

## RAPPORT ONDERZOEK INTERNE BEHEERSING WET WOZ

|                |                                                                                                             |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Organisatie:   | Gemeente Eindhoven                                                                                          |
| Datum:         | 29 juni 2020 (startgesprek)<br>2 juli 2020 (onderzoeksdag)<br>13 oktober 2020 (nabespreking conceptrapport) |
| Datum rapport: | 4 augustus 2020 (conceptrapport)<br>27 oktober 2020 (definitief rapport)                                    |

---

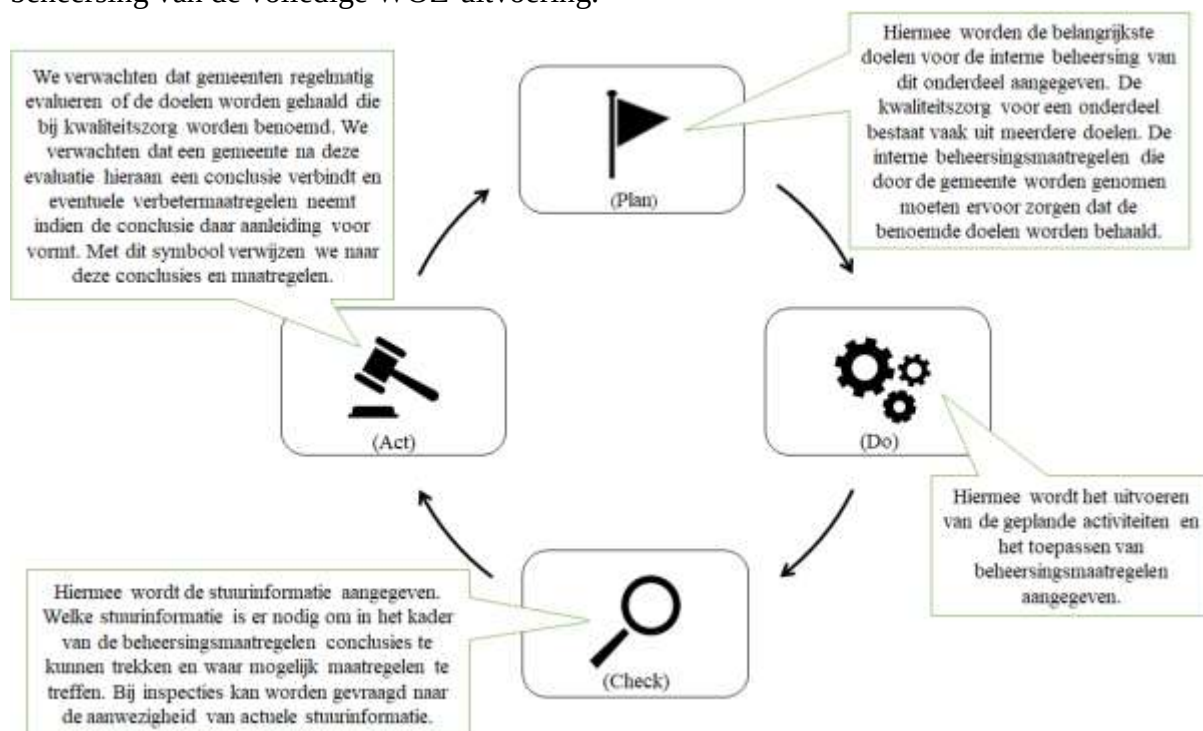
### 1. Inleiding

In dit rapport doen wij verslag van het onderzoek Interne Beheersing dat is uitgevoerd bij de gemeente Eindhoven 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 wordt verwacht dat er toereikende interne beheersingsmaatregelen genomen zijn binnen de organisatie om de kwaliteit van de uitvoeringsprocessen te borgen. De normen en criteria die de Waarderingskamer bij de beoordeling hanteert zijn vastgelegd in onder andere de [Waarderingsinstructie](#), in de [kwaliteitseisen](#) op de website en in de daaraan ten grondslag liggende wet- en regelgeving.

## Doelstelling

Het doel van dit 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 tien onderdelen van dit proces. De onderstaande weergave heeft de vorm van een cyclus aangezien interne beheersing bij de WOZ-uitvoering uitgaat van het plan-do-check-act mechanisme. Op basis 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.



## Leeswijzer

In hoofdstuk 2 is de samenvatting van de beoordeling opgenomen en het hieruit afgeleide eindoordeel over de interne beheersing van de WOZ-uitvoering. Dit hoofdstuk belicht de goede punten maar ook de verbeterpunten worden benoemd. Dit hoofdstuk plaatsen wij op de website van de Waarderingskamer.

## 2. Samenvatting

De Waarderingskamer heeft bij de gemeente Eindhoven een onderzoek uitgevoerd naar de getroffen interne beheersingsmaatregelen voor de WOZ-uitvoering. In volgende tabel zijn de beoordelingen, die per proces zijn gegeven, en het daaruit voortvloeiende eindoordeel weergegeven.

| Onderdeel WOZ-proces                                  | Tekortkomingen | Voldoende | Goed |
|-------------------------------------------------------|----------------|-----------|------|
| 1. Interactie, verzenden beschikkingen                |                |           | ■    |
| 2. Interactie, bezwarenafhandeling                    | ■              |           |      |
| 3. Woningen                                           |                | ■         |      |
| 4. Courante niet-woningen                             |                |           | ■    |
| 5. Gegevensbeheer, aansluiting op de BRK              |                |           | ■    |
| 6. Gegevensbeheer, aansluiting op het Handelsregister | ■              |           |      |
| 7. Gegevensbeheer, aansluiting op de BAG              |                | ■         |      |
| 8. Gegevensbeheer, beheer objectkenmerken             | ■              |           |      |
| 9. Gegevensbeheer, synchroon houden LV WOZ            | ■              |           |      |
| Eindoordeel                                           | ■              |           |      |

De borging van de kwaliteit van de uitvoering van de Wet WOZ door interne beheersingsmaatregelen moet op onderdelen verbeterd worden door de gemeente Eindhoven. Hieronder lichten wij onze beoordeling toe.

