

RAPPORT ONDERZOEK INTERNE BEHEERSING WET WOZ

Organisatie: Gemeentelijk Belastingkantoor Twente (GBTwente)

Datum: 2 oktober 2018 (startgesprek)
29 november 2018 (onderzoeksdag)
(nabespreking conceptrapport)

Datum rapport: 3 januari 2019 (conceptrapport)
14 februari 2019 (definitief rapport)

Inleiding

In dit rapport leest u de weergave van het onderzoek Interne Beheersing dat is uitgevoerd bij het Gemeentelijk Belastingkantoor Twente door de Waarderingskamer 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 en samenwerkingsverbanden waarborgen dat er WOZ-beschikkingen genomen worden die voldoen aan de geldende kwaliteitseisen. Daarbij verwachten wij dat er toereikende interne beheersingsmaatregelen aanwezig zijn binnen de organisatie om de uitvoeringsprocessen te borgen.

De normen en criteria die de Waarderingskamer bij de beoordeling hanteert zijn vastgelegd in onder andere de Waarderingsinstructie, 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 uitvoeringsproces. Daarvoor beoordelen wij de interne beheersing van minimaal vier onderdelen van dit 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.

Leeswijzer

In hoofdstuk 1 is de samenvatting van de beoordeling opgenomen en het hieruit afgeleide eindoordeel over de interne beheersing van de WOZ-uitvoering. In dit hoofdstuk belichten wij de goede punten maar worden ook de verbeterpunten benoemd.

Hoofdstuk 2 beschrijft de opzet van het onderzoek en de verantwoording van de selectie van de onderdelen uit de WOZ-uitvoering voor het tweede deel van het onderzoek. Hierbij is voor elk geselecteerd onderwerp de reden van selectie inzichtelijk gemaakt.

Hoofdstuk 3 beschrijft de belangrijkste actuele ontwikkelingen bij Gemeentelijk Belastingkantoor Twente en kijkt terug op vorige beoordelingen van de Waarderingskamer.

Hoofdstuk 4 beschrijft per onderdeel de resultaten van het inhoudelijk deel van het onderzoek.

1 Samenvatting

De Waarderingskamer heeft, in aansluiting op eerder uitgevoerde onderzoeken naar de interne beheersing bij het Gemeentelijk Belastingkantoor Twente (hierna GBT) in 2014 en 2016, opnieuw onderzoek uitgevoerd naar de getroffen interne beheersingsmaatregelen voor de WOZ-uitvoering. Wij constateren dat zich duidelijke verbeteringen hebben voorgedaan in de manier waarop interne beheersingsmaatregelen in de organisatie zijn geborgd. Tegelijkertijd constateren wij dat het nodig is dat GBT de getroffen maatregelen in de komende jaren strikt(er) na gaat leven en waar mogelijk uitbreidt om zo ook aan de geldende kwaliteitseisen te (blijven) voldoen. Uit de interne controles blijkt dat de geregistreerde objectkenmerken op onderdelen nog niet overeenkomen met de straatwerkelijkheid. Dit wordt bevestigd door ons onderzoek op 28 en 29 november 2018 naar de kwaliteit van de taxaties in Hengelo.

De interne beheersingsmaatregelen van het GBT hebben ten doel te waarborgen dat zij WOZ-beschikkingen neemt die voldoen aan de door de Waarderingskamer gestelde kwaliteitseisen. 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.	Beheer objectafbakening			■
2.	Bijhouding objectkenmerken		■	
3.	Kwaliteitsbewaking waardebepaling incourante niet-woningen			■
4.	Bezwarenafhandeling			■
Eindoordeel				■

Conclusie en adviezen

De uitvoering van de Wet WOZ wordt door GBT goed geborgd door interne beheersingsmaatregelen. Het werk van de kwaliteitsmedewerkers is hier duidelijk in terug te

zien en werpt zijn vruchten af.¹ Net zoals in 2016 constateren wij dat op een aantal onderdelen in het werkproces de beheersingsmaatregelen op de juiste wijze zijn ingericht en daadwerkelijk effect hebben, maar dit geldt niet voor alle processen. Hieronder lichten wij onze conclusie per onderwerp toe.

