



# Rapport onderzoek uitvoering WOZ-proces Stadskanaal

Datum onderzoek: 3 november 2023  
Datum rapport: 27 november 2023 (concept)  
Datum rapport: 15 januari 2024



## Inhoud

Samenvatting .....	2
1. Terugblik op vorige rapportage .....	6
2. Opzet onderzoek .....	7
3. Tijdigheid verzenden beschikkingen .....	11
4. Bezwaarafhandeling .....	13
5. Landelijke voorziening WOZ .....	17
6. Objectkenmerken .....	20
7. Woningen .....	23
8. Niet-woningen .....	26
9. Aansluiting Basisregistratie WOZ op Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) .....	30
10. Aansluiting Basisregistratie WOZ op Basisregistratie Kadaster (BRK) .....	32
11. Aansluiting Basisregistratie WOZ op Basisregistratie Handelsregister (HR) .....	34
12. Vakbekwaamheid .....	36



## 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.

Uit ons onderzoek blijkt dat de uitvoering van de Wet WOZ in deze organisatie op onderdelen verbeterd moet worden.

De organisatie wordt geadviseerd een onderzoek in te stellen of de huidige formatie toereikend is om alle werkzaamheden tijdig en op een juiste wijze uit te voeren. Zij kan hiervoor gebruik maken van de bij de Waarderingskamer bekende benchmarkgegevens.

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*			
<b>Eindoordeel</b>		<b>Moet op onderdelen verbeterd worden</b>		

\* Dit onderdeel wordt niet meegewogen in ons oordeel



## Beschikkingen

De beschikkingen worden niet (altijd) tijdig verzonden.

De reden(en) dat we dit onderdeel als "moet worden verbeterd" hebben beoordeeld zijn:

- ✓ Het aantal nog te verzenden beschikkingen voor dit jaar ten tijde van het onderzoek is hoger dan 0,1% . Hiermee voldoet u niet aan onze norm.
- ✓ Het aantal nog te verzenden beschikkingen voor de oudere jaren is hoger dan 0,1%. Hiermee voldoet u niet aan onze norm.

## Bezwaarhandeling

De bezwaren worden niet (altijd) tijdig afgehandeld, er is geen (aantoonbare) evaluatie uitgevoerd naar de resultaten van de vorige bezwaarafhandeling.

De reden(en) dat we dit onderdeel als "moet worden verbeterd" hebben beoordeeld zijn:

- ✓ Er is sprake van een achterstand bij de bezwaarafhandeling voor het huidige belastingjaar.
- ✓ Er heeft geen aantoonbare evaluatie plaatsgevonden naar de resultaten van de bezwaarafhandeling van de afgelopen herwaardering

## Landelijke voorziening WOZ

De synchronisatie tussen de gemeentelijke WOZ-administratie en de LV WOZ verloopt nog niet goed.

De reden(en) dat we dit onderdeel als "moet worden verbeterd" hebben beoordeeld zijn:

- ✓ Het verschil tussen het aantal WOZ-objecten in de WOZ-administratie en het aantal WOZ-objecten in de LV WOZ is groter dan onze norm van 0,1%.
- ✓ De verschillen tussen het aantal verzonden en nog te verzenden beschikkingen volgens de WOZ-administratie en het aantal verzonden en nog te verzenden beschikkingen volgens de LV WOZ voor het huidige belastingjaar zijn groter dan onze norm van 0,1%.
- ✓ Het verschil tussen nog te verzenden beschikkingen volgens de WOZ-administratie en het aantal nog te verzenden beschikkingen volgens de LV WOZ voor de oudere jaren is groter dan onze norm van 0,1%.
- ✓ De verschillen tussen het aantal ingediende en afgehandelde objecten onder bezwaar volgens de WOZ-administratie en het aantal ingediende en afgehandelde objecten onder bezwaar volgens de LV WOZ zijn groter dan onze norm van 0,1%. Dit geldt voor de bezwaarafhandeling van dit jaar en de oudere jaren.
- ✓ Het proces rondom de synchroniciteit LV WOZ is onvoldoende geborgd.

## Objectkenmerken

De bijhouding, juistheid en de volledigheid van de objectkenmerken moet op onderdelen worden verbeterd.

De reden(en) dat we dit onderdeel als "moet worden verbeterd" hebben beoordeeld zijn:

- ✓ Er was geen aantoonbaar eigen onderzoek naar de juistheid en volledigheid van de primaire en/of secundaire objectkenmerken aanwezig, inclusief conclusies en maatregelen



- ✓ De juistheid en volledigheid van de secundaire objectkenmerken is op onderdelen niet op orde
- ✓ Er is geen plan aanwezig dat erin voorziet dat eens per 5 jaar de objectkenmerken van alle objecten worden gecontroleerd
- ✓ De bijhouding van de objectkenmerken naast de reguliere processen is niet op orde

### **Woningen**

De kwaliteitscontroles zijn voldoende uitgevoerd, maar kunnen worden geoptimaliseerd. De reden(en) dat we dit onderdeel als "voldoende" hebben beoordeeld is:

- ✓ De permanente marktanalyse wordt jaarlijks uitgevoerd maar het proces is nog onvoldoende geborgd in de organisatie

### **Niet-woningen**

De kwaliteitscontroles zijn voldoende uitgevoerd, maar kunnen worden geoptimaliseerd. De reden(en) dat we dit onderdeel als "voldoende" hebben beoordeeld is:

- ✓ De permanente marktanalyse wordt op onderdelen niet juist uitgevoerd

### **Aansluiting WOZ op de BAG**

De WOZ is deels afgestemd op de BAG. Er moeten nog werkzaamheden worden verricht om de afstemming volledig te realiseren.

