

## RAPPORT ONDERZOEK INTERNE BEHEERSING WET WOZ

Organisatie: Belastingsamenwerking West-Brabant (BWB)

Datum: 31 mei 2018 (startgesprek)  
18 september 2018 (onderzoeksdag)  
11 december 2018 (slotgesprek)

Datum rapport: 9 november 2018 (conceptrapport)  
24 januari 2019 (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 organisaties waarborgen dat WOZ-beschikkingen genomen worden die voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen. Wij streven ernaar dat organisaties 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 Belastingssamenwerking West-Brabant (BWB) een onderzoek uitgevoerd naar de getroffen interne beheersingsmaatregelen in het WOZ-proces.

De interne beheersingsmaatregelen van de organisatie 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.	Interactie, bezwarenafhandeling			■
2.	Woningen, modelmatige waardebeoordeling en eindbeoordeling kwaliteit waardebeoordeling		■	
3.	Gegevensbeheer, aansluiting Basisregistratie Kadaster			■
4.	Gegevensbeheer, beheer objectkenmerken		■	
Eindoordeel				■

## Conclusie en adviezen

De uitvoering van de Wet WOZ wordt door BWB goed geborgd door interne beheersingsmaatregelen. Voor alle onderwerpen die wij hebben onderzocht, luidt ons oordeel "voldoende" of "goed". Hieronder lichten wij per onderwerp onze beoordeling toe.

### *Interactie, bezwarenafhandeling*

Wij herkennen dat de organisatie de resultaten van de bezwarenafhandeling systematisch gebruikt om ervan te leren, maar geven de organisatie in overweging om de ruimtelijke (GIS) analyse, die sinds dit jaar in het werkproces is opgenomen, verder uit te breiden. Daarnaast adviseren wij om te onderzoeken of de eigen conclusies van de organisatie dat onjuiste secundaire objectkenmerken en/of een onjuiste grondoppervlakte vaak de oorzaak zijn van gehonoreerde bezwaarschriften niet beter kunnen worden geduid.

### *Woningen, modelmatige waardebeoordeling en eindbeoordeling kwaliteit waardebeoordeling*

Wij herkennen dat BWB in het werkproces maatregelen heeft opgenomen om de door ons gestelde doelen voor dit onderwerp, die zien op de kwaliteit van de woningtaxaties, te

realiseren. Tegelijkertijd zien wij dat het taxatiesysteem dat BWB gebruikt, vereist dat de woningtaxateurs een aantal parameters handmatig moeten invoeren en dat bewust de keuze is gemaakt dat de woningtaxateurs van BWB hun eigen gebied hebben. Op deze keuzes hebben wij geen kritiek, want wij zijn van mening dat alle keuzes specifieke risico's met zich meebrengen. Om de risico's die samenhangen met de genoemde keuzes van BWB te voorkomen, zijn in onze ogen echter nog een aantal aanvullende specifieke beheersingsmaatregelen noodzakelijk. Wel heeft de organisatie het initiatief genomen om werkinstructies op te stellen die de kans dat de genoemde risico's optreden, moeten beperken.

#### *Gegevensbeheer, aansluiting Basisregistratie Kadaster*

Tijdens het onderzoek is gebleken dat nagenoeg alle kwaliteitsdoelen zoals die in de Waarderingsinstructie zijn beschreven een onderdeel zijn van de reguliere interne beheersing.

#### *Gegevensbeheer, beheer objectkenmerken*

De medewerkers van BWB besteden aantoonbaar veel aandacht aan de juistheid van de objectkenmerken. Het is sterk dat de organisatie er zichtbaar op stuit dat van alle WOZ-objecten ten minste een keer in de vier jaar de geregistreerde kenmerken worden gecontroleerd. Het belangrijkste aandachtspunt is dat BWB zichzelf een kwantitatief beeld gaat vormen van de mate waarin de geregistreerde objectkenmerken overeen komen met de werkelijkheid, bijvoorbeeld door periodiek het Beoordelingsprotocol objectkenmerken te doorlopen. Dat zal ertoe bijdragen dat in de toekomst verbeteracties gericht kunnen worden ingezet.

---