



Rapport onderzoek uitvoering WOZ-proces Eemsdelta

Datum onderzoek: 4 juli 2023
Datum rapport: 5 januari 2024 (concept)
26 april 2024 (definitief)



Inhoud

Samenvatting	2
1. Terugblik op vorige rapportage	6
2. Opzet onderzoek	7
3. Tijdigheid verzenden beschikkingen	11
4. Bezwaarafhandeling	13
5. Landelijke voorziening WOZ	18
6. Objectkenmerken	21
7. Woningen	25
8. Niet-woningen	28
9. Aansluiting Basisregistratie WOZ op Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG)	32
10. Aansluiting Basisregistratie WOZ op Basisregistratie Kadaster (BRK)	34
11. Aansluiting Basisregistratie WOZ op Basisregistratie Handelsregister (HR)	36
12. Vakbekwaamheid	38



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 bij de gecontroleerde onderwerpen voldoende is.

Toelichting

Wij hebben bij de totstandkoming van het eindoordeel van dit onderzoek rekening gehouden met de inspanningen die de organisatie heeft geleverd én de afhankelijkheid hierbij van de softwareleverancier om de synchroniciteit van de LV WOZ te optimaliseren.

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	Geen oordeel		
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			Voldoende	

* de reactie op het oordeel en de reeds genomen maatregelen van het Noordelijk Belastingkantoor zijn op de volgende pagina's terug te lezen

** dit onderdeel wordt niet meegewogen in ons oordeel



Beschikkingen

De beschikkingen worden (nagenoeg) allemaal tijdig verzonden

Bezwaarhandeling

De bezwaren worden (nagenoeg) allemaal tijdig afgehandeld, maar er is geen (aantoonbare) evaluatie uitgevoerd naar de resultaten van de vorige bezwaarafhandeling. De redenen dat we dit onderdeel als "voldoende" hebben beoordeeld zijn:

- Er is sprake van een (mogelijke) achterstand bij de bezwaarafhandeling voor het huidige belastingjaar;
- De gegevens rondom de bezwaren en de bezwaarafhandeling zijn niet tijdig aan de afnemers geleverd (via de LV WOZ);
- Er heeft geen aantoonbare evaluatie plaatsgevonden naar de resultaten van de bezwaarafhandeling van de afgelopen herwaardering.

Reactie van het Noordelijk Belastingkantoor

- *De bezwaarschriften van 2023 zijn nagenoeg allemaal binnen de wettelijke termijnen afgehandeld. Er was sprake van een beperkte hoeveelheid bezwaren die na 1 januari is afgehandeld, die zijn binnen de verdagingstermijn ook afgehandeld.*
- *Een evaluatie heeft wel plaatsgevonden maar is inderdaad te beperkt vastgelegd. Inmiddels is hier actie op ondernomen. Analyse van de bezwaren gaat nu periodiek plaatsvinden.*

Landelijke voorziening WOZ

We geven geen oordeel over dit onderdeel, gelet op de vele variabelen die buiten de invloedssfeer van het Noordelijk Belastingkantoor liggen en de diverse overleggen. We hebben kennis genomen van de vele activiteiten die het Noordelijk Belastingkantoor heeft verricht om de gegevens in de LV WOZ te completeren en actualiseren. Daarbij zijn ook al belangrijke verbeteringen gerealiseerd, maar verdergaande inspanning is noodzakelijk.

Objectkenmerken

De gemeente is, naar aanleiding van een onderzoek, bezig met een optimaliseringslag. De bijhouding, juistheid en de volledigheid van de objectkenmerken is voldoende. De reden dat we dit onderdeel als "voldoende" hebben beoordeeld is:

- Er was geen aantoonbaar eigen onderzoek naar de juistheid en volledigheid van de primaire en/of secundaire objectkenmerken aanwezig, inclusief conclusies en maatregelen

Reactie van het Noordelijk Belastingkantoor

- *Dit heeft inderdaad de afgelopen jaren te weinig aandacht gekregen. Het Noordelijk Belastingkantoor heeft inmiddels maatregelen getroffen welke zijn verwoord in een plan van aanpak.*



Woningen

De kwaliteitscontroles zijn voldoende uitgevoerd, maar kunnen worden geoptimaliseerd. De redenen dat we dit onderdeel als "voldoende" hebben beoordeeld zijn:

- De permanente marktanalyse wordt op onderdelen niet juist uitgevoerd;
- Het proces rondom de taxaties van woningen en de controles dient verbeterd te worden.

Reactie van het Noordelijk Belastingkantoor

- *Het Noordelijk Belastingkantoor heeft inmiddels maatregelen getroffen ten aanzien van de uitvoering van de marktanalyse welke zijn verwoord in een plan van aanpak.*
- *Het proces rondom de taxaties van woningen heeft inderdaad de afgelopen jaren te weinig aandacht gekregen. Het Noordelijk Belastingkantoor heeft inmiddels maatregelen getroffen welke zijn verwoord in een plan van aanpak.*

Niet-woningen

De kwaliteitscontroles zijn goed uitgevoerd.

