



info@waarderingskamer.nl



070-3110555

Inspectie uitgevoerd door

Datum onderzoek

10 oktober 2022

Datum rapport

1 november 2022 (concept)

2 december 2022 (definitief)

Gesprek gevoerd met

Zie bijlage

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

Samenvatting

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

De interne beheersing van het WOZ-proces in de gemeente Amsterdam is **voldoende**.

Toelichting

De afgelopen jaren hebben de medewerkers van de gemeente Amsterdam hard gewerkt aan de noodzakelijke en duurzame verbetering van het WOZ-proces. Dit heeft geleid tot aantoonbare verbeteringen voor zowel de tijdigheid, kwaliteit en de beheersing van het WOZ-proces.

Wij zullen de nog uit te voeren verbeteringen de komende periode met belangstelling volgen.

PROCES		BEOORDELING INTERNE BEHEERSING		
	Beoordeeld is de uitvoering en borging van de processen	Moet op onderdelen verbeterd worden	Voldoende	Goed
1.	Beschikkingen		X	
2.	Afhandeling bezwaarschriften			X
3.	Synchronisatie LV WOZ	X		
4.	Objectkenmerken		X	
5.	Woningen			X
6.	Niet-woningen		X	
7.	Aansluiting op de BAG		X	
8.	Aansluiting op de BRK			X
9.	Aansluiting op het Handelsregister		X	
10.	Vakbekwaamheid	Niet beoordeeld		
Eindoordeel			X	

De kwaliteit van de uitvoering van de Wet WOZ wordt door uw organisatie **voldoende** geborgd door interne beheersingsmaatregelen. De organisatie voldoet bij acht geselecteerde onderdelen van het WOZ-proces aan de minimale eisen die de Waarderingskamer stelt in de Waarderingsinstructie. Daarbij maken wij wel de aantekening dat de goede resultaten recent zijn bereikt, het bestendigen van deze resultaten, ook voor toekomstige herwaarderingen, is een belangrijke doelstelling voor de gemeente Amsterdam voor de komende jaren.

Beschikkingen

De beschikkingen worden weliswaar niet altijd tijdig verzonden, maar de aantallen nog te beschikken objecten zijn in 2022 aanzienlijk gedaald ten opzichte van een jaar eerder. Bovendien heeft de gemeente plausibele argumenten waarom de nog te verzenden beschikkingen in 2022 nog niet zijn verzonden. Voor de heffingsjaren van voor 2022 voldoet de gemeente aan de geldende normen. Wij constateren dat de gemeente Amsterdam dit onderdeel van het WOZ-proces steeds beter beheerst en daarom beoordelen we dit met een "voldoende".

Bezwaarhandeling

Tijdens het onderzoek is duidelijk geworden dat alle "oude" WOZ-bezwaren die nog open stonden inmiddels zijn afgehandeld. Voor wat betreft de oudere jaren (voor waardepeildatum 1 januari 2021) staat er nog een WOZ-bezwaar open tegen circa 1700 WOZ-objecten. Dit zijn nagenoeg allemaal bezwaarschriften die na 1 januari 2022 zijn ingediend. Met alle belanghebbenden is hierover contact geweest. Daarnaast heeft de gemeente Amsterdam een uitgebreide analyse gedaan naar de oorzaken van gehonoreerde bezwaren ("jaarrapportage WOZ-bezwaar". Deze analyse heeft ook geleid tot concrete verbetermaatregelen. Op grond hiervan concluderen wij dat de WOZ-bezwarenafhandeling goed wordt beheerst.

