basisregistratie WOZ op de Basisregistratie Kadaster (BRK) hebben beoordeeld.

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Score ten opzichte van het landelijk beeld	De organisatie scoort (nagenoeg) gelijk aan het landelijk gemiddelde	
De afstemming BRK-WOZ	De WOZ is volledig afgestemd op de BRK	Goed

Toelichting

- de gemeente heeft de ongebouwde percelen o.a. ingedeeld in cultuurgrond, natuur, openbare weg en water. Ze werkt hierbij niet met zgn. containers, maar ieder perceel is apart in beeld.



11. Aansluiting Basisregistratie WOZ op Basisregistratie Handelsregister (HR)

De WOZ is onderdeel van het stelsel van basisregistraties. Dit stelsel is ingevoerd met het doel de dienstverlening van de overheid sneller en beter te maken voor burgers. Door éénmalige gegevensverstrekking wordt de dienstverlening van de overheid efficiënter. Hiervoor is het noodzakelijk dat de afstemming tussen de WOZ en het HR goed geregeld is. Daarnaast borgt een goede aansluiting de volledigheid van de WOZ-administratie.

We hebben bij onze beoordeling voor de aansluiting op het HR gebruik gemaakt van de resultaten uit het onderzoek “Vijfmeting kwaliteit samenhang basisregistraties 2022” dat is uitgevoerd door het CBS.

Controles	Gemeentelijk beeld	Landelijk beeld
Aandeel niet gekoppelde records	17,8%	7,5%

Oordeel borging

De interne beheersing is een essentieel onderdeel van de WOZ-uitvoering. We geven daarom afzonderlijk een oordeel over de interne beheersing van het WOZ-proces. Op basis van onze bevindingen komen we tot een onderstaande oordeel:

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
De interne beheersing ten aanzien van de aansluiting van de WOZ op het HR	De gemeente heeft een plan van aanpak opgesteld om het bestand op te werken. Hierbij is de samenwerking met gemeenten in de regio gezocht, die met dezelfde software-leverancier werken én met de softwareleverancier zelf.	Voldoende

Eindoordeel aansluiting HR

In onderstaande tabel is weergegeven hoe we de aansluiting van de Basisregistratie WOZ op de Basisregistratie Handelsregister (HR) hebben beoordeeld.



Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Score ten opzichte van het landelijk beeld	De organisatie scoort slechter dan het landelijk gemiddelde	
De afstemming HR-WOZ	De WOZ is deels afgestemd op het HR. Er moeten nog werkzaamheden worden verricht om de afstemming volledig te realiseren. De gemeente heeft hier een plan van aanpak voor gemaakt. De verwachting is dat de werkzaamheden die hierbij opgepakt gaan worden, leiden tot een verbetering van het bestand.	Voldoende



12. Vakbekwaamheid

Het stimuleren van de vakbekwaamheid van medewerkers die bij gemeenten en bedrijven die de WOZ-werkzaamheden uitvoeren, is een belangrijk speerpunt van de Waarderingskamer. De gemeenten zijn verantwoordelijk voor de vakbekwaamheid van de mensen die voor hen werken. De Waarderingskamer vindt het belangrijk dat uitvoeringsorganisaties de vakbekwaamheid van hun medewerkers kunnen bewaken.

We hebben de vakbekwaamheid van de medewerkers wel besproken tijdens dit onderzoek. Echter dit onderdeel wordt niet meegewogen in ons oordeel.

Waarderingskamer

Postbus 93210
2509 AE Den Haag
(070) 31 10 555
www.waarderingskamer.nl