Aansluiting WOZ op de BAG

De WOZ is deels afgestemd op de BAG. Er moeten nog werkzaamheden worden verricht om de afstemming volledig te realiseren

De reden dat we dit onderdeel als "voldoende" hebben beoordeeld is:

- De WOZ is nog onvoldoende afgestemd op de BAG voor wat betreft de panden zonder verblijfsobject (norm > 95% van de panden zonder verblijfsobject moet in de WOZ-administratie gekoppeld zijn aan een WOZ-object). De verblijfsobjecten zijn voldoende afgestemd.

Reactie van het Noordelijk Belastingkantoor

- *De aansluiting van BAG panden en WOZ objecten was inderdaad onder de 95% geraakt. Inmiddels is dit opgepakt en is de koppeling tussen BAG en WOZ weer conform de eisen. In het plan van aanpak geeft het Noordelijk Belastingkantoor aan wat ze er aan gaan doen om te zorgen dat de kwaliteit en aantallen van de koppeling op voldoende niveau blijven.*



Aansluiting WOZ op de BRK

De WOZ is nagenoeg volledig afgestemd op de BRK.

De reden dat we dit onderdeel als "voldoende" hebben beoordeeld is:

- Er is geen of langer dan 3 jaar geleden onderzoek gedaan naar de juistheid van de typering van de ongebouwde, uitgezonderde percelen.

Reactie van het Noordelijk Belastingkantoor

Controle op ongebouwde, uitgezonderde objecten is al langer niet gedaan. Deze controle wordt vanaf nu maandelijks opgepakt.

Aansluiting WOZ op het HR

De WOZ is deels afgestemd op het Handelsregister. Er moeten nog werkzaamheden worden verricht om de afstemming volledig te realiseren.

De reden dat we dit onderdeel als "moet worden verbeterd" hebben beoordeeld is:

- De borging van het werkproces is onvoldoende.

Reactie van het Noordelijk Belastingkantoor

Het Noordelijk Belastingkantoor is samen met de softwareleverancier bezig om een systematiek te implementeren die een gestructureerde afname van een dataset die daar eigenlijk niet goed geschikt voor is waarborgt. De aanpak is volledig in overeenstemming met IM WOZ en heeft ook de instemming van de Waarderingskamer zelf.

Eindoordeel versus algemeen oordeel

De bevindingen uit deze beoordeling zijn strijdig met het voorafgaand aan dit onderzoek geldende algemeen oordeel van 4 sterren.



1. Terugblik op vorige rapportage

Tijdens de vorige inspectie van 29-6-2021 zijn afspraken gemaakt over dan wel achterstanden geconstateerd op de volgende onderwerpen:

- het tijdig verzenden van de resterende beschikkingen naar waardepeildatum 1 januari 2019 en 2020
- het tijdig afhandelen van de bezwaarschriften naar waardepeildatum 1 januari 2019
- het (relatief) hoge percentage gehonoreerde bezwaarschriften naar waardepeildatum 1 januari 2019
- de synchronisatie met de LV WOZ
- de afstemming van de WOZ met de BAG
- de afstemming van de WOZ met de BRK
- de afstemming van de WOZ met het HR

Bevindingen tijdens deze inspectie:

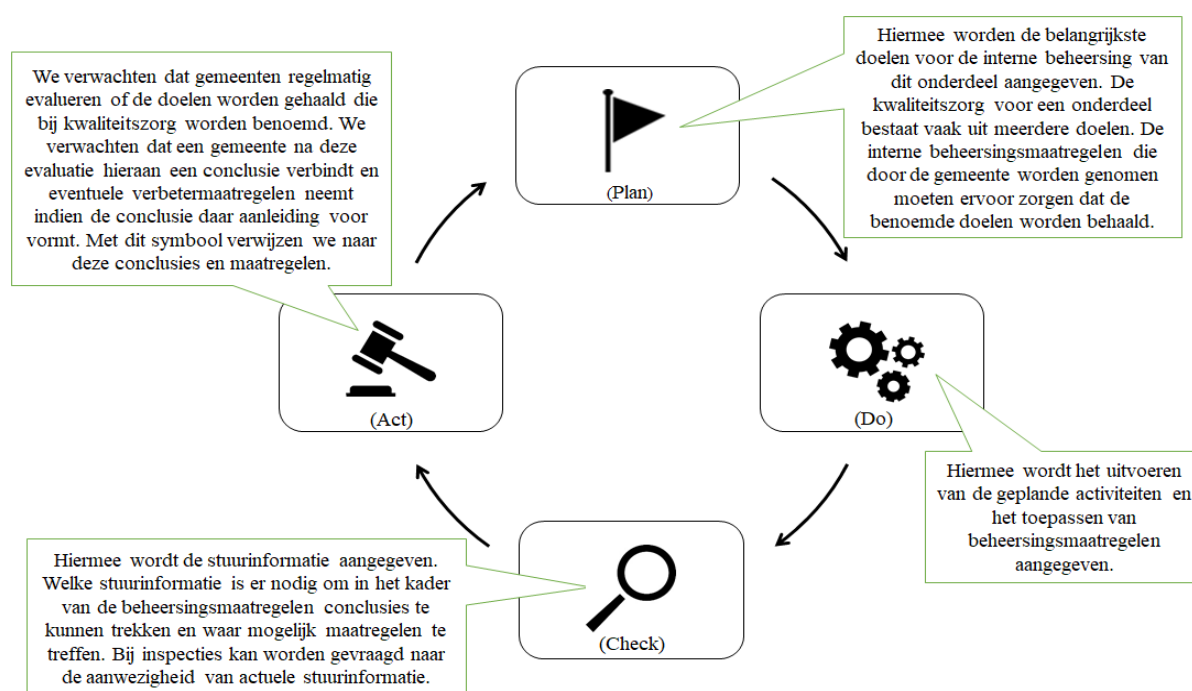
Het Noordelijk Belastingkantoor heeft weliswaar stappen gezet, maar de meeste bovengenoemde punten dienen nog verder te worden verbeterd.