Landelijke voorziening WOZ

Op dit moment zijn de verschillen tussen de LV WOZ en de WOZ-administratie veel hoger dan onze norm. Bovendien is het aantal foutberichten groot te noemen, maar dit aantal loopt steeds verder terug. Daarnaast is de gemeente het afgelopen jaar een project gestart om de koppeling tussen beide registraties te verbeteren en hiervan hebben wij ook de positieve resultaten gezien. De verschillen en de foutberichten (en voor zover mogelijk de achterliggende oorzaken daarvan) zijn goed in beeld gebracht en de gemeente is bezig om deze op te lossen. Het is de planning om de meeste verschillen in het eerste kwartaal van 2023 te hebben teruggebracht. Dan moet de koppeling met behulp van de confrontatietool in de greep kunnen worden gehouden. Op dit moment is de beheersing in onze optiek nog onvoldoende, maar de gemeente werkt er aantoonbaar hard aan om dit te verbeteren.

Objectkenmerken

Wij stellen vast dat er door de medewerkers van Amsterdam eveneens hard wordt gewerkt om de objectkenmerken in overeenstemming te brengen met de fysieke werkelijkheid. Voor de gemeente Landsmeer is er in 2022 een "100% controle" uitgevoerd en zijn alle "fouten" direct hersteld. Voor het overige deel van de gemeente Amsterdam is er een representatieve steekproef uitgevoerd. Uit deze eigen controle komt naar voren dat de registratie van de objectkenmerken nog kan worden verbeterd. Wij ondersteunen de doelstelling van de gemeente om hiermee aan de slag te gaan.

Woningen

Op basis het onderzoek dat wij begin 2022 hebben uitgevoerd en op basis van onze bevindingen uit dit onderzoek concluderen wij dat de kwaliteit van de woningtaxaties goed is geborgd. Het feit dat de gemeente aantoonbaar weinig individuele aanpassingen op de modelwaarden doorvoert, beschouwen wij daarbij als een positief punt.

Niet-woningen

Op basis de onderzoeken die wij begin 2022 hebben uitgevoerd en op basis van onze bevindingen uit dit onderzoek concluderen wij dat de kwaliteit van de niet-woningtaxaties voldoende is geborgd. De uniformiteit van de waarderingen van de verschillende categorieën niet-woningen kan naar onze mening nog worden geoptimaliseerd. Daarnaast kan voor de incurante objecten de wijze waarop de functionele correctie wordt bepaald nog worden verbeterd.

Aansluiting WOZ op de BAG

De aansluiting tussen de BAG en de WOZ kan bijna geautomatiseerd worden onderzocht. Wij constateren dat de verschillen tussen de beide registraties ongeveer gelijk zijn aan het landelijke gemiddelde. Het percentage gekoppelde panden zonder verblijfsobject is nog wel een verbeterpunt, maar in het algemeen is er voor dit onderdeel sprake van een voldoende niveau van interne beheersing.

Aansluiting WOZ op de BRK

De aansluiting tussen de BRK en de WOZ kan geautomatiseerd in beeld worden gebracht en we hebben waargenomen dat de gemeente de aansluiting ten minste vier keer per jaar onderzoekt. Daarom concluderen wij dat er sprake is van een goede interne beheersing van deze koppeling tussen deze twee (basis)registraties.

Aansluiting WOZ op het HR

In 2021 en 2022 zijn er handmatige opschoonacties uitgevoerd om de HR-WOZ koppeling te optimaliseren. Dat heeft ook resultaat gehad, want op dit moment zijn er aantoonbaar weinig verschillen tussen beide registraties. Door een directe koppeling met het Handelsregister zal er sprake zijn van een betere beheersing en zijn opschoonacties in de toekomst waarschijnlijk niet meer nodig. Op dit moment vinden wij de interne beheersing “voldoende”.

Aandachtspunten

De interne beheersing van het WOZ-proces in de gemeente kan nog worden geoptimaliseerd door:

- het verbeteren van de synchroniciteit van de LV WOZ;
- het in overeenstemming brengen van de geregistreerde primaire en secundaire objectkenmerken met de werkelijkheid;
- het verzenden van de resterende WOZ-beschikkingen naar waardepeildatum 1 januari 2021.

We gaan ervan uit dat de gemeente Amsterdam de bovengenoemde punten oppakt.