

---

# TOEZICHT WAARDERINGSKAMER

## RAPPORT ONDERZOEK INTERNE BEHEERSING WET WOZ

Gemeente: Den Haag

Datum: 8 mei 2017 (startgesprek)  
14 september 2017 (onderzoeksdag)  
29 november 2017 (slotgesprek)

Datum rapport: 25 oktober 2017 (conceptrapport)  
30 november 2017 (definitief rapport)

---

### Inleiding

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

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

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

### Doelstelling

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

### Leeswijzer

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

# 1. Samenvatting

De Waarderingskamer heeft bij de gemeente Den Haag een onderzoek uitgevoerd naar de getroffen interne beheersingsmaatregelen in het WOZ-proces.

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

PROCES		BEOORDELING INTERNE BEHEERSING		
		<i>Moet op onderdelen verbeterd worden</i>	<i>Voldoende</i>	<i>Goed</i>
1.	Bijhouding objectkenmerken		■	
2.	Permanente marktanalyse woningen			■
3.	Bezwarenafhandeling			■
4.	Synchroon houden Landelijke Voorziening WOZ			■
Eindoordeel				■

## Conclusie en adviezen

De uitvoering van de Wet WOZ wordt door de gemeente Den Haag goed geborgd door interne beheersingsmaatregelen.

Er is sprake van een klassieke werkwijze die steunt op de individuele kwaliteit van de (senior) taxateurs en waarbij dit tot goede resultaten leidt. We ondersteunen het door de gemeente zelf aangedragen verbeterpunt om op korte termijn modelmatig te gaan werken, waarbij data-analisten een belangrijke rol krijgen in het werkproces. Dit betekent dat de gemeente beter gaat voldoen aan de in de Waarderingsinstructie 2017 beschreven cyclische werkwijze waarbij een gemeenten het taxatiemodel jaarlijks in een aantal stappen moet optimaliseren. Het zal bijvoorbeeld ook betekenen dat de secundaire kenmerken (LUKO's) een onderdeel van het taxatiemodel worden. Het systematisch in beeld brengen van het kenmerk "kwaliteit" is dan nog een belangrijk aandachtspunt.

Wij hebben vastgesteld dat een aantal aspecten van de interne beheersing impliciet worden uitgevoerd, zoals de evaluatie van de bezwaren of het onderzoek naar de kwaliteit van de objectkenmerken. Wij verwachten dat de volgende keer dat deze maatregelen meer expliciet

(aantoonbaar door middel van een vastlegging) aanwezig zijn. Tijdens het slotgesprek over dit onderzoek heeft de gemeente aangegeven dat de genoemde evaluatie vanaf 2018 een vast onderdeel van het werkproces zal worden. Op dit moment is het een onderdeel van het ontwikkelplan van de afdeling.