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 getroffen en de kwaliteitseisen worden behaald. 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 waarborgen. De normen en eisen die de Waarderingskamer bij de beoordeling toepast, zijn vastgelegd in onder andere de [Waarderingsinstructie](#) 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
	Voormeldingen (met of zonder WOZ-waarde)	Ja
7. Woningen	Permanente marktanalyse	Ja
	Modelmatige waardebeoordeling	Ja
	Eindbeoordeling kwaliteitscontroles taxaties en onderlinge waardeverhoudingen	Ja
8. Niet-woningen	Permanente marktanalyse	Ja
	Modelmatige waardebeoordeling	Ja
	Eindbeoordeling kwaliteitscontroles taxaties en onderlinge waardeverhoudingen	Ja
9. Aansluiting BAC	Aansluiting van de WOZ op de BAC	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.



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 van het bekend zijn van de nieuwe WOZ-waarden voor de afnemers wordt in het hoofdstuk “Landelijke voorziening WOZ” beoordeeld.

Gemeenten hebben de wettelijke taak om uiterlijk 25 februari van het kalenderjaar (eerste acht weken) de WOZ-beschikkingen bekend te maken. 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. Aan de eis dat “alle” beschikkingen zijn verstuurd is voldaan, wanneer er nog voor minder dan 0,1 % van het aantal WOZ-objecten (met een minimum van 10 WOZ-objecten) een waarde bekend gemaakt moet worden.

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 op 1 oktober 2023		Oordeel
		Aantal	%	
2022	Woningen	26	0,3%	Aandachtspunt
	Niet-woningen	58		
2021	Woningen	16	0,1%	Aandachtspunt
	Niet-woningen	23		
2020	Woningen	2	0,0%	Voldaan aan criteria
	Niet-woningen	2		

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

Wat gaat goed	Wat kan beter
<ul style="list-style-type: none"> de monitoring op de tijdigheid van het verzenden van de beschikkingen middels een dashboard 	<ul style="list-style-type: none"> Er is sprake van een achterstand bij het verzenden van de beschikkingen voor waardepeildatum 1 januari 2022 voor de gemeente Eemsdelta

Toelichting en eventueel gemaakte afspraken

Waardepeildatum 2021

De nog te beschikken woningen hebben betrekking op gesplitste objecten en/of bergingen die zijn ontstaan als gevolg van optimalisatiewerkzaamheden. Circa 75% is gereed om te worden beschikt.

Waardepeildatum 2020

Een groot gedeelte van de genoemde niet-woningen staat klaar om beschikt te worden.



4. Bezwaaraafhandeling

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 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 voor een goede planning en sturing op de afhandeling 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. Het aantal bezwaarschriften speelt dan ook geen rol bij onze beoordeling.

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

Wij beoordelen de tijdigheid aan de hand van de wettelijk verplichting dat alle WOZ-bezwaren in het lopende jaar zijn afgehandeld. Net als bij de tijdigheid van de WOZ-beschikkingen is voldaan aan deze eis, wanneer voor minder dan 0,1% van de WOZ-objecten (met een minimum van 10) nog een bezwaar afgehandeld moet worden na 1 januari van het volgende jaar. Voor de beoordeling van het verloop gedurende het jaar hanteren wij de WOZ-tijdlijn.

Bevindingen

Tijdens het onderzoek zijn de volgende bevindingen naar voren gekomen.

WPD	Categorie	Nog af te handelen objecten onder bezwaar (1 oktober 2023)		Oordeel
		Aantal	%	
2022	Woningen	699	46,3%*	Mogelijke achterstand
	Niet-woningen	132		
2021	Woningen	23	6,5%*	Achterstand
	Niet-woningen	32		
2020	Woningen	0	0,9%*	Voldaan aan criteria, gelet op het absolute aantal
	Niet-woningen	7		

* percentage nog af te handelen objecten onder bezwaar



Vergelijking bezwaren waardepeildatum 2021 – 2022

Tijdens de inspectie is gesproken over de werkzaamheden met betrekking tot WOZ-objekten 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)	689	2,9%*	1.572	6,6%*	883
waarvan woningen ncnp	272	39,5%**	679	43,2%**	407
Niet-woningen (totaal)	158	5,3%*	221	7,5%*	63
waarvan niet-woningen ncnp	25	15,8%**	26	11,8%**	1

