

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

Organisatie: Gemeente Zaanstad

Datum: 4 november 2020 (startgesprek)
2, 3 & 17 december 2020 (onderzoeksdag)
10 februari 2021 (nabespreking conceptrapport)

Datum rapport: 20 januari 2021 (conceptrapport)
10 februari 2021 (definitief rapport)

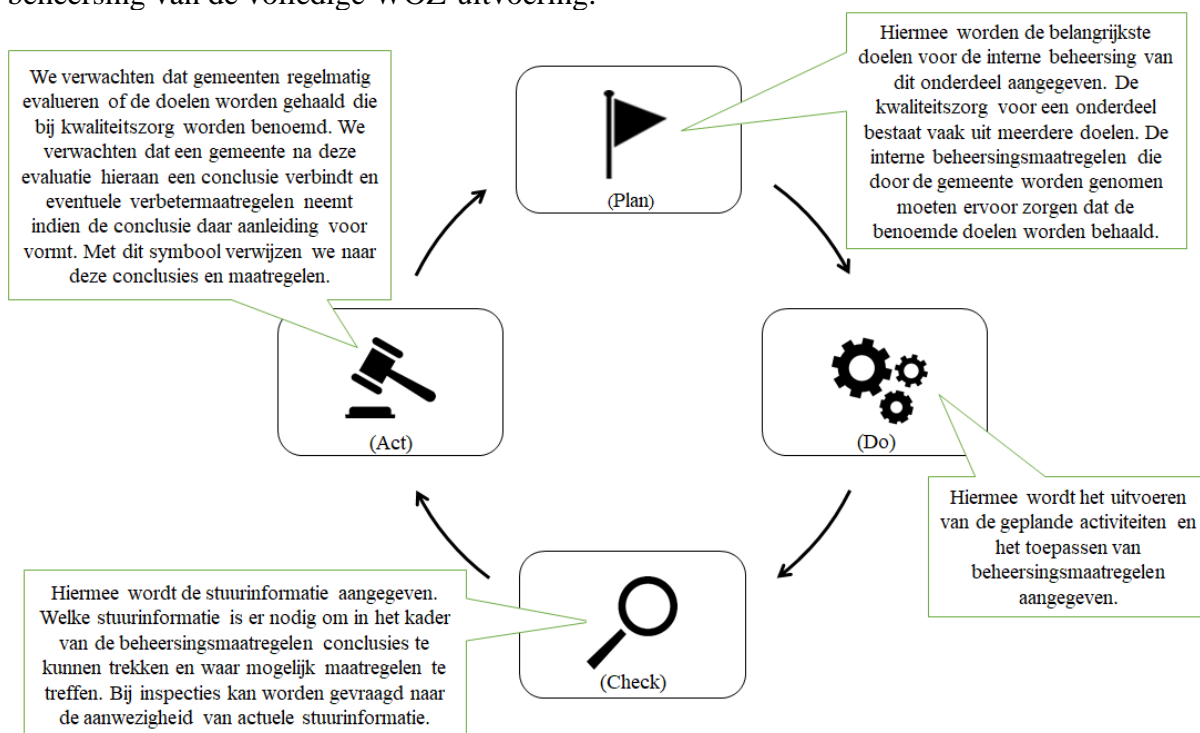
1. Inleiding

In dit rapport doen wij verslag van het onderzoek Interne Beheersing dat is uitgevoerd bij de gemeente Zaanstad 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 Zaanstad 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 Zaanstad 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	Verbeterpunt(en)	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 kwaliteit van de WOZ-uitvoering wordt bij de gemeente Zaanstad voldoende geborgd door interne beheersingsmaatregelen. Hieronder lichten wij onze beoordeling toe.

In het algemeen zijn wij tevreden over de wijze waarop de WOZ wordt uitgevoerd in Zaanstad. Bij acht van de negen onderwerpen geven wij aan dat de aanwezigheid van de interne beheersingsmaatregelen "voldoende" of "goed" de realisatie van de kwaliteitsdoelen borgen.

Sinds het vorige brede onderzoek dat wij in 2016 hebben uitgevoerd heeft er een relatief groot aantal personele wisselingen bij de gemeente Zaanstad plaatsgevonden waardoor sommige werkzaamheden opnieuw zijn belegd. Dit vraagt extra aandacht van de organisatie op het gebied van de borging van de werkzaamheden.

In het bijzonder vragen wij aandacht voor de synchroniciteit tussen de LV WOZ en de eigen WOZ-administratie. 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 een aantal belangrijke controles om te borgen dat de landelijke voorziening een exacte kopie is van de WOZ-administratie ontbreken of niet systematisch worden uitgevoerd. Hierdoor is de synchroniciteit nog niet geborgd en dit heeft ook negatieve gevolgen voor de levering van WOZ-gegevens aan de afnemers.

In het rapport doen wij verschillende suggesties om voor de verschillende onderdelen van het WOZ-proces te werken aan het optimaliseren van de beheersingsmaatregelen.

Zo kan naar ons oordeel de kwaliteit van de koppeling tussen de WOZ-administratie en het Handelsregister met betrekkelijk eenvoudige ingrepen in het proces beter worden geborgd. De organisatie kan dan de uitkomsten van de [Driemeting kwaliteit Stelsel van Basisregistraties](#) (externe link) vertalen naar de eigen controlequery's.

Reactie gemeente Zaanstad

“De gemeente Zaanstad is tevreden met het eindoordeel van de Waarderingskamer. We zien daarentegen wel dat er nog een aantal verbetermaatregelen te nemen zijn en deze zullen per direct worden opgepakt. De belangrijkste daarvan staat al gepland voor de eerste helft van dit jaar, zodat ook de synchronisatie van de LV WOZ in de loop van het jaar geborgd zal zijn. Wel goed om te vernemen dat deze verbetermaatregelen over het algemeen de kwaliteit van de WOZ-taxaties niet beïnvloeden.”