De reden(en) dat we dit onderdeel als "moet worden verbeterd" hebben beoordeeld zijn:

- ✓ De WOZ is nog onvoldoende afgestemd op de BAG voor wat betreft de panden zonder verblijfsobject (norm > 95%).
- ✓ De WOZ is nog onvoldoende afgestemd op de BAG voor wat betreft de verblijfsobjecten (norm > 99%).

### **Aansluiting WOZ op de BRK**

De WOZ is nagenoeg volledig afgestemd op de BRK

### **Aansluiting WOZ op het HR**

De WOZ is nagenoeg volledig afgestemd op het HR

### **Eindoordeel versus algemeen oordeel**

De bevindingen uit deze beoordeling zijn strijdig met het algemeen oordeel van 4 sterren.



### Aandachtspunten

Aandachtspunten daarbij zijn:

- ✓ het tijdig verzenden van de resterende beschikkingen naar waardepeildatum 1 januari 2022
- ✓ het tijdig verzenden van de resterende beschikkingen naar waardepeildatum 1 januari 2021
- ✓ het tijdig verzenden van de resterende beschikkingen naar waardepeildatum 1 januari 2020
- ✓ het tijdig afhandelen van de bezwaarschriften naar waardepeildatum 1 januari 2022
- ✓ de synchronisatie met de LV WOZ
- ✓ het ontbreken van een aantoonbaar onderzoek naar de juistheid en volledigheid van de primaire en secundaire objectkenmerken
- ✓ de afstemming van de WOZ met de BAG

We gaan ervan uit dat u de bovengenoemde punten oppakt.



## 1. Terugblik op vorige rapportage

Tijdens de vorige inspectie van 2 september 2022 zijn afspraken gemaakt dan wel achterstanden geconstateerd over de volgende onderwerpen:

- ✓ de synchronisatie met de LV WOZ
- ✓ de afstemming van de WOZ met de BAG
- ✓ de afstemming van de WOZ met het HR
- ✓ het ontbreken van een aantoonbaar onderzoek naar de juistheid en volledigheid van de primaire en secundaire objectkenmerken
- ✓ het ontbreken van een evaluatie van de bezwaarafhandeling
- ✓ het tijdig verzenden van de resterende beschikkingen naar waardepeildatum 1 januari 2021
- ✓ het tijdig afhandelen van de bezwaarschriften naar waardepeildatum 1 januari 2021
- ✓ het tijdig verzenden van de resterende beschikkingen naar waardepeildatum 1 januari 2020

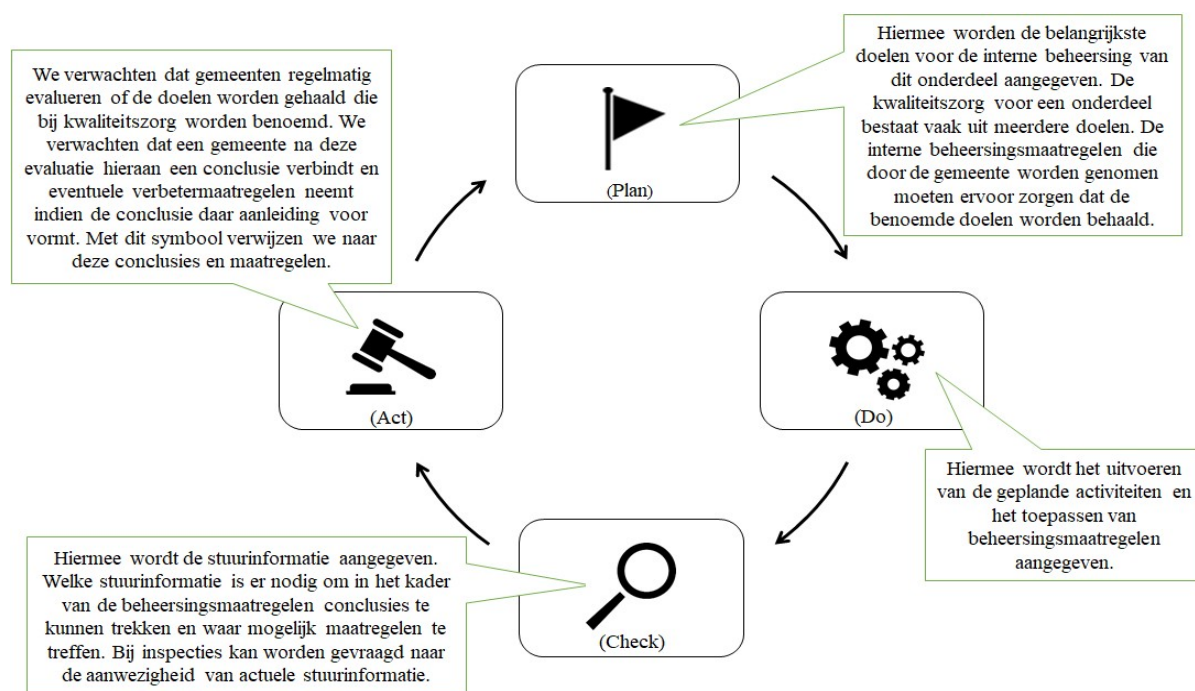
Bevindingen met betrekking tot bovenstaande onderwerpen, tijdens deze inspectie: Het effect van het extra ingezette personeel is onvoldoende gebleken. De gemeente handelt voorzichtig en houdt de uitgaven strikt in de gaten, dit is vanuit historisch perspectief begrijpelijk, de afdeling geeft aan dat het mede hierdoor niet is gelukt de organisatie en uitvoering tijdig op te schalen om de geconstateerde achterstanden voldoende aan te pakken. Ondanks de bijzondere inzet van de bestaande medewerkers en de inzet van extra personeel is de situatie onvoldoende verbeterd.