* 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	18	12
	Niet-woningen	4	4
2020	Woningen		3
	Niet-woningen		0

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 over de wijze van totstandkoming van de WOZ-waarde en over de bij de taxatie gebruikte gegevens 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	689	708	
Percentage woningen onder bezwaar	2,9%	3,0%	3,2%
Percentage gehonoreerd ten opzichte van totaal aantal woningen	1,2%		1,2%
Niet-woningen onder bezwaar	158	214	
Percentage niet-woningen onder bezwaar	5,4%	7,4%	6,0%
Percentage gehonoreerd ten opzichte van totaal aantal niet-woningen	0,8%		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 aantal objecten onder bezwaar dat is toegekend, ligt in lijn met het landelijk gemiddelde	Voldaan aan criteria
Kwaliteit bezwaar- en beroepenaafhandeling	De organisatie heeft geen evaluatie uitgevoerd naar de bezwaaraafhandeling.	Aandachtspunt

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 bezwaaraafhandeling	Het werkproces is voldoende geborgd. Er is wel verbetering mogelijk.	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
Kwaliteit en tijdigheid van de bezwaaraafhandeling	De bezwaren worden over het algemeen tijdig afgehandeld, maar er is geen (aantoonbare) evaluatie uitgevoerd naar de resultaten van de bezwaaraafhandeling van vorig jaar.	Voldoende



Wat gaat goed	Wat kan beter
<ul style="list-style-type: none">• indien noodzakelijk wordt er tijdig bijgestuurd• de toepassing van het vier-ogen-principe bij de bezwarenafhandeling	<ul style="list-style-type: none">• de voortgang van de bezwaar-afhandeling voor het huidige belastingjaar. Hier is sprake van een mogelijke achterstand• de afhandeling van de laatste bezwaren voor het vorige belastingjaar. Hier is sprake van een achterstand• er heeft geen (aantoonbare) evaluatie van de bezwaarafhandeling plaats gevonden. Er is een start gemaakt met monitoring op hoofdlijnen maar nog geen inhoudelijke analyse met conclusies en maatregelen



5. Landelijke voorziening WOZ

De landelijke voorziening WOZ (LV WOZ) maakt het afnemers mogelijk om de voor hen relevante gegevens te ontvangen. Ook belanghebbenden zelf hebben via MijnOverheid en WOZ-waardeloket belang bij volledige en juiste gegevens in de LV WOZ. Het is daarom van belang dat de gegevens in de LV WOZ volledig, actueel en juist zijn. Tijdens dit onderzoek kijken we of de gegevens in de LV WOZ overeenkomen met de eigen opgave (volledigheid WOZ-objecten, volledigheid WOZ-waarden, status bezwaar). In beginsel geldt de eis dat de gegevens aan elkaar gelijk moeten zijn. In de onderstaande kengetallen is dit vertaald dat de gemelde aantallen/percentages bij eigen opgave en LV WOZ niet meer van elkaar afwijken dan 0,1% van het aantal WOZ-objecten in de gemeente (met een minimum van 10 objecten).

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	23.527*	n.v.t.	23.934	n.v.t.	407
	N-won	3.019*		2.993		-26

* opgave gebaseerd op oktobervragenlijst (totaal aantal te taxeren objecten)

Volledigheid WOZ-waarden

Bevindingen

Tijdens het onderzoek zijn de volgende bevindingen naar voren gekomen.

WPD	Categorie	Aantal objecten waarvoor een beschikking is verzonden per 1 oktober 2023				
		Eigen opgave	%	LV WOZ	%	Vershil
2022	Won	23.501*	99,7%	23.909	99,7%	408
	N-won	2.961*		2.931		30

* opgave gebaseerd op oktobervragenlijst (totaal aantal te taxeren objecten minus nog te beschikken objecten)



WPD	Categorie	Nog te verzenden beschikkingen per 1 oktober 2023				
		Eigen opgave	%	LV WOZ	%	Vershil
2022	Won	26	0,3%	25	0,3%	3
	N-won	58		62		

WPD	Categorie	Nog te verzenden beschikkingen				
		Eigen opgave	%	LV WOZ	%	Vershil
2021	Won	16	0,1%	18	0,2%	4
	N-won	23		25		
2020	Won	2	0,0%	2	0,1%	9
	N-won	2		12		

Status bezwaar

Bevindingen

Tijdens het onderzoek zijn de volgende bevindingen naar voren gekomen.

