

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

Organisatie: BsGW Belastingssamenwerking Gemeenten en Waterschappen

Datum: 3 december 2020

Datum rapport: 8 maart 2021 (1<sup>e</sup> concept)  
9 april 2021 (2<sup>e</sup> concept)

---

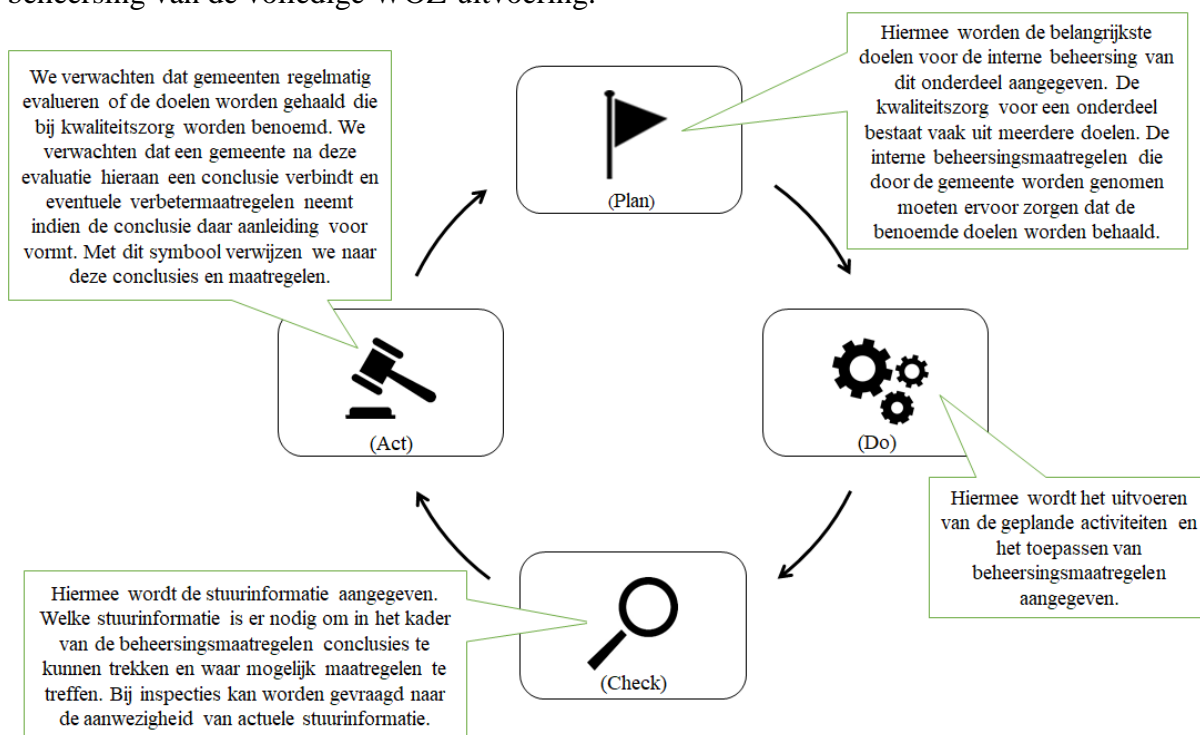
### 1. Inleiding

In dit rapport doen wij verslag van het onderzoek Interne Beheersing dat is uitgevoerd bij de Belastingssamenwerking gemeenten en Waterschap (hierna: BsGW) door de Waarderingskamer in het kader van het toezicht op de uitvoering van de Wet waardering onroerende zaken (Wet WOZ).

De Waarderingskamer ziet erop 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

Belastingsamenwerking Gemeenten en Waterschappen (BSGW) is een gemeenschappelijke regeling op het gebied van lokale belastingen met 29 deelnemende gemeenten en 1 waterschap. De organisatie is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wet waardering onroerende zaken (Wet WOZ) van deze gemeenten.

De Waarderingskamer heeft, in aansluiting op het eerder uitgevoerde onderzoek naar de interne beheersing bij BSGW organisatie in 2018, opnieuw 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	Moet op onderdelen verbeterd worden	Voldoende	Goed
1. Interactie, verzenden beschikkingen			■
2. Interactie, bezwarenafhandeling	■		
3. Woningen		■	
4. 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	■		
10. Vakbekwaamheid			■
Eindoordeel		■	

De kwaliteit van de uitvoering van de Wet WOZ wordt door uw organisatie voldoende geborgd door interne beheersingsmaatregelen. De organisatie voldoet bij acht van de tien geselecteerde onderdelen van het WOZ-proces aan de eisen die de Waarderingskamer stelt in de Waarderingsinstructie.

### *Interactie, verzenden beschikkingen*

Het proces rond het verzenden van de beschikkingen verloopt naar ons oordeel goed. Er zijn adequate beheersmaatregelen geïmplementeerd die borgen dat de herwaardering tijdig is afgerond en dat nieuw vastgestelde waarden tijdig en goed worden verzonden naar belanghebbenden en in de LV WOZ worden verwerkt.

### *Interactie, bezwarenafhandeling*

Het proces rond de bezwarenafhandeling moet op onderdelen verbeterd worden. Hoewel dit proces de afgelopen jaren aanzienlijk beter is gestroomlijnd, slaagt de organisatie er niet in te voldaan aan de normen rond het tijdig afhandelen van bezwaarschriften. Daarnaast zijn wij van oordeel dat het toepassen van taxatie-technische intercollegiale toetsing bij het aanpassen van waarden beter geborgd kan worden.

