

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

Organisatie: 's-Hertogenbosch

Datum: 9 december 2020 (onderzoeksdag)
18 februari 2021 (nabespreking conceptrapport)

Datum rapport: 21 januari 2021 (conceptrapport)
22 februari 2021 (definitief rapport)

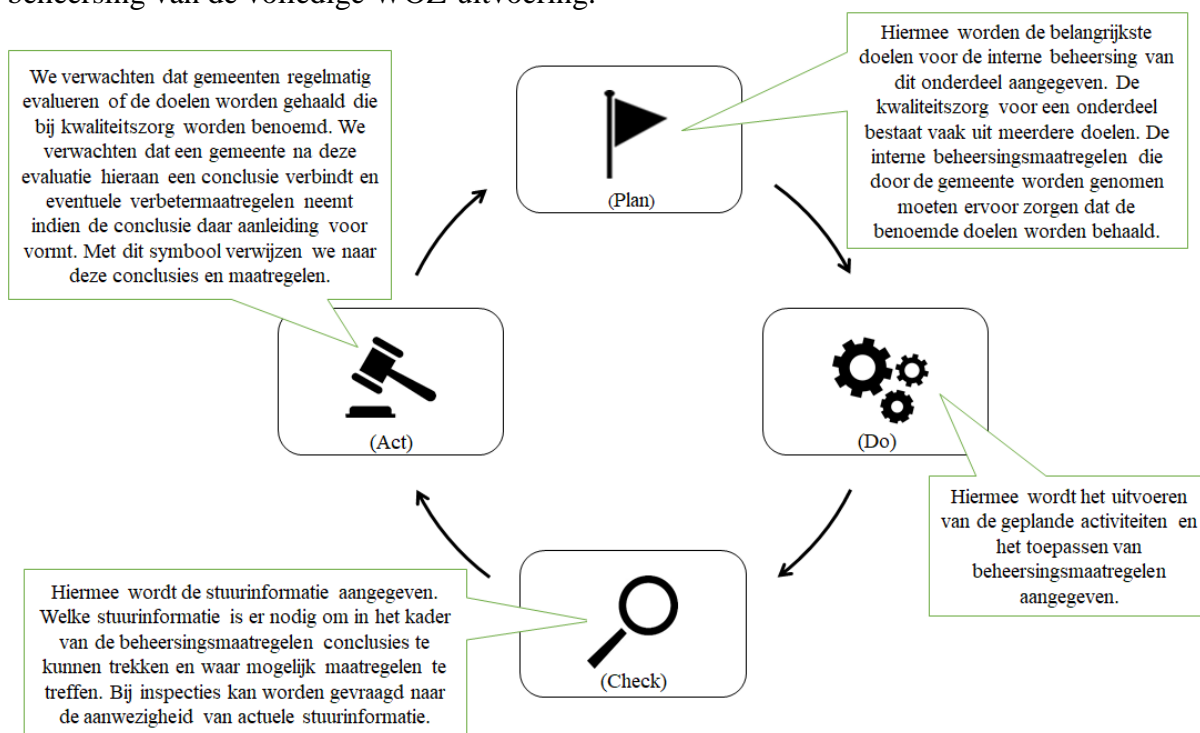
1. Inleiding

In dit rapport doen wij verslag van het brede onderzoek naar de uitvoering en interne Beheersing dat is uitgevoerd bij de gemeente 's-Hertogenbosch 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 negen 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 's-Hertogenbosch 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	Verbeterpunten	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: Voldoende		■	

De kwaliteit van de uitvoering van de Wet WOZ wordt door de gemeente 's-Hertogenbosch voldoende geborgd door interne beheersingsmaatregelen. Hieronder lichten wij onze beoordeling toe.

Toelichting op het oordeel

Allereerst willen we aangeven dat we zien dat de gemeente op veel onderdelen een belangrijke kwaliteitsimpuls heeft gegeven en willen we de medewerkers daarvoor complimenteren.

De manier waarop de processen rondom het verzenden van de beschikkingen, bezwarenafhandeling en de aansluiting op de basisregistratie Kadaster en de basisregistratie Adressen en Gebouwen zijn geborgd beoordelen wij als goed.

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 voldoende geborgd.

Tijdens de onderzoeksdag zijn wij samen met de gemeente tot het beeld gekomen dat er met succes in de afgelopen tijd veel op projectmatige wijze aan de objectkenmerken is gewerkt met de focus op voortgang maar dat een systematische eigen beoordeling van de kwaliteit van de geregistreerde kenmerken nog geen vast onderdeel is van het werkproces. Door het ontbreken van dit eigen onderzoek kunnen wij niet vaststellen dat de objectkenmerken een goede weergave zijn van de straatwerkelijkheid. Wij verwachten dan ook dat de gemeente een eigen beoordeling uitvoert naar de kwaliteit van de geregistreerde objectkenmerken, bijvoorbeeld door het toepassen van het beoordelingsprotocol objectkenmerken.

Voor zowel de woningen als de courante niet-woningen is er een werkwijze ontwikkeld waarbij er gewerkt wordt aan de hand van duidelijke werkplanningen. Voor elk onderwerp worden de benodigde analyses, eindcontroles en evaluaties uitgevoerd en waar nodig verbetermaatregelen getroffen.

We hebben tijdens het onderzoek in januari 2020 geconstateerd dat er veel handmatige aanpassingen worden gedaan op de modelwaarden (zowel op de opstalwaarde als de grondwaarde). Dit leidt op onderdelen tot onjuiste onderlinge waardeverhoudingen. Ook tijdens dit onderzoek is dit ter sprake gekomen. De gemeente heeft aangegeven dat de groepscorrecties in taxatiemodel verder zijn geanalyseerd. Ook geeft de gemeente aan dat er aandacht is voor de aantallen handmatige correcties.

We adviseren u om als eerste de volgende onderwerpen op te pakken:

- De synchroniciteit tussen de eigen WOZ-administratie en de LV WOZ
- Een eigen onderzoek naar de juistheid en volledigheid van de primaire en secundaire kenmerken
- Een evaluatie van de bezwaarafhandeling
- Een reductie van het aantal handmatige aanpassingen op de modelwaarden.

Indien u deze zaken heeft opgepakt kunnen we weer een onderzoek uitvoeren om ons oordeel te herijken.

Reactie gemeente 's-Hertogenbosch

Wij constateren met genoegen dat u heeft gezien dat de gemeente 's-Hertogenbosch de processen een belangrijke kwaliteitsimpuls heeft gegeven. Wij werken er hard aan om alle processen continu te blijven verbeteren en we denken een goede grip te hebben op zowel de kwaliteit als de tijdigheid van de processen.