WPD	Categorie	Nog af te handelen objecten onder bezwaar per 1 oktober 2023				
		Eigen opgave	%	LV WOZ	%	Vershil
2022	Won	699	46,3%*	807	53,8%*	148
	N-won	132		172		
2021	Won	23	6,5%*	62	16,9%*	101
	N-won	32		94		
2020	Won	0	0,9%*	24	5,3%*	36
	N-won	7		19		

* 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 NBK beschikt niet over adequate stuurinformatie om de volledigheid, actualiteit en juistheid van de gegevens te beoordelen. Het werkproces is onvoldoende geborgd. De	Geen oordeel



	borging moet verbeterd worden.	
--	--------------------------------	--

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 nog niet goed.	Geen oordeel

Wat gaat goed	Wat kan beter
<ul style="list-style-type: none"> de juistheid van de registratie van de openstaande bezwaren uit oudere jaren de wijze waarop wordt nagedacht over het oplossen van de verschillen NBK is actief om problemen met de gegevens in de LV WOZ aan te pakken en zodoende daarbij vanaf de basis tot verbetering te komen 	<ul style="list-style-type: none"> de verschillen voor het aantal objecten zijn te groot, zowel voor woningen als voor niet-woningen de verschillen voor de geregistreerde verzonden en te verzenden beschikkingen zijn te groot de verschillen tussen de geregistreerde objecten onder bezwaar (ingediend en afgehandeld) zijn te groot de wijze waarop de synchroniciteit tussen de gegevens in de WOZ-administratie en de gegevens in de LV WOZ wordt bewaakt het ontbreken van een goed functionerende vergelijkingstool



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 onderzoek wordt gedaan naar de juistheid, volledigheid, betrouwbaarheid en actualiteit van de objectkenmerken naast de mutaties en controles in het kader van de permanente marktanalyse en de beoordeling van bezwaren en andere signalen van inwoners en bedrijven.. Wij maken bij het begrip objectkenmerken onderscheid tussen de kwaliteit van de primaire en de secundaire kenmerken in het bestand enerzijds en de activiteiten gericht op de bijhouding daarvan anderzijds.

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

We verwachten dat alle organisaties een inschatting van het percentage foutieve primaire en secundaire kenmerken in de totale WOZ-administratie maken op basis van onderzoeken van een steekproef van de objecten in de gemeente. Op basis van deze geschatte percentages moet de gemeente conclusies trekken en eventuele maatregelen nemen. Daarnaast moet een vastlegging van dit onderzoek kunnen worden getoond als we daarom vragen (bijvoorbeeld aan de hand van het beoordelingsprotocol objectkenmerken).

Ook verwachten we dat alle objecten tenminste eenmaal per vijf jaar worden gecontroleerd. Dit vertalen we ook wel als het "20% per jaar criterium". We constateren dat dit criterium over het algemeen landelijk 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 veel aandacht voor de juistheid en volledigheid van de objectkenmerken. De objectkenmerken worden wel gecontroleerd tijdens de diverse processen en de controles naar de kwaliteit van de taxaties. Echter een onderzoek naar de	Aandachtspunt



	juistheid en volledigheid van de geregistreerde kenmerken (bijvoorbeeld aan de hand van het beoordelingsprotocol objectkenmerken) en het trekken van conclusies uit dit onderzoek, is tot op heden nog niet uitgevoerd.	
Wanneer	Continu	Aandachtspunt*
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 onbekend	(Nog) geen oordeel
Genomen maatregelen n.a.v. het uitgevoerde onderzoek	Door het ontbreken van een percentage foute primaire en/of secundaire objectkenmerken kunnen we niet bepalen of de juiste maatregelen zijn genomen	(Nog) geen oordeel
Bijhouding objectkenmerken naast de processen niet-woningen	De bijhouding van de objectkenmerken naast de permanente processen is (nog) niet naar behoren	Verbeterpunt
Kwaliteit geregistreerde primaire objectkenmerken van woningen in de WOZ-administratie	Wij hebben geconstateerd dat er geen (aantoonbaar) onderzoek is uitgevoerd naar de juistheid en volledigheid van de objectkenmerken. Daarnaast is het plan van aanpak hoe de objectkenmerken actueel worden gehouden, nog niet in uitvoering. We kunnen daarom geen oordeel geven over dit onderwerp.	(Nog) geen oordeel
Kwaliteit geregistreerde secundaire objectkenmerken van woningen in de WOZ-administratie	Wij hebben geconstateerd dat er geen (aantoonbaar) onderzoek is uitgevoerd naar de juistheid en volledigheid van de objectkenmerken. Daarnaast is	(Nog) geen oordeel



	het plan van aanpak hoe de objectkenmerken actueel worden gehouden, nog niet in uitvoering. We kunnen daarom geen oordeel geven over dit onderwerp.	
Kwaliteit geregistreerde primaire objectkenmerken van niet-woningen in de WOZ-administratie	Wij hebben geconstateerd dat er geen (aantoonbaar) onderzoek is uitgevoerd naar de juistheid en volledigheid van de objectkenmerken. Daarnaast is het plan van aanpak hoe de objectkenmerken actueel worden gehouden, nog niet in uitvoering. We kunnen daarom geen oordeel geven over dit onderwerp.	(Nog) geen oordeel
Kwaliteit geregistreerde secundaire objectkenmerken van niet-woningen in de WOZ-administratie	Wij hebben geconstateerd dat er geen (aantoonbaar) onderzoek is uitgevoerd naar de juistheid en volledigheid van de objectkenmerken. Daarnaast is het plan van aanpak hoe de objectkenmerken actueel worden gehouden, nog niet in uitvoering. We kunnen daarom geen oordeel geven over dit onderwerp.	(Nog) geen oordeel