## 2. Opzet onderzoek

### Doelstelling

Het doel van het onderzoek is om vast te stellen of de interne beheersingsmaatregelen in de organisatie voldoende zijn om de kwaliteit van de WOZ-beschikkingen te kunnen waarborgen. We willen inzicht in de inrichting, de naleving en het effect van de aanwezige interne beheersingsmaatregelen in de uitvoering. Daarom beoordelen wij de interne beheersing van negen onderdelen van dit proces. Onderstaande afbeelding laat een cyclus zien 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. En beoordelen wij of de uitvoering van de diverse onderdelen van de Wet WOZ inhoudelijk aan de gestelde eisen voldoet.





## Werkwijze

Tijdens de onderzoeksdag beoordelen wij negen onderdelen van het WOZ-proces. We kijken of de interne beheersingsmaatregelen die beschreven zijn in paragraaf "kwaliteitszorg" van de Waarderingsinstructie ook worden bereikt. Belangrijke aandachtspunten zijn de conclusies die de organisatie heeft getrokken over deze onderwerpen en de getroffen maatregelen. Op basis van de negen beoordelingen komen wij met een eindoordeel over de interne beheersing en de inhoudelijke kwaliteit van de WOZ-uitvoering.

## Beoordeling interne beheersingsmaatregelen

De Waarderingskamer controleert of de uitvoeringsprocessen met betrekking tot de WOZ-beschikkingen bij gemeenten en samenwerkingsverbanden voldoen aan de geldende kwaliteitseisen. Er wordt verwacht dat er voldoende interne beheersingsmaatregelen zijn genomen om de kwaliteit van de uitvoeringsprocessen te beschermen. De normen en eisen die de Waarderingskamer bij de beoordeling toepast, zijn vastgelegd in onder andere: de [Waarderingsinstructie](#), de [kwaliteitseisen](#) op de website en in de daaraan ten grondslag liggende wet- en regelgeving.

Onder de term "interne beheersingsmaatregelen" verstaan wij: de maatregelen die worden genomen, op onderdelen van het WOZ-proces, die ervoor zorgen dat de kwaliteits-doelstellingen worden gerealiseerd. Daarbij onderscheiden wij de "inrichting", "naleving" en "effect" van interne beheersingsmaatregelen. In de volgende tabel zijn deze begrippen verder uitgewerkt.

Aspect	Omschrijving
Inrichting	Wij beoordelen of de interne beheersingsmaatregelen goed worden toegepast in het reguliere WOZ-proces. En of de maatregelen voldoende zijn om de risico's van het betreffende deelproces te vermijden of te beperken.
Naleving	Wij beoordelen de mate waarin de interne beheersingsmaatregelen de afgelopen periode daadwerkelijk op juiste wijze zijn uitgevoerd. Het vastleggen van de stappen is daarbij een aandachtspunt.
Effect	Bij de beoordeling van het effect van de beheersingsmaatregelen staat centraal of de maatregelen er ook toe leiden dat risico's worden voorkomen of worden beperkt. Dit onderdeel richt zich op de beschikbare stuurinformatie binnen de organisatie. En op de door de organisatie getrokken conclusies en getroffen maatregelen. Mede op basis van deze informatie vormen wij ook een inhoudelijk oordeel over de WOZ-uitvoering door de organisatie.



Wij realiseren ons dat bij onze beoordeling, met name van het aspect "effect", soms gebruik wordt gemaakt van deelwaarnemingen. De resultaten hiervan zijn minder betrouwbaar dan de resultaten van statistisch verantwoorde steekproeven. De ervaring leert dat de door ons gebruikte onderzoeksmethoden meestal een betrouwbaar beeld geven van de WOZ-uitvoering. Gemeenten hebben uiteraard de mogelijkheid om met een statistisch verantwoorde steekproef de bevindingen van de Waarderingskamer te bevestigen of te weerleggen.

## Totstandkoming eindoordeel

In het kader van dit onderzoek worden negen onderdelen van het WOZ-proces afzonderlijk beoordeeld. Per onderdeel geven wij het oordeel: "moet op onderdelen verbeterd worden", "voldoende" of "goed" en op basis van de beoordeling per onderdeel bepalen wij een eindoordeel. Dit doen we door aan de oordelen per onderdeel een score toe te kennen ("moet op onderdelen verbeterd worden" = -1, "voldoende" = 0, "goed" = 1). Daarbij onderscheiden wij onderdelen die een zwaarder gewicht krijgen en reguliere onderwerpen. Voor de onderwerpen met een zwaarder gewicht geldt afhankelijk van het gewicht als score ("moet op onderdelen verbeterd worden" = -2, "voldoende" = 0, "goed" = 2). De som van deze scores per onderdeel bepaalt de eindscore zoals weergegeven in de volgende tabel.

Een voorbeeld: een organisatie scoort voor de reguliere onderwerpen "goed", op twee zware onderwerpen "goed" en op twee zware onderwerpen "voldoende". Deze organisatie heeft een totaalscore van 9 daarmee een totaal oordeel "goed".

Score	Eindoordeel
Kleiner dan 0	Moet op onderdelen verbeterd worden
Groter of gelijk aan 0 en kleiner dan 9	Voldoende
Groter of gelijk aan 9	Goed

De volgende onderwerpen krijgen een zwaarder gewicht: beschikkingen, bezwaarschriften, beheer objectkenmerken en synchronisatie LV WOZ. Bij het bepalen van het eindoordeel kan een oordeel "verbeterpunt(en)" voor één van de zware onderwerpen nooit tot een eindoordeel "goed" leiden. Als voor meerdere, zware onderwerpen het oordeel "verbeterpunt(en)" van toepassing is, is het eindoordeel altijd "moet verbeterd worden".

De vakbekwaamheid wordt niet meegewogen in ons oordeel, in uitzonderingsgevallen kunnen de onderzoekers ervoor kiezen om op basis van dit onderwerp een "bonuspunt" toe te kennen.



