

RAPPORT ONDERZOEK INTERNE BEHEERSING WET WOZ

Organisatie: Gemeente Rotterdam

Datum: 29 juni 2020 (startgesprek)
14 & 16 juli 2020 (onderzoeksdagen)
8 december 2020 (nabespreking conceptrapport)
17 december 2020 (nabespreking aansluiting op het
Handelsregister)

Datum rapport: 2 oktober 2020 (conceptrapport)
4 februari 2021 (definitief rapport)

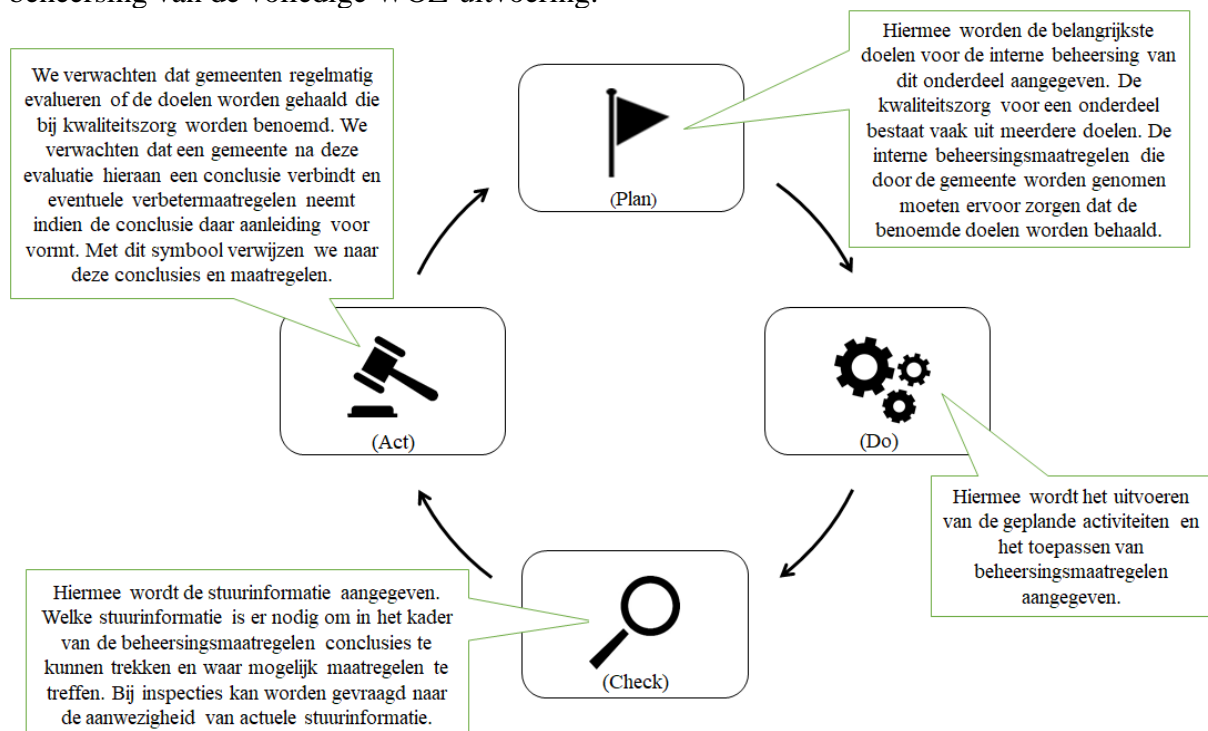
1. Inleiding

In dit rapport doen wij verslag van het onderzoek Interne Beheersing dat is uitgevoerd bij de gemeente Rotterdam 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. Hoofdstuk 3 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. Hoofdstuk 4 beschrijft de belangrijkste actuele ontwikkelingen bij de gemeente Rotterdam en kijkt terug op vorige beoordelingen van de Waarderingskamer. Hoofdstuk 5 beschrijft per onderdeel de resultaten van het inhoudelijk deel van het onderzoek.