* we hebben dit onderdeel als aandachtspunt benoemd omdat er geen onderzoek kon worden getoond naar de juistheid en volledigheid van de objectkenmerken

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 voldoende geborgd. Er is wel verbetering mogelijk (zoals het zelf doen van een aantoonbaar onderzoek naar de juistheid en	Voldoende



	volledigheid van de objectkenmerken)	
--	--------------------------------------	--

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	De gemeente is, naar aanleiding van een onderzoek, bezig met een optimalisatieslag	Voldoende*

Wat gaat goed	Wat kan beter
<ul style="list-style-type: none"> NBK heeft een plan van aanpak dat er in voorziet dat de objectkenmerken eens per vijf jaar worden gecontroleerd 	<ul style="list-style-type: none"> de organisatie kan geen vastlegging van een onderzoek naar de juistheid en de volledigheid van de objectkenmerken tonen en kan daardoor de juistheid en volledigheid van de objectkenmerken niet aantonen het plan dat er in voorziet dat eens per vijf jaar alle objecten worden gecontroleerd is nog niet in uitvoering

Toelichting en eventueel gemaakte afspraken

NBK heeft wel al een plan van aanpak opgesteld per gemeente dat er in voorziet dat alle panden eens per vijf jaar worden gecontroleerd. Aan dit plan is nog geen invulling gegeven. We hebben daarom het oordeel uit het onderzoek naar de kwaliteit van de taxaties aangehouden.

In het kader van dit plan van aanpak zal NBK ook een gericht onderzoek doen naar de kwaliteit van de primaire en secundaire objectkenmerken om op basis hiervan te komen tot een onderbouwde inschatting van het percentage onjuiste kenmerken in de gehele WOZ-administratie voor de gemeente Eemsdelta.



7. Woningen

Permanente marktanalyse

De permanente marktanalyse (PMA) is één van de essentiële onderdelen voor een modelmatige waardebeoordeling. Er dient daarom zeer zorgvuldig te werk te worden gegaan bij de uitvoering van dit proces. Het is belangrijk om de verkoopcijfers van de verkochte objecten en de toestand van het verkochte object ten tijde van de verkoop te analyseren. Dit kan door alle verkochte objecten te bezoeken of door het verzenden van inlichtingenformulieren naar de kopers van de gekochte objecten. Wij adviseren om in deze inlichtingenformulieren de objectgegevens op te nemen die al bij u bekend zijn (zoals bouwjaar, inhoud/oppervlakte en bijgebouwen). Er kan vervolgens op basis van de verkregen informatie uit de formulieren worden bepaald of deze informatie voldoende is of dat er nog vervolgacties moeten plaatsvinden om het verkoopcijfer goed te kunnen analyseren. Daarnaast is het verzamelen van vraagprijzen en de aanvullende (object) gegevens steeds belangrijker. Wij adviseren dan ook om deze gegevens (meer) te betrekken bij de marktanalyse.

In de onderstaande tabel is weergegeven of de verkooptransacties tijdig zijn verwerkt in de WOZ-administratie en of de analyse van deze verkooptransacties tijdig en volledig plaatsvindt.

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Inhoudelijke volledigheid marktanalyse	De wijzigingen na aankoop zijn op een juiste wijze in de administratie verwerkt, maar komen onvoldoende tot uitdrukking in de waarde	Aandachtspunt
Gebruik vraagprijzen	Ja	
Gebruik inlichtingenformulieren*	Ja	

* of monitort op een andere manier de wijzigingen na aankoop

Modelmatige waardebeoordeling

De waardebeoordeling voor woningen geschiedt door modelmatige technieken. Om tot een juiste waardebeoordeling te komen, is een goede marktanalyse nodig. Daarnaast zijn juiste, actuele, volledige en betrouwbare objectgegevens essentieel. Ten slotte is de goede inrichting van het model nodig. Hiermee borgt u enerzijds de aansluiting van de taxaties op marktniveau en anderzijds een juiste onderlinge waardeverhouding. Een goede modelinrichting zorgt er ook voor dat er weinig handmatige correcties moeten worden doorgevoerd. We verwachten dat het aantal handmatige correcties op de door het model getaxeerde waarden minder is dan 20%. Mocht dit niet het geval zijn dan verwachten we dat u uw taxatiemodel opnieuw kalibreert.



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
Modelmatige waardebeoordeling woningen	Er wordt op een modelmatige wijze gewaardeerd waarbij de onderlinge waardeverhoudingen goed zijn geborgd	Voldaan aan criteria

Kwaliteitscontroles taxaties en onderlinge waardeverhoudingen

We verwachten dat iedere organisatie controles uitvoert naar de juistheid van de taxaties. Als hulpmiddel hebben we een beoordelingsprotocol opgesteld waarin we een aantal essentiële controles hebben opgenomen. Deze controles moeten in ieder geval iedere herwaardering worden uitgevoerd.