## Geselecteerde onderdelen WOZ-proces

De onderwerpen die in het kader van dit onderzoek zijn beoordeeld, zijn hieronder weergegeven. De onderwerpen sluiten aan bij de inhoud van dit rapport.

Hoofdstuk	Onderwerp	Geselecteerd
3. Beschikkingen	Tijdigheid verzending	Ja
4. Afhandeling bezwaar en beroep	Tijdigheid afhandeling	Ja
	Vergelijking bezwaren wpd (*) 2022 – 2021	Ja
	Beroepzaken	Ja
	Kwaliteit en werkwijze van afhandeling	Ja
	Resultaten bezwaarafhandeling wpd (*) 2021	Ja
	Informele en formele bezwaarafhandeling	Ja
5. Afnemers	Synchronisatie Landelijke Voorziening WOZ	Ja
6. Objectkenmerken	Beheer WOZ objectkenmerken en afbakening	Ja
	Voormeldingen (met of zonder WOZ-waarde)	Ja
7. Woningen	Permanente marktanalyse	Ja
	Modelmatige waardebeoordeling	Ja
	Eindbeoordeling kwaliteitscontroles taxaties en onderlinge waardeverhoudingen	Ja
8. Niet-woningen	Permanente marktanalyse	Ja
	Modelmatige waardebeoordeling	Ja
	Eindbeoordeling kwaliteitscontroles taxaties en onderlinge waardeverhoudingen	Ja
9. Aansluiting BAC	Aansluiting van de WOZ op de BAC	Ja
10. Aansluiting BRK	Aansluiting van de WOZ op de BRK	Ja
11. Aansluiting HR	Aansluiting van de WOZ op het Handelsregister	Ja
Vakbekwaamheid		Ja

\* met de afkorting wpd in dit rapport bedoelen we waardepeildatum.



### 3. Tijdigheid verzenden beschikkingen

In deze paragraaf wordt beoordeeld in hoeverre de organisatie heeft voldaan aan de kwaliteitseisen voor de waardevaststelling van de beschikkingen voor kalenderjaren (belastingjaar) 2023 (waardepeildatum 1 januari 2022), 2022 (waardepeildatum 1 januari 2021) en 2021 (waardepeildatum 1 januari 2020). Dit oordeel ziet toe op de tijdigheid van de beschikkingen voor de belanghebbenden. De tijdigheid voor de afnemers wordt in het hoofdstuk "Landelijke voorziening WOZ" beoordeeld.

Gemeenten hebben de wettelijke taak om uiterlijk 25 februari van het kalenderjaar de WOZ-beschikkingen te versturen. De Waarderingskamer heeft dit geconcretiseerd met de eis dat uiterlijk 25 februari voor minimaal 95% van de objecten een beschikking verzonden moet zijn en dat de resterende beschikkingen vóór 1 juni van hetzelfde kalenderjaar verstuurd moet zijn.

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Dagtekening verzenden beschikkingen	Het grootste gedeelte van de beschikkingen is tijdig verzonden	Voldaan aan criteria
Percentage beschikt per 25 februari	Er is meer dan 95% van de beschikkingen verzonden op of voor 25 februari 2023	Voldaan aan criteria

WPD	Categorie	Nog te verzenden beschikkingen		Oordeel
		Aantal	%	
2022	Woningen	40	1,1%	Achterstand
	Niet-woningen	148		
2021	Woningen	29	0,6%	Achterstand
	Niet-woningen	82		
2020	Woningen	8	0,2%	Achterstand
	Niet-woningen	8		

#### Oordeel borging

De interne beheersing is een essentieel onderdeel van de WOZ-uitvoering. We geven daarom afzonderlijk een oordeel over de interne beheersing van het WOZ-proces. Op basis van onze bevindingen komen we tot een onderstaande oordeel:

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
De interne beheersing ten aanzien van de tijdigheid van het verzenden van de beschikkingen	Het werkproces is voldoende geborgd. Er is verbetering mogelijk.	Aandachtspunt



### Eindoordeel

Op basis van een beoordeling van verschillende kengetallen en een toelichting hierop door de betrokken medewerker(s) komen wij tot het onderstaande oordeel:

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
De tijdigheid van de verzending van de beschikkingen	De beschikkingen worden niet (altijd) tijdig verzonden	Moet op onderdelen verbeterd worden

Wat gaat goed	Wat kan beter
<ul style="list-style-type: none"> <li>de monitoring op de tijdigheid van het verzenden van de beschikkingen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Er is sprake van een achterstand bij het verzenden van de beschikkingen</li> </ul>

### Toelichting en eventueel gemaakte afspraken

Voor waardepeildatum 2021 en 2022 zijn er een aantal objecten aangehouden. Om uiteenlopende redenen is het lastig gebleken om deze achterstallige werkzaamheden tijdens de reguliere processen weg te werken.



## 4. Bezwaarafhandeling

### Tijdigheid

Omdat belanghebbenden jaarlijks een nieuwe WOZ-beschikking ontvangen, is tijdige afhandeling van eventuele bezwaren belangrijk. Wettelijk geldt de eis dat bezwaren uiterlijk afgehandeld moeten zijn in het jaar waarin ze zijn ingediend. Snellere afhandeling heeft alleen de voorkeur met het oog op de belangen van de belastingplichtigen en afnemers en met het oog op de zorgvuldige administratieve verwerking voorafgaand aan de nieuwe herwaardering.

Het is van belang dat u zelf, bijvoorbeeld aan de hand van onderstaande kengetallen, de tijdige en zorgvuldige afhandeling van bezwaarschriften bewaakt en maatregelen neemt als daar aanleiding toe is. Ten eerste is van belang hoeveel bezwaarschriften tegen WOZ-beschikkingen zijn ingediend. Hierbij benadrukken wij dat het percentage bezwaarschriften geen indicatie is voor de kwaliteit van de verrichte taxaties.

Dit oordeel ziet toe op de tijdigheid van de bezwaarafhandeling voor de belanghebbenden. De tijdigheid voor de afnemers wordt in het hoofdstuk "Landelijke voorziening WOZ" beoordeeld.

### Bevindingen

Tijdens het onderzoek zijn de volgende bevindingen naar voren gekomen.

WPD	Categorie	Nog af te handelen objecten onder bezwaar		Oordeel
		Aantal	%	
2022	Woningen	819	74,2%*	Achterstand
	Niet-woningen	33		
2021	Woningen	1	0,6%*	Voldaan aan criteria
	Niet-woningen	1		
2020	Woningen	1	0,6%*	Voldaan aan criteria
	Niet-woningen	1		

\* percentage nog af te handelen objecten onder bezwaar

### Vergelijking bezwaren waardepeldatum 2021 – 2022

Tijdens de inspectie is gesproken over de werkzaamheden met betrekking tot WOZ-objecten waartegen bezwaar is ingediend. Hierbij is een onderscheid gemaakt tussen het aantal woningen en niet-woningen. Per categorie is een onderscheid gemaakt tussen reguliere bezwaren en bezwaarschriften ingediend door een NCNP-bureau. Hierbij hebben we de huidige herwaardering en de vorige herwaardering met elkaar vergeleken.



WPD	2021		2022		Vershil
	Aantal	%	Aantal	%	In aantal
Woningen (totaal)	296	1,9%*	1087	7,1%*	791
waarvan woningen ncnp	170	57,4%**	635	58,4%**	465
Niet-woningen (totaal)	54	3,0%*	61	3,7%*	7
waarvan niet-woningen ncnp	30	55,6%**	27	44,3%**	-3

\* percentage objecten onder bezwaar ten opzichte van het totaal aantal objecten

\*\* percentage van totaal aantal objecten onder bezwaar

## Beroepszaken

Ook beroepsprocedures uit de voorgaande jaren kunnen nog doorlopen. Tijdens de inspectie is stilgestaan bij de werkzaamheden die nog gedaan moeten worden met betrekking tot WOZ-beschikkingen waartegen beroep is ingesteld.

WPD	Categorie	Ontvangen	Nog af te handelen
2021	Woningen	3	3
	Niet-woningen	0	0
2020	Woningen		0
	Niet-woningen		0

## Kwaliteit bezwaarafhandeling en afhandeling beroepszaken

Wij vinden het belangrijk dat u de signalen uit de bezwaarafhandeling gebruikt om de kwaliteit van de WOZ-administratie en in het verlengde daarvan de WOZ-uitvoering te verbeteren.

Een aantal bezwaarschriften wordt ingediend vanwege onduidelijkheden over de waardevaststelling en niet zo zeer vanwege fouten. Deze bezwaarschriften kunnen voor een deel worden voorkomen door belanghebbenden voor te lichten dan wel door er voor te zorgen dat belanghebbenden op een eenvoudige wijze informatie kunnen inwinnen (bijvoorbeeld telefonisch). Wij vinden het belangrijk dat de organisatie inspanningen verricht om bezwaarschriften vanwege onduidelijkheid te voorkomen.

Dit neemt echter niet weg dat er altijd bezwaarschriften zullen worden ingediend. Naast het tijdig afhandelen van bezwaarschriften vinden wij het belangrijk dat u tijdens de



bezwaarafhandeling zorgvuldig handelt. Onder zorgvuldig handelen verstaan wij een proactieve houding ten opzichte van belanghebbenden, bijvoorbeeld door met ze in contact te treden (telefonisch of door een opname ter plaatse). Hierdoor krijgt u een beter beeld op eventuele zaken die niet zijn benoemd in het bezwaarschrift. Ten slotte zijn “leesbare” uitspraken waarbij is ingegaan op alle grieven van de belanghebbenden een belangrijk onderdeel van een zorgvuldige bezwaarafhandeling. In de onderstaande tabel is weergegeven hoe het proces van de bezwaarafhandeling wordt uitgevoerd.

### Resultaten bezwaarafhandeling waardepeildatum 1 januari 2021

Een gehonoreerd bezwaarschrift is een signaal dat er in de kwaliteitscontroles mogelijk iets niet goed is gegaan. We beoordelen daarom ook het percentage woningen en niet-woningen waarbij de waarde is veranderd naar aanleiding van een bezwaarschrift ten opzichte van het totaal aantal objecten.

Kengetallen	Eigen opgave	LV WOZ	Landelijk beeld
Woningen onder bezwaar	296	300	
Percentage woningen onder bezwaar	1,9%	2,0%	3,2%
Percentage gehonoreerd ten opzichte van totaal aantal woningen	0,8%		1,2%
Niet-woningen onder bezwaar	54	56	
Percentage niet-woningen onder bezwaar	3,3%	3,7%	6,0%
Percentage gehonoreerd ten opzichte van totaal aantal niet-woningen	0,9%		0,9%*

\* gebaseerd op 86% van alle afgehandeld bezwaren

Op basis van een beoordeling van verschillende kengetallen en een toelichting hierop door de betrokken medewerker(s) komen wij tot het onderstaande oordeel:

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Het percentage toegekende objecten onder bezwaar	Er zijn relatief weinig objecten onder bezwaar toegekend	Voldaan aan criteria
Kwaliteit bezwaar- en beroepenafhandeling	De organisatie heeft geen evaluatie uitgevoerd naar de bezwaarafhandeling maar er zijn relatief weinig gegronde bezwaren	Aandachtspunt



### Oordeel borging

De interne beheersing is een essentieel onderdeel van de WOZ-uitvoering. We geven daarom afzonderlijk een oordeel over de interne beheersing van het WOZ-proces. Op basis van onze bevindingen komen we tot een onderstaande oordeel:

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
De interne beheersing ten aanzien van de tijdigheid en de kwaliteit van de bezwaarafhandeling	Het werkproces is voldoende geborgd. Er is verbetering mogelijk.	Aandachtspunt

### Eindoordeel

Op basis van een beoordeling van verschillende kengetallen en een toelichting hierop door de betrokken medewerker(s) komen wij tot het onderstaande oordeel:

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Kwaliteit en tijdigheid van de bezwaarafhandeling	De bezwaren worden niet (altijd) tijdig afgehandeld, er is een geen (aantoonbare) evaluatie uitgevoerd naar de resultaten van de vorige bezwaarafhandeling en er zijn weinig objecten onder bezwaar gehonoreerd	Moet op onderdelen verbeterd worden

Wat gaat goed	Wat kan beter
<ul style="list-style-type: none"> <li>de toepassing van het vier-ogenprincipe bij de bezwarenafhandeling</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Er is sprake van een achterstand bij de bezwaarafhandeling</li> <li>Er heeft geen (aantoonbare) evaluatie van de bezwaarafhandeling plaatsgevonden</li> </ul>

### Toelichting en eventueel gemaakte afspraken

De gemeente heeft na de administratieve verwerking van de binnengekomen bezwaren geprobeerd extra personeel in te huren. Helaas is van het extra ingezette personeel na verloop van tijd geconstateerd dat de kwantiteit en de kwaliteit van de geleverde prestaties onvoldoende is gebleken. Hierdoor was de gemeente genooddaakt om de samenwerking voortijdig te beëindigen. De voortgang van de afhandeling van de bezwaren is mede daarom vertraagd.



## 5. Landelijke voorziening WOZ

De landelijke voorziening WOZ (LV WOZ) maakt het afnemers mogelijk om uitvraag te doen naar voor hen relevante gegevens. Het is daarom van belang dat de gegevens in de LV WOZ volledig, actueel en juist zijn.

### Volledigheid WOZ-objecten

#### Bevindingen

Tijdens het onderzoek zijn de volgende bevindingen naar voren gekomen.

WPD	Categorie	Aantal objecten				
		Eigen opgave		LV WOZ		Vershil
2022	Won	15536	n.v.t.	15394	n.v.t.	16
	N-won	1661		1787		

### Volledigheid WOZ-waarden

#### Bevindingen

Tijdens het onderzoek zijn de volgende bevindingen naar voren gekomen.

WPD	Categorie	Aantal objecten waarvoor een beschikking is verzonden				
		Eigen opgave	%	LV WOZ	%	Vershil
2022	Won	15526	99,3%	15360	99,1%	168
	N-won	1549		1669		

WPD	Categorie	Nog te verzenden beschikkingen				
		Eigen opgave	%	LV WOZ	%	Vershil
2022	Won	10	0,7%	34	0,9%	30
	N-won	112		118		

WPD	Categorie	Nog te verzenden beschikkingen				
		Eigen opgave	%	LV WOZ	%	Vershil
2021	Won	14	0,6%	60	1,0%	75
	N-won	82		111		
2020	Won	4	0,2%	51	0,7%	81
	N-won	4		64		



## Status bezwaar

### Bevindingen

Tijdens het onderzoek zijn de volgende bevindingen naar voren gekomen.

WPD	Categorie	Nog af te handelen objecten onder bezwaar				
		Eigen opgave	%	LV WOZ	%	Vershil
2022	Won	819	74,2%*	825	79,8%*	20
	N-won	33		47		
2021	Won	1	0,6%*	34	11,8%*	40
	N-won	1		8		
2020	Won	1	0,6%*	0	0,9%*	3
	N-won	1		5		

\* percentage nog af te handelen objecten onder bezwaar

### Oordeel borging

De interne beheersing is een essentieel onderdeel van de WOZ-uitvoering. We geven daarom afzonderlijk een oordeel over de interne beheersing van het WOZ-proces. Op basis van onze bevindingen komen we tot een onderstaande oordeel:

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
De interne beheersing ten aanzien van de synchroniciteit van de LV WOZ	Het werkproces is onvoldoende geborgd. De borging moet verbeterd worden.	Moet op onderdelen verbeterd worden

### Eindoordeel

Op basis van een beoordeling van verschillende kengetallen en een toelichting hierop door de betrokken medewerker(s) komen wij tot het onderstaande oordeel:

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Synchronisatie met de LV WOZ	De synchronisatie tussen de gemeentelijke WOZ-administratie en de LV WOZ verloopt nog niet goed.	Moet op onderdelen verbeterd worden

Wat gaat goed	Wat kan beter
<ul style="list-style-type: none"> <li>De gemeente heeft inmiddels een gegevensbeheerder aangesteld</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>de wijze waarop de synchroniciteit tussen de gegevens in de WOZ-administratie en de gegevens in de LV WOZ wordt bewaakt</li> </ul>



---

	<ul style="list-style-type: none"><li>• er zijn te veel verschillen tussen de belanghebbenden die een beschikking ontvangen en de geregistreerde eigenaren / gebruikers</li></ul>
--	---

### **Toelichting en eventueel gemaakte afspraken**

Ondanks de aanstelling van een gegevensbeheerder is het nog niet gelukt de verschillen tussen de WOZ administratie en de LV WOZ voldoende te verbeteren.

