RAPPORT BREED ONDERZOEK NAAR DE UITVOERING EN INTERNE BEHEERSING VAN DE WOZ-PROCESSEN

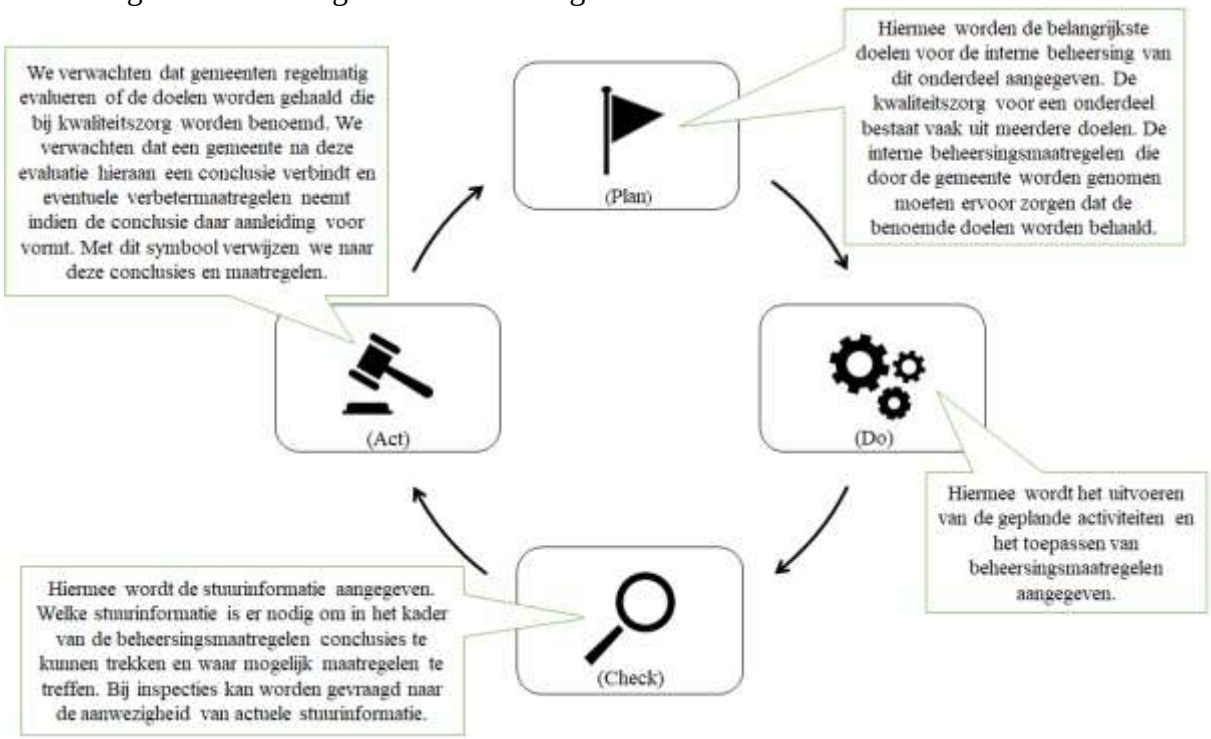
Organisatie:	Gemeentebelastingen en Basisinformatie Drechtsteden
Datum:	3 juli 2020 (startgesprek) 24 september 2020 (onderzoeksdag)
Datum rapport:	28 oktober 2020 (conceptrapport) 13 november 2020 (definitief rapport)

1. Inleiding

In dit rapport doen wij verslag van het onderzoek Interne Beheersing dat is uitgevoerd bij Gemeentebelastingen en Basisinformatie Drechtsteden (hierna: GBD) 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 Gemeentebelastingen en Basisinformatie Drechtsteden (GBD) een onderzoek uitgevoerd naar de getroffen interne beheersingsmaatregelen voor de WOZ-uitvoering. In onderstaande 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 interne beheersing van de kwaliteit van de uitvoering van de Wet WOZ wordt door GBD voldoende geborgd. We willen hierbij onze complimenten maken voor de verbeteringen die zijn doorgevoerd in de uitvoering van de WOZ-processen. Hieronder lichten wij onze beoordeling toe.