Beheer objectafbakening

Wij hebben geconstateerd dat de resultaten van het project ‘ongebouwd’ goed zijn en volgens verwachting zijn verlopen. In het project zijn de inrichting, de naleving en het effect van de beheersingsmaatregelen goed geborgd. Het project wordt uitgevoerd aan de hand van een werkinstructie en alle uiteindelijke bestandmutaties worden door de projectleider gecontroleerd. Belangrijk is nog wel om de nieuwe inzichten die tijdens het naleven naar voren zijn gekomen ook te verwerken in de werkinstructies zodat deze niet verloren gaan. Desalniettemin onderschrijven wij de duidelijke verbeteringen die hebben plaatsgevonden in vergelijking met de start van het project en hebben daarom ons oordeel over dit onderdeel aangepast. Om te waarborgen dat alle stappen ook daadwerkelijk in de komende periode worden gezet en het project volgens planning wordt afgerond zullen wij de vorderingen in een volgende inspectie controleren.

Bijhouding objectkenmerken

Wij beschouwen, net zoals in 2014 en 2016, het jaarlijks voor elk van de gemeenten waarvoor de WOZ-uitvoering wordt verzorgd, vormen van een eigen oordeel over de mate waarin geregistreerde objectkenmerken overeen komen met de werkelijkheid als het belangrijkste verbeterpunt dat uit dit onderzoek naar voren is gekomen. Juiste objectkenmerken zijn essentieel voor een kwalitatief goede WOZ-uitvoering. Op basis van de door GBT uitgevoerde analyse van de vraagprijsanalyses en onze bevindingen kan gesteld worden dat de objectkenmerken zowel primair als secundair structureel aandacht verdienen en niet altijd aansluiten bij de feitelijke situatie. Hiermee zijn we tot de conclusie gekomen dat de genomen maatregelen nog niet hebben geleid tot het gewenste effect. Wij verwachten dat hier in het komende jaar snelle verbeteringen plaatsvinden en hier zullen wij in 2019 veldcontroles naar uitvoeren. De bereikte verbeteringen met betrekking tot de borging van de beheersingsmaatregelen leveren een verschuiving op van ‘moet op onderdelen verbeterd worden’ naar ‘voldoende’ maar heeft dus nog verdere borging en uitvoering nodig om op het oordeel ‘voldoende’ te blijven.

Kwaliteitsbewaking waardebeoordeling incourante niet-woningen

We hebben tijdens het onderzoek kennis genomen van de opzet ten aanzien van de kwaliteitscontroles. Naar ons oordeel voldoet deze opzet alleszins. Echter we hebben tegelijkertijd met dit onderzoek een onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de taxaties. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat de kwaliteitscontroles nog niet op alle onderdelen geleid hebben tot het gewenste effect. Gelet op het beperkte aantal objecten dat ten onrechte “door de controles kwamen” en de daadkrachtige wijze waarop de omissies in de controles ten tijde

¹ Gemeentelijk Belastingkantoor Twente (2017). *Interne Beheersing WOZ-processen: Wet waardering onroerende zaken*, p. 12.

van het onderzoek werden opgepakt hebben ons doen besluiten om toch het oordeel “goed” te geven voor dit onderdeel.

Bezwarenafhandeling

In ons onderzoek van 2016 constateerden wij dat er bij de afhandeling van de WOZ-bezwaarschriften geen eigen onderzoek naar de resultaten van bezwarenafhandeling was uitgevoerd voor wat betreft de woningen. Alleen bij niet-woningen was een dergelijke analyse uitgevoerd. Uit het optimalisatieplan uit 2017 blijkt dat er aandacht moet blijven voor de verwerking van domino-effecten en consistentie ten aanzien van vergelijkbare objecten zonder marktgegevens om mogelijk proceskosten te voorkomen, dit onderschrijven wij.² Wij zijn tevreden met de uitvoering van de ‘bezwarenanalyse 2018’. Uit deze analyse blijkt dat er in 2018 in verhouding meer bezwaren zijn ingediend dan in 2017. Door het uitvoeren van de aanbevelingen die in de analyse per gemeente zijn gemaakt ontstaat er naar ons inzien een werkende verbeterkring en een beheersing van de bezwarenafhandeling per gemeente.

Reactie Gemeentelijk Belastingkantoor Twente

...

² Gemeentelijk Belastingkantoor Twente (2017). *Interne Beheersing WOZ-processen: Wet waardering onroerende zaken*, p.54.