

RAPPORT ONDERZOEK INTERNE BEHEERSING WET WOZ

Organisatie:	Cocensus
Datum:	12 oktober 2018 (startgesprek) 23 november 2018 (onderzoeksdag) 16 mei 2019 (eindgesprek)
Datum rapport:	28 januari 2019 (conceptrapport) 22 mei 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 Cocensus een onderzoek uitgevoerd naar de getroffen interne beheersingsmaatregelen in het WOZ-proces. Deze organisatie is verantwoordelijk voor de gemeentelijke belastingwerkzaamheden en het WOZ-proces van de gemeenten Alkmaar, Bergen, Beverwijk, Den Helder, Haarlem, Haarlemmermeer, Heerhugowaard, Hillegom, Langedijk, Oostzaan en Wormerland.

De interne beheersingsmaatregelen van de organisatie hebben ten doel te waarborgen dat het WOZ-proces voldoet aan de door de Waarderingskamer gestelde kwaliteitseisen. Daarom beoordelen wij in ons onderzoek 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.	Niet-woningen, permanente marktanalyse			■
3.	Gegevensbeheer, aansluiting op de BRK			■
4.	Gegevensbeheer, beheer objectkenmerken	■		
Eindoordeel			■	

Conclusie en adviezen

De kwaliteit van de uitvoering van de Wet WOZ wordt door Cocensus voldoende geborgd door interne beheersingsmaatregelen. Hieronder lichten wij per onderwerp onze beoordeling toe.

Interactie, bezwarenafhandeling

Medewerkers geven aan dat jaarlijks weliswaar wordt gekeken naar de resultaten van de bezwarenafhandeling, maar dat hier geen vastleggingen van zijn. Hierdoor is het voor ons lastig om te beoordelen of het aannemelijk is dat de organisatie de juiste lessen heeft getrokken uit de bezwarenanalyse en dat (indien nodig) de juiste verbetermaatregelen zijn getroffen. Wij zijn overigens van mening dat het systematisch vastleggen van dergelijke bevindingen en conclusies niet alleen voor de Waarderingskamer moet plaats vinden, maar ook voor organisatie zelf (zeker met een omvang als die van Cocensus) een toegevoegde waarde heeft.

Niet-woningen, permanente marktanalyse

Uit het onderzoek komt naar voren dat medewerkers het afgelopen jaar, in het kader van de permanente marktanalyse, veel courante objecten ter plaatse hebben beoordeeld. Dit heeft een positief effect gehad op de kwaliteit van de permanente marktanalyse en daarmee op de kwaliteit van de taxaties. We adviseren om deze controles ter plaatse te continueren en systematisch in te bedden in het werkproces.

Ook blijkt uit het onderzoek dat de medewerkers een duidelijk beeld hebben van de invloed van het energielabel op de marktwaarde (en daarmee de WOZ-waarde) van kantoren. Hieruit blijkt dat deze medewerkers zich er ook van bewust zijn dat de onroerend goed markt aan veranderingen onderhevig is en dat dit invloed heeft op de kenmerken die in het kader van de WOZ-uitvoering worden gebruikt.

Gegevensbeheer, aansluiting op de BRK

Uit het onderzoek zijn voor dit onderwerp geen aandachts- of verbeterpunten naar voren gekomen.

Gegevensbeheer, beheer objectkenmerken

Voor dit onderwerp is het belangrijkste verbeterpunt dat de organisatie zichzelf nog geen beeld vormt van de mate waarin de geregistreerde kenmerken overeen komen met de werkelijkheid. Dat kan bijvoorbeeld door het percentage WOZ-objecten waarvan de kenmerken naar aanleiding van de vergelijking met makelaarsadvertenties wordt aangepast, op te nemen in de managementinformatie. Er is dan een kwantitatief onderbouwd beeld en op basis hiervan kunnen gerichte verbetermaatregelen worden genomen. De Waarderingskamer hecht veel waarde aan een dergelijke analyse en daarom heeft het ontbreken daarvan een grote invloed op ons oordeel over dit onderwerp.