De manier waarop de processen rondom het verzenden van de beschikkingen, courante niet-woningen en de aansluiting op de basisregistratie Kadaster zijn geborgd beoordelen wij als goed.

Binnen de gemeente Eindhoven loopt een project “BAG op orde”. Dit project was noodzakelijk omdat de kwaliteit van de gegevens in de BAG en de koppeling tussen de BAG en de WOZ naar het oordeel van de gemeente verbeterd moesten worden. Naar onze indruk is met dit verbeterproject een adequate maatregel genomen, zodat het oordeel “voldoende” gerechtvaardigd is. De getroffen maatregelen geven ons vooralsnog voldoende vertrouwen dat binnen de genoemde termijn de koppeling tussen BAG en WOZ ook inhoudelijk aan de gestelde eisen gaat voldoen.

Voor wat betreft de borging van de kwaliteit van de behandeling van bezwaarschriften zien wij belangrijke verbeterpunten. Deze verbeterpunten hebben vooral betrekking op het ontbreken van functiescheiding en het ontbreken van een vier-ogenprincipe. Daarnaast

ontbreekt het in het proces aan stuurinformatie om systematisch lessen te trekken uit de behandeling van bezwaarschriften.

Over het algemeen constateren wij dat de uitvoering van de processen rond de modelmatige waardebeoordeling voldoende verlopen. Bij de permanente marktanalyse en modelmatige waardebeoordeling van de woningtaxaties constateren wij echter ook dat het ontbreekt aan werkinstructies, kwaliteitscontroles en aan onderlinge (intercollegiale) controles. Het feit dat taxateurs gedurende langere tijd verantwoordelijk zijn voor de marktanalyse, de taxaties en de bezwarenafhandeling van dezelfde wijken binnen de gemeente zien wij als een risico.

Naar ons oordeel kan de kwaliteit van de aansluiting op het Handelsregister met betrekkelijk eenvoudige ingrepen in het proces aanzienlijk beter worden geborgd door de bestaande controlequery's uit te breiden en te optimaliseren. Het verwerken van de output moet systematisch in de werkprocessen opgenomen worden. Ook verwachten wij dat er actief terugmeldingen aan de bronhouder worden gedaan met betrekking tot geconstateerde onjuistheden. Ook de externe kwaliteitsmeting van het stelsel van basisregistraties door het CBS laat zien dat door het ontbreken van controles en verbetermaatregelen de koppeling tussen Handelsregister en WOZ nog niet voldoet aan de gestelde eisen.

Het proces van bijhouding van objectkenmerken bij de gemeente Eindhoven bevindt zich in een transitiefase. Deze transitie wordt vooral aangevoerd door de overgang naar het taxeren van woningen op basis van de gebruiksoppervlakte en het verbeteren van de koppeling tussen de WOZ en de BAG. Hoewel deze verbeterprojecten naar onze inschatting tot een aanzienlijke verbetering van de kwaliteit zullen leiden, is hiermee nog niet geborgd dat alle objectkenmerken periodiek worden gecontroleerd. Het zal daarom nodig zijn om de controle van objectkenmerken ook in de lopende werkprocessen op te nemen. Een ander belangrijk aandachtspunt is het feit dat de gemeente zich thans geen goed en volledig beeld vormt van de huidige kwaliteit van de registratie van objectkenmerken.

Wij constateren dat de gemeente enkele maatregelen heeft getroffen om de kwaliteit van de gegevens in de LV WOZ te verbeteren. Tegelijkertijd zien wij dat belangrijke controles om te borgen dat de landelijke voorziening een exacte kopie is van de WOZ-administratie ontbreken of niet systematisch worden uitgevoerd. Zodoende is de synchroniciteit nog niet geborgd. Onze terugkoppeling op de inventarisatie van april 2020 van de uitgevoerde zelfevaluaties laat dan ook zien dat inhoudelijk nog niet wordt voldaan aan de gestelde eisen, omdat sprake is van significante verschillen tussen de kengetallen uit de gemeentelijke administratie en uit de LV WOZ.

### **Reactie gemeente Eindhoven**

We onderschrijven het merendeel van de bevindingen zoals de Waarderingskamer deze benoemt. Rondom de zaken van de herwaardering woningen hebben wij in het overleg met de Waarderingskamer d.d. 13 oktober 2020 enkele nuances aangebracht.

Voor de gedane constatering zijn binnen de gemeente Eindhoven inmiddels reeds meerdere trajecten opgestart die gezamenlijk, onder meer, gaan leiden tot een veel betere beheersing van de diverse processen. De komende periode zullen wij de Waarderingskamer periodiek en pro-actief meenemen in de verbeteringen en veranderingen die we gaan doorvoeren.

Wij danken de Waarderingskamer voor haar rapport en de oplossingsgerichte bespreking ervan.