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
Kwaliteitsbewaking (IC) taxaties woningen	De kwaliteitscontroles zijn voldoende uitgevoerd.	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 taxaties van woningen	Het werkproces is voldoende geborgd. Er is verbetering mogelijk, zoals het laten controleren van de taxatieresultaten door een andere persoon dan degene die de waardering heeft uitgevoerd. Dit kan gebeuren door een kwaliteitsmedewerker.	Voldoende



Eindoordeel taxaties woningen

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

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Taxaties woningen	De kwaliteitscontroles zijn voldoende uitgevoerd, maar kunnen worden geoptimaliseerd.	Voldoende

Wat gaat goed	Wat kan beter
<ul style="list-style-type: none"> De inzet en vakbekwaamheid van de betrokken taxateurs 	<ul style="list-style-type: none"> de wijze waarop de marktanalyse wordt uitgevoerd. De wijzigingen na aankoop komen onvoldoende tot uitdrukking in de waarde. de wijze waarop de kwaliteitscontroles worden uitgevoerd. De organisatie heeft hier te weinig capaciteit voor.



8. Niet-woningen

De waardebeoordeling voor niet-woningen geschiedt door toepassing van modelmatige technieken. Dit geldt voor courante niet-woningen, incourante niet-woningen en agrarisch objecten. Een zorgvuldige uitvoering van de modelmatige waardebeoordeling voor courante niet-woningen is alleen mogelijk met een goede analyse van de markt. Een zorgvuldige modelmatige waardebeoordeling voor incourante niet-woningen is alleen mogelijk met een goede bepaling van de functionele correctie en toepassing van de taxatiewijzers. Alleen bij uitzondering kan bijvoorbeeld op basis van eigen verkoopcijfers of stichtingskosten worden afgeweken. Voor de agrarische objecten is het van belang om inzicht te hebben in de gebruikte materialen van de opstallen, de aanwezigheid van mestkelders en de levensvatbaarheid van het bedrijf door onder meer het al dan niet kunnen voldoen aan de milieu- en dierwelzijnseisen. Het spreekt voor zich dat voor alle drie de categorieën WOZ-objecten daarnaast een zorgvuldige bijhouding van primaire objectkenmerken en secundaire objectkenmerken essentieel is.

Courante niet-woningen

Marktanalyse courante niet-woningen

Bij de taxatie van courante niet-woningen is meer marktinformatie nodig dan alleen de verkoopprijzen die door het Kadaster worden aangeleverd. Naast deze gegevens zijn bijvoorbeeld ook huurgegevens van belang en in sommige gevallen ook omzetgegevens. Tijdens dit onderzoek zullen we voornamelijk ingaan op de huurgegevens.

In de onderstaande tabel is weergegeven of de verkoop- en huurtransacties tijdig zijn verwerkt in de WOZ-administratie en of de analyse van deze verkoop- en huurtransacties tijdig en volledig plaatsvindt.

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

Evenals bij de woningen geschiedt de waardebeoordeling voor niet-woningen ook door modelmatige technieken. Om tot een juiste waardebeoordeling te komen is een goede



marktanalyse nodig. Daarnaast zijn juiste, actuele, volledige en betrouwbare objectgegevens essentieel. Hiermee borgt u de aansluiting van de taxaties op marktniveau en juiste onderlinge waardeverhoudingen.

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
Modelmatige waardebeoordeling courante niet-woningen	Er wordt op een modelmatige wijze gewaardeerd waarbij de onderlinge waardeverhoudingen goed zijn geborgd	Voldaan aan criteria

Kwaliteitscontroles taxaties en onderlinge waardeverhoudingen

We verwachten dat iedere organisatie controles uitvoert naar de juistheid van de taxaties. Als hulpmiddel hebben we een beoordelingsprotocol opgesteld waarin we een aantal essentiële controles hebben opgenomen. Deze controles moeten in ieder geval iedere herwaardering worden uitgevoerd.

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
Kwaliteitsbewaking (IC) taxaties courante niet-woningen	De kwaliteitscontroles zijn goed uitgevoerd.	Voldaan aan criteria

Incourante niet-woningen en agrarische objecten

Restwaarde, resterende levensduur en functionele correctie

Naast juiste objectkenmerken zijn nog een aantal andere aspecten essentieel voor een correcte waardebeoordeling als het gaat om incurante objecten. Het geautomatiseerd waarderen met TIOX voorziet niet in het vaststellen van de restwaarde, de resterende levensduur en het vaststellen van de juiste functionele correctie omdat deze betrekking hebben op de specifieke omstandigheden van het object. Deze dient de organisatie zelf te bepalen.

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
Bepaling functionele correctie, restwaarde en levensduur	Er is veel aandacht besteed aan zowel de functionele correcties, de restwaarde en de resterende levensduur	Voldaan aan criteria

Modelmatige waardebeoordeling

Het taxeren met TIOX borgt dat bij de taxaties, de juiste kengetallen worden toegepast, de correctie "grootte" automatisch wordt doorgevoerd en dat de inschatting van de resterende levensduur op een juiste wijze wordt meegenomen in de taxatie. Belangrijk is om de uitkomsten van TIOX te controleren.

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
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

We verwachten dat iedere organisatie controles uitvoert naar de juistheid van de taxaties. Als hulpmiddel hebben we een beoordelingsprotocol opgesteld waarin we een aantal essentiële controles hebben opgenomen. Deze controles moeten in ieder geval iedere herwaardering worden uitgevoerd.

