



info@waarderingskamer.nl



070-3110555

Inspectie uitgevoerd door

Datum onderzoek

8 april 2022

Datum rapport

21 april 2022 (concept)

3 juni 2022 (definitief)

Gesprek gevoerd met

## Rapport van bevindingen onderzoek uitvoering en interne beheersing van het WOZ-proces

### Zoetermeer

#### Samenvatting

Dit onderzoek beoordeelt:

- tijdigheid van het verzenden van de WOZ-beschikkingen;
- voortgang en kwaliteit van de bezwaarafhandeling;
- juistheid en actualiteit van de objectkenmerken (waaronder de overgang naar gebruiksoppervlakte;
- taxatieproces van woningen en niet-woningen;
- synchronisatie met de Landelijke Voorziening WOZ (LV WOZ);
- aansluiting van de WOZ-administratie op de andere basisregistraties en de vakbekwaamheid.

**Uit ons onderzoek blijkt dat de uitvoering van de Wet WOZ in deze organisatie bij de gecontroleerde onderwerpen voldoende is.**

#### Toelichting

*Twee betrokken medewerkers zijn in september 2021 begonnen. Bij de start hebben ze veel achterstanden en verbeterpunten geconstateerd. Op basis van deze constatering is een actieplan gemaakt. Vanaf dat moment is er veel werk verricht.*

*Zo is er bijvoorbeeld veel energie gestopt in de synchronisatie met de LV WOZ. Hierdoor zijn achterstanden zijn weggewerkt. Verder hebben we tijdens ons onderzoek gemerkt dat de verbetermaatregelen al hebben geleid tot een gewenste kwaliteitsimpuls.*

### *Tijdigheid processen*

- Beschikkingen worden nog niet (altijd) tijdig verzonden.
- Bezwaren worden (bijna) allemaal tijdig afgehandeld.
- De inhoudelijke bezwaarafhandeling en de kwaliteit van de door ons gecontroleerde uitspraken is goed. Daarnaast heeft er een evaluatie van de resultaten van de vorige bezwaarafhandeling plaatsgevonden.

### *Landelijke voorziening WOZ*

- De organisatie is bezig met de synchronisatie tussen de gemeentelijke WOZ-administratie en de LV WOZ. Dit project is nog niet afgerond.

### *Juistheid en actualiteit van de objectkenmerken*

- De kwaliteitscontroles zijn niet volledig uitgevoerd.
- De organisatie taxeert al volledig op gebruiksoppervlakte.
- De juistheid en de volledigheid van de primaire objectkenmerken zijn over het algemeen naar behoren. Alleen uit onze deelwaarneming zijn verschillen geconstateerd tussen externe gegevens en de gegevens in de WOZ-administratie.
- Wij merken op dat er geen (aantoonbaar) onderzoek is uitgevoerd naar de juistheid en volledigheid van de objectkenmerken. Daarnaast is er geen plan van aanpak hoe de objectkenmerken actueel gehouden worden. Daarom kunnen we geen oordeel geven over dit onderwerp.

### *Woningen*

- De kwaliteitscontroles zijn naar behoren uitgevoerd.

### *Niet-woningen*

- De kwaliteitscontroles zijn naar behoren uitgevoerd.

### *Aansluiting WOZ op andere basisregistraties*

- De WOZ is voldoende afgestemd op de andere basisregistraties.

### *Vakbekwaamheid*

- De vakbekwaamheid is goed geborgd.

### *Eindoordeel versus algemeen oordeel*

*Het eindoordeel onderzoek is strijdig met het algemeen oordeel. Maar omdat de betrokken medewerkers al veel hebben verbeterd, hebben we besloten om het algemeen oordeel "goed" niet te wijzigen. Wel zullen we in 2023 een vervolgonderzoek doen om te beoordelen of de hierondergenoemde aandachtspunten zijn opgelost.*

*Aandachtspunten*

- synchronisatie met de LV WOZ.
- tijdige, juiste en volledige overgang naar gebruiksoppervlakte voor woningen.
- het ontbreken van een aantoonbaar onderzoek naar de juistheid en volledigheid van de primaire en secundaire objectkenmerken en een plan dat er in voorziet dat alle objecten eens per vijf jaar worden gecontroleerd.
- juistheid van de secundaire kenmerken.
- juiste, volledige en tijdige uitvoering van de marktanalyse.
- juiste functionele correctie.
- het tijdig verzenden van de resterende beschikkingen naar waardepeildatum 1 januari 2020.
- het ontbreken van een evaluatie van de bezwaarafhandeling
- verbeteren van de kwaliteit van de kadastrale verwerking op juistheid en volledigheid.
- verbeteren van de stuurinformatie/managementinformatie
- het inrichten en verbeteren/stroomlijnen processen
- het opstellen van een verbeterplan voor de datakwaliteit incourante- en agrarische objecten.
- e implementatie koppeling tussen belasting- en waarderingsapplicatie.