### **Reactie Gemeente**

*Hierbij moet opgemerkt worden dat sinds september 2023 de gemeente geen foutmeldingen meer ontvangt, waardoor niet te achterhalen is waarom een bepaald object niet goed doorkomt bij de LV. Dit kan het verschil enigszins verklaren. Begin volgend jaar is de oorzaak van dit probleem opgelost. Vanaf dat moment zal met behulp van de synchronisatiesoftware alles beter gemonitord kunnen worden.*



## 6. Objectkenmerken

### Resultaten interne controle objectkenmerken

Bij een modelmatige waardebeoordeling is het van groot belang dat de objectkenmerken juist staan geregistreerd in de WOZ-administratie.

Wij vinden het daarom van belang dat er regelmatig aanvullend onderzoek wordt gedaan naar de juistheid, volledigheid, betrouwbaarheid en actualiteit van de objectkenmerken.

Wij maken bij het begrip objectkenmerken onderscheid tussen de kwaliteit van de primaire en de secundaire kenmerken in het bestand en de bijhouding daarvan.

Dit aanvullend onderzoek kan bestaan uit vergelijking van de gegevens uit de WOZ-administratie met externe bronnen (internet, gegevens groot zakelijk gerechtigden, enz.), maar er kan ook worden vergeleken met interne gemeentelijke gegevens zoals het BAG-bestand.

We verwachten dat alle organisaties een berekening van het percentage foutieve primaire en secundaire kenmerken maken. En op basis van deze percentages conclusies trekt en eventuele maatregelen neemt. Daarnaast moet dit onderzoek kunnen worden getoond als we daarom vragen (bijvoorbeeld aan de hand van het beoordelingsprotocol objectkenmerken).

Ook verwachten we dat alle objecten elke vijf jaar worden gecontroleerd. Dit vertalen we ook wel als het "20% per jaar criterium". We constateren dat dit criterium over het algemeen goed is toegepast bij woningen, maar vaak nog niet goed bij niet-woningen. Daarom controleren we deze categorie apart.

Op basis van een beoordeling van verschillende kengetallen en een toelichting hierop door de betrokken medewerker(s) komen wij tot onderstaand oordeel:

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Onderzoek objectkenmerken	Er is geen onderzoek gedaan naar of de kenmerken in de WOZ-administratie een goede weergave zijn van "wat op straat staat"	Verbeterpunt
Wanneer	-	Verbeterpunt
Er worden 20% per jaar en 100% per vijf jaar van alle objecten gecontroleerd	Deels	Aandachtspunt
Gebruik mutatiedetectie	Ja	Voldaan aan criteria
Verwerking omgevingsvergunningen	De omgevingsvergunningen van 2023 zijn niet allemaal tijdig	Aandachtspunt



	en volledig verwerkt	
Percentage geconstateerde fouten	Het percentage fout geregistreerde primaire en/of secundaire objectkenmerken is onbekend	(Nog) geen oordeel
Genomen maatregelen n.a.v. het uitgevoerde onderzoek	De door u genomen maatregelen sluiten in onvoldoende mate aan op de bevindingen uit uw onderzoek naar de juistheid en volledigheid van de objectkenmerken	Verbeterpunt
Bijhouding objectkenmerken naast de processen niet-woningen	Er is geen plan aanwezig hoe de juistheid en volledigheid van de objectkenmerken naast de permanente processen wordt gecontroleerd	Verbeterpunt
Kwaliteit geregistreerde primaire objectkenmerken in de WOZ-administratie	De juistheid en de volledigheid van de primaire objectkenmerken zijn in het algemeen naar behoren. Er is verbetering mogelijk.	Aandachtspunt
Kwaliteit geregistreerde secundaire objectkenmerken in de WOZ-administratie	De juistheid en de volledigheid van de secundaire objectkenmerken is niet naar behoren.	Verbeterpunt

\* we vinden het door u opgegeven percentage aanpassingen van <1% voor zowel de primaire als de secundaire kenmerken niet realistisch. Dit impliceert dat u bij een a-selectie steekproef van 300 objecten (bijvoorbeeld aan de hand van de vraagprijscontrole) bij minder dan 3 objecten aanpassingen doorvoert.

## Afbakening niet-woningen

Naast primaire en secundaire kenmerken vinden wij ook de juistheid en actualiteit van de objectafbakening van belang. Dit geldt met name bij niet-woningen. Wij controleren daarom ook of de toepassing van artikel 16 lid d van de Wet WOZ juist is uitgevoerd. Dit artikel bepaalt dat een samenstel van twee of meer gebouwde of ongebouwde eigendommen, of gedeelten daarvan, die bij dezelfde belastingplichtige in gebruik zijn en die naar de omstandigheden beoordeeld, bij elkaar behoren. Gemeenten hebben geen beleidsvrijheid in het toepassen van dit artikel, omdat de Belastingdienst de afbakening uit de WOZ gebruikt om de energiebelasting te bepalen.

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Toepassing artikel 16d Wet WOZ	We hebben dit onderdeel niet gecontroleerd	(Nog) geen oordeel



### Oordeel borging

De interne beheersing is een essentieel onderdeel van de WOZ-uitvoering. We geven daarom afzonderlijk een oordeel over de interne beheersing van het WOZ-proces. Op basis van onze bevindingen komen we tot een onderstaande oordeel:

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
De interne beheersing ten aanzien van de juistheid en volledigheid van de objectkenmerken	Het werkproces is voldoende geborgd. Er is verbetering mogelijk.	Aandachtspunt

### Eindoordeel bijhouding en juistheid en volledigheid van de objectkenmerken

In onderstaande tabel is weergegeven hoe we de bijhouding en registratie van de objectkenmerken hebben beoordeeld.