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
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

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 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

Wat gaat goed	Wat kan beter
<ul style="list-style-type: none"> de wijze waarop de marktanalyse wordt uitgevoerd. De organisatie besteedt veel aandacht aan het verzamelen van huurinlichtingen de wijze waarop de kwaliteitscontroles worden uitgevoerd 	<ul style="list-style-type: none"> Er zijn geen verbeterpunten bij dit onderwerp geconstateerd



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 alle basisregistraties en daarmee ook 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-object (in de LV WOZ) en daarmee met een WOZ-deelobject (in de gemeentelijke administratie) en 95% van de panden zonder verblijfsobject (PND).

Onderstaande cijfers hebben betrekking op een meting per 1 oktober 2023.

Controles	Gemeentelijk beeld	Landelijk beeld
PND in BAG én WOZ	91,7%	89,4%
VBO in BAG én WOZ	99,7%	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 voldoende geborgd. Er is verbetering mogelijk.	Voldoende



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 (nagenoeg) gelijk aan het landelijk gemiddelde	Voldoende
De afstemming BAG-WOZ	De WOZ is deels afgestemd op de BAG. Er moeten nog werkzaamheden worden verricht om de afstemming volledig te realiseren	Voldoende

Wat gaat goed	Wat kan beter
<ul style="list-style-type: none"> het percentage gekoppelde verblijfsobjecten is hoger dan 99% 	<ul style="list-style-type: none"> het percentage gekoppelde panden zonder verblijfsobject is kleiner dan 95% er is geen aantoonbaar onderzoek uitgevoerd naar de afstemming tussen de BAG en de WOZ



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 alle basisregistraties en dus ook 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	99,509%	99,492%

Controles	Eigen opgave	Verschil t.o.v. GKS
Totale oppervlakte volgens het gemeentelijke kadastraal systeem	364.705.876 m ²	n.v.t.
Totale oppervlakte volgens het CBS	362.010.000 m ²	-0,7%
Totale grondoppervlakte geleverd aan de afnemers	187.800.000 m ²	0,0%
Totale grondoppervlakte niet geleverd aan de afnemers	174.210.000 m ²	
Totale grondoppervlakte geleverd én niet geleverd aan de afnemers	362.010.000 m ²	0,0%

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 aansluiting van de WOZ op de BRK	Het werkproces is voldoende geborgd. Er is verbetering mogelijk.	Voldoende



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	Voldoende
De afstemming BRK-WOZ	De WOZ is nagenoeg volledig afgestemd op de BRK	Voldoende

Wat gaat goed	Wat kan beter
<ul style="list-style-type: none"> De oppervlaktes tussen de WOZ-GKS-CBS sluiten mooi aan, op basis van de eigen opgave van de organisatie 	<ul style="list-style-type: none"> de wijze waarop de juistheid van de uitgezonderde ongebouwde objecten wordt bewaakt. De organisatie besteedt hier te weinig aandacht dan wel kan niet aantonen dat dit gebeurt

Toelichting

De organisatie heeft in haar opgave bij de aprilvragenlijst een totale oppervlakte genoemd van 362.010.000 m² (= 36.201 hectare), volgens het CBS. Dit is minder dan de oppervlakte volgens het GKS.

De actuele gegevens van het CBS vermelden echter een totale oppervlakte van 36.407 hectare. Deze oppervlakte sluit beter aan bij de totale oppervlakte volgens het GKS, maar zorgt voor een verschil met de totale grondoppervlakte die de gemeente levert én niet levert aan de afnemers.

Gelet op de door de organisatie gegeven toelichting, de capaciteit die beschikbaar is voor de verwerking van de BRK en het belang van een juiste kadastrale administratie, adviseren wij dit werkproces beter te borgen.



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 basisregistraties en daarmee ook tussen de WOZ en het HR goed geregeld is.

We zijn bij onze beoordeling voor de aansluiting op het HR uitgegaan van de door de organisatie gegeven toelichting. We hebben geen gebruik gemaakt van de resultaten uit het onderzoek “Kwaliteit Stelsel van Basisregistraties 2022” dat is uitgevoerd door het CBS, omdat deze gegevens inmiddels verouderd zijn.

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	Het werkproces is onvoldoende geborgd. De borging moet verbeterd worden.	Moet op onderdelen verbeterd worden

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
De afstemming HR-WOZ	De WOZ is deels afgestemd op het HR. Er moeten nog werkzaamheden worden verricht om de afstemming volledig te realiseren	Moet op onderdelen verbeterd worden



Wat gaat goed	Wat kan beter
<ul style="list-style-type: none">• Het Noordelijk Belastingkantoor probeert de verschillen zo klein mogelijk te houden. Door het ontbreken van een koppeling is dit echter zeer tijdrovend.	<ul style="list-style-type: none">• Er is nog geen geautomatiseerde koppeling met het Handelsregister• De borging van het werkproces



12. Vakbekwaamheid

Het stimuleren van de vakbekwaamheid van medewerkers die bij gemeenten en bedrijven die de WOZ-werkzaamheden uitvoeren voor gemeenten, werken, 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