De processen rond het bekendmaken van de beschikkingen en het afhandelen van bezwaarschriften zijn naar ons oordeel degelijk opgezet en omkleed met de juiste maatregelen om de kwaliteit en tijdigheid te borgen.

De processen rondom de waardering van woningen verlopen in het algemeen naar behoren en op een aantal onderdelen onderscheidt GBD zich in positieve zin ten opzichte van andere uitvoeringsorganisaties, zoals de inrichting van het model en het kunnen aantonen hiervan. Wel hebben we een aantal aandachtspunten geconstateerd en dat zijn met name het onderzoek naar verbouwingen en wijzigingen na aankoop en de handmatige aanpassingen van waarderingen van verkochte woningen.

Voor wat betreft de processen rond de waardering van courante niet-woningen constateren wij dat de kwaliteit in voldoende mate wordt geborgd door interne beheersingsmaatregelen. De verbetermaatregelen die getroffen zijn naar aanleiding van onze bevindingen tijdens eerdere onderzoeken naar de kwaliteit van de taxaties zijn adequaat. Wel zien wij verbeterpunten in

het verzamelen van marktgegevens, met name bij courante niet-woningen in de kleinere kernen in het verzorgingsgebied van GBD.

De aansluiting van de WOZ-administratie op de Basisregistratie Kadaster wordt voldoende geborgd. Met name het tijdig, juist en volledig verwerken van kadastrale mutaties verloopt goed. Het belangrijkste aandachtspunt bij dit onderwerp is het borgen van een juistheid van de toepassing van de waarderingsuitzonderingen bij ongebouwde objecten.

De aansluiting van de WOZ-administratie op de BAG is voldoende. Het project rond de overgang naar het taxeren op basis van de gebruiksoppervlakte is zodanig ingericht dat veel verbetersignalen voor de BAG en de koppeling tussen de WOZ en de BAG worden verkregen. Hierdoor verbetert de kwaliteit van beide registraties aanzienlijk. Het belangrijkste aandachtspunt dat wij constateren is de moeizame samenwerking met gemeenten waarvoor GBD de BAG-werkzaamheden niet uitvoert.

De aansluiting van de WOZ-administratie op het Handelsregister wordt in voldoende mate geborgd. De overeenstemming van de tenaamstelling van belanghebbenden in de WOZ-administratie met de statutaire naam in het Handelsregister is een verbeterpunt.

Het beheer van objectkenmerken heeft een belangrijke positie ingenomen binnen GBD. Eén van de grootste projecten binnen de GBD is momenteel het project “overgang naar gebruiksoppervlakte”. Dit project is nog niet geheel afgerond maar wel vergevorderd.
Uit onze onderzoek blijkt dat dit project op een zorgvuldige wijze wordt uitgevoerd.
De registratie van de objectkenmerken voor de niet-woningen is nog wel een aandachtspunt.

Hoewel wij ervan overtuigd zijn dat het project “overgang naar gebruiksoppervlakte” een grote kwaliteitsimpuls zal geven, vinden wij ook dat nagedacht moet worden over de beheers-situatie na afronding van dit project. Daarnaast moet de organisatie ervoor zorgen dat de kwaliteit geborgd blijft, door periodiek zelf een onderzoek te doen om aan te tonen dat de geregistreerde objectkenmerken een goede weergave zijn van de straatwerkelijkheid.

In het proces dat gericht is op het borgen van de synchroniciteit van de Landelijke Voorziening WOZ en de eigen WOZ-administratie ontbreekt naar ons oordeel een aantal borgingsinstrumenten. Daardoor is het synchroon houden van de beide registraties niet (aantoonbaar) geborgd. De ingebruikname van nieuwe software door de organisatie kan deze tekortkoming naar verwachting binnen enkele maanden wegnemen.

Reactie GBD
Wij hebben uw rapportage met veel interesse bestudeerd en voorts met veel belangstelling kennisgenomen van uw oordeel.