In bijlage 1 staat een overzicht van de onderdelen van het WOZ-proces die wij in het kader van dit onderzoek hebben beoordeeld.

2. Samenvatting

De Waarderingskamer heeft bij de gemeente Rotterdam 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	Verbeterpunten	Voldoende	Goed
1. Interactie, verzenden beschikkingen		■	
2. Interactie, bezwarenafhandeling	■		
3. Woningen	■		
4. Courante niet-woningen	■		
5. Incourante objecten			■
6. Gegevensbeheer, aansluiting op de BRK			■
7. Gegevensbeheer, aansluiting op het Handelsregister	■		
8. Gegevensbeheer, aansluiting op de BAG		■	
9. Gegevensbeheer, beheer objectkenmerken	■		
10. Gegevensbeheer, synchroon houden LV WOZ		■	
Eindoordeel	■		

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

Het beeld dat uit ons onderzoek naar voren komt is erg wisselend. Er is een aantal onderdelen van het WOZ-proces waarbij in onze ogen verbetering noodzakelijk is, maar er zijn ook onderdelen waar de gemeente volledig of bijna volledig voldoet aan alle kwaliteitseisen die wij stellen. Dit past in het beeld van een organisatie die op veel terreinen werkt aan verbeteringen. De onderdelen waar wij kritiek op hebben, zullen wij hieronder verder toelichten.

Van alle noodzakelijke verbeteringen moet de verbetering van de juistheid van de geregistreerde objectkenmerken naar onze mening de hoogste prioriteit hebben. Als objectkenmerken onjuist zijn geregistreerd, zal het taxatiemodel minder goede resultaten geven. De juistheid van de objectkenmerken op zichzelf ook een grote invloed op het vertrouwen van belanghebbenden in de WOZ-taxaties. De gemeente heeft inmiddels verschillende verbetertrajecten in gang gezet om de noodzakelijke verbetering te realiseren. De gemeente heeft aangegeven zichzelf periodiek en systematisch een beeld te vormen van de mate waarin de geregistreerde kenmerken overeenkomen met de straatwerkelijkheid. Verder zal de gemeente, als daar aanleiding voor is, gerichte verbetermaatregelen in gang zetten. In het

rapport beschrijven wij aan welke minimale eisen de periodieke analyse ten minste moet voldoen.

Bij het afhandelen van de bezwaarschriften vinden wij het met name zorgelijk dat de tijdigheid ervan onvoldoende geborgd is. Dit is ongewenst voor de inwoners en bedrijven van Rotterdam die bezwaar hebben gemaakt. Daarnaast vinden wij het zorgelijk dat de gemeente onvoldoende lering trekt uit gehonoreerde bezwaarschriften. Dit is een belangrijk onderdeel van de interne beheersing om toekomstige bezwaarschriften zoveel mogelijk te voorkomen.

Voor het verbeteren van de kwaliteit van de woningtaxaties moet de gemeente meer gebruik gaan maken van het taxatiemodel. Nu zijn taxateurs nog te veel bezig met het doorvoeren van individuele aanpassingen. Dit veroorzaakt risico's, bijvoorbeeld voor de onderlinge waardeverhoudingen tussen WOZ-taxaties en voor de uitlegbaarheid van de taxaties. Wij realiseren ons dat het model beter zal gaan presteren als de ingezette verbetering van de objectkenmerken in een verder gevorderd stadium zijn. Maar los daarvan is ook het meer modelmatig gaan werken een belangrijk aandachtspunt.

Dat aansluiting tussen het Handelsregister en de Basisregistratie WOZ nog niet op orde is, blijkt onder andere uit de Driemeting kwaliteit Stelsel van Basisregistraties. Overigens hebben wij tijdens het onderzoek wel geconstateerd dat de aandacht voor dit onderwerp de afgelopen periode is geïntensiveerd. Op grond daarvan hebben wij de verwachting dat de gemeente bij een volgend onderzoek wel zal voldoen aan de eisen die wij stellen.