### *Woningen*

Het proces rond de waardering van woningen bij BsGW verloopt naar ons oordeel voldoende. Het aantal handmatige aanpassingen dat moeten worden gedaan ondanks meerdere iteratieslagen dit jaar, is daarbij het belangrijkste aandachtspunt. We verwachten dat het model ieder jaar wordt gekalibreerd en dat er meerdere iteratieslagen worden uitgevoerd.

### *Niet-woningen*

Het proces rond de waardering van courante niet-woningen bij BsGW verloopt naar ons oordeel voor het grootste deel goed. Het belangrijkste verbeterpunt dat wij zien heeft betrekking op het inwinnen en analyseren van voldoende huurgegevens, met name bij de kleinere gemeenten binnen het verzorgingsgebied.

### *Gegevensbeheer, aansluiting op de BRK*

De aansluiting van de WOZ-administratie op de basisregistratie Kadaster wordt door BsGW goed geborgd. In het proces is geborgd dat mutaties tijdig en juist worden verwerkt en er vinden periodieke *overall*-controles plaats om de aansluiting te toetsen. Het voornaamste verbeterpunt is het feit dat geen periodieke controle wordt uitgevoerd om te toetsen of ongebouwde eigendommen terecht zijn uitgezonderd.

### *Gegevensbeheer, aansluiting op het Handelsregister*

De aansluiting van de WOZ-administratie op het Handelsregister wordt door BsGW voldoende geborgd. In het proces is geborgd dat mutaties tijdig en juist worden verwerkt en er vinden periodieke *overall*-controles plaats om de aansluiting te toetsen. De voornaamste tekortkoming is dat er nog geen terugmeldingen worden gedaan aan de Kamer van Koophandel wanneer het vermoeden bestaat dat de gegevens in het Handelsregister niet juist zijn.

### *Gegevensbeheer, aansluiting op de BAG*

Naar ons oordeel is de aansluiting van de WOZ-administratie op de BAG goed geborgd. Enerzijds blijkt dit uit de zogenaamde koppelingspercentages. Anderzijds zien wij dat maandelijks goede controles worden uitgevoerd waarbij de WOZ-administratie naast de gegevens in de BAG worden gelegd.

### *Gegevensbeheer, beheer objectkenmerken*

Het beheer van de registratie van objectkenmerken kent verbeterpunten. Weliswaar worden er met name in het kader van het project rond de “overgang op de gebruiksoppervlakte” veel aanvullende controles uitgevoerd, deze controles borgen naar ons oordeel niet volledig dat de

geregistreerde kenmerken een goede weerspiegeling van de werkelijke situatie ter plaatse zijn. Dit geldt met name voor de secundaire objectkenmerken. Daarnaast worden geen periodieke controles uitgevoerd om een algemeen beeld te vormen van de kwaliteit van de geregistreerde kenmerken, bijvoorbeeld in de vorm van een steekproef. Verder hebben bestaande controles vooral betrekking op de registratie van kenmerken van woningen en vinden er vrijwel geen controles naar de juistheid van geregistreerde kenmerken van niet-woningen plaats, buiten de reguliere processen. Gelet op het grote aantal objecten dat in het kader van het project “overgang op de gebruiksoppervlakte” wordt gecontroleerd komen wij voor dit onderdeel van het WOZ-proces tot het oordeel “voldoende”. Daarbij merken wij op dat wij verwachten dat bij een volgend breed onderzoek de kwaliteit van de registratie van objectkenmerken aantoonbaar is geborgd.

#### *Gegevensbeheer, synchroniseren LV WOZ*

De het borgen van de synchroniciteit van gegevens in WOZ-administratie en de LV WOZ beoordelen wij als onvoldoende. Er worden veel inspanningen verricht om te zorgen dat foutberichten uit de landelijke voorziening snel worden opgepakt en de organisatie spant zich in om, met name in de periode rond het bekendmaken van de nieuwe beschikkingen, voortdurend te controleren of nieuwe waarden goed in de LV WOZ worden verwerkt. Het ontbreekt de organisatie op dit moment aan hulpmiddelen van de softwareleverancier om de synchroniciteit van alle (andere) gegevens goed te borgen. Het feit dat opdracht is gegeven een zogenoemde confrontatie tool te implementeren zien wij als een adequate, maar tevens zeer noodzakelijke maatregel. We hebben bij dit oordeel ook laten meewegen dat de voorhanden zijnde hulpmiddelen vanuit het Kadaster in onze ogen onvoldoende zijn ingezet om te komen tot een zo’n goed mogelijk resultaat. Bij een volgend onderzoek verwachten wij de resultaten hiervan te kunnen beoordelen.

#### *Vakbekwaamheid*

De vakbekwaamheid is binnen BSGW goed geborgd. Er is veel aandacht voor de certificering en educatie van het personeel.

### **Reactie BSGW Belastingssamenwerking Gemeenten en Waterschap**

Het rapport is besproken en voor verdere kennisgeving aangenomen.

De onderwerpen ten aanzien van bezwarenafhandeling, aansluiting op de BRK en synchroniseren van de LV WOZ zijn opgepakt, waardoor deze verbeteringen moeten leiden tot een hogere kwaliteit en juistheid van de gegevens.

Om te toetsen of de verbeteringen die in komende maanden worden opgepakt leiden tot het gewenste resultaat, wordt er een nieuwe afspraak gemaakt voor controle op de interne beheersmaatregelen van de WOZ-processen. Deze controle wordt dan uitgevoerd op dezelfde processen en zal plaatsvinden in de periode oktober/november 2021.