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Bijhouding en juistheid en volledigheid van de primaire en secundaire objectkenmerken	De bijhouding, juistheid en de volledigheid van de objectkenmerken moet op onderdelen worden verbeterd.	Moet op onderdelen verbeterd worden

Wat gaat goed	Wat kan beter
	<ul style="list-style-type: none"> <li>de organisatie kan geen onderzoek naar de juistheid en de volledigheid van de objectkenmerken overleggen en kan daardoor de juistheid en volledigheid van de objectkenmerken niet aantonen</li> <li>de wijze waarop de objectkenmerken worden bijgehouden naast de reguliere werkprocessen</li> <li>er is geen plan van aanpak dat er in voorziet dat de primaire en secundaire objectkenmerken actueel worden gehouden (eens per vijf jaar moeten alle objectkenmerken worden gecontroleerd)</li> <li>de juistheid van de secundaire objectkenmerken</li> </ul>



## 7. Woningen

### Permanente marktanalyse

De permanente marktanalyse (PMA) is één van de essentiële onderdelen voor een modelmatige waardebeoordeling. Er dient daarom zeer zorgvuldig te werk te worden gegaan bij de uitvoering van dit proces. Het is belangrijk om de verkoopcijfers van de verkochte objecten en de toestand van het verkochte object ten tijde van de verkoop te analyseren. Dit kan door alle verkochte objecten te bezoeken of door het verzenden van inlichtingenformulieren naar de kopers van de gekochte objecten. Wij adviseren om in deze inlichtingenformulieren de objectgegevens op te nemen die al bij u bekend zijn (zoals bouwjaar, inhoud/oppervlakte en bijgebouwen). Er kan vervolgens op basis van de verkregen informatie uit de formulieren worden bepaald of deze informatie voldoende is of dat er nog vervolgacties moeten plaatsvinden om het verkoopcijfer goed te kunnen analyseren. Daarnaast is het verzamelen van vraagprijzen en de aanvullende (object) gegevens steeds belangrijker. Wij adviseren dan ook om deze gegevens (meer) te betrekken bij de marktanalyse.

In de onderstaande tabel is weergegeven of de verkooptransacties tijdig zijn verwerkt in de WOZ-administratie en of de analyse van deze verkooptransacties tijdig en volledig plaatsvindt.

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Inhoudelijke volledigheid marktanalyse	De marktanalyse wordt tijdig uitgevoerd, er zijn verbeteringen mogelijk met betrekking tot de registratie van wijzigingen na aankoop in de administratie en deze komen dan onvoldoende tot uitdrukking in de waarde	Aandachtspunt
Gebruik vraagprijzen	Ja	
Gebruik inlichtingenformulieren*	Deels	

\* of monitort op een andere manier de wijzigingen na aankoop

### Modelmatige waardebeoordeling

De waardebeoordeling voor woningen geschiedt door modelmatige technieken. Om tot een juiste waardebeoordeling te komen, is een goede marktanalyse nodig. Daarnaast zijn juiste, actuele, volledige en betrouwbare objectgegevens essentieel. Ten slotte is de goede inrichting van het model nodig. Hiermee borgt u enerzijds de aansluiting van de taxaties op marktniveau en anderzijds een juiste onderlinge waardeverhouding. Een goede modelinrichting zorgt er ook voor dat er weinig handmatige correcties moeten worden



doorgevoerd. We verwachten dat het aantal handmatige correcties minder is dan 20%. Mocht dit niet het geval zijn dan verwachten we dat u uw taxatiemodel opnieuw kalibreert.

Op basis van een beoordeling van verschillende kengetallen en een toelichting hierop door de betrokken medewerker(s) komen wij tot het onderstaande oordeel:

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Modelmatige waardebeoordeling woningen	Er wordt op een modelmatige wijze gewaardeerd waarbij de onderlinge waardeverhoudingen goed zijn geborgd	Voldaan aan criteria

## Kwaliteitscontroles taxaties en onderlinge waardeverhoudingen

We verwachten dat iedere organisatie controles uitvoert naar de juistheid van de taxaties. Als hulpmiddel hebben we een beoordelingsprotocol opgesteld waarin we een aantal essentiële controles hebben opgenomen. Deze controles moeten in ieder geval iedere herwaardering worden uitgevoerd.

Op basis van een beoordeling van verschillende kengetallen en een toelichting hierop door de betrokken medewerker(s) komen wij tot het onderstaande oordeel:

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Kwaliteitsbewaking (IC) taxaties woningen	De kwaliteitscontroles zijn voldoende uitgevoerd, maar kunnen worden geoptimaliseerd.	Voldaan aan criteria

## Oordeel borging

De interne beheersing is een essentieel onderdeel van de WOZ-uitvoering. We geven daarom afzonderlijk een oordeel over de interne beheersing van het WOZ-proces. Op basis van onze bevindingen komen we tot een onderstaande oordeel:

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
De interne beheersing ten aanzien van de taxaties van woningen	Het werkproces is voldoende geborgd. Er is verbetering mogelijk.	Voldoende

## Eindoordeel taxaties woningen

In onderstaande tabel is weergegeven hoe we taxaties van de woningen hebben beoordeeld.



Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Taxaties woningen	De kwaliteitscontroles zijn voldoende uitgevoerd, maar kunnen worden geoptimaliseerd.	Voldoende

Wat gaat goed	Wat kan beter
<ul style="list-style-type: none"> <li>de wijze waarop de kwaliteitscontroles worden uitgevoerd</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het onderzoeken naar wijzigingen na aankoop. De organisatie besteedt hier te weinig aandacht aan.</li> </ul>

### Reactie Gemeente

*De verkopen worden uitgebreid geanalyseerd in Excel, maar zijn niet te zien in het model in Key2Belastingen.*

*Voor alle verkochte objecten wordt een koop-inlichtingenformulier verzonden. Bij nieuwe gebruikers wordt een huur-inlichtingenformulier verzonden aan de eigenaar en gebruiker.*



## 8. Niet-woningen

De waardebepaling voor niet-woningen geschiedt door toepassing van modelmatige technieken. Dit geldt voor courante niet-woningen, incourante niet-woningen en agrarisch objecten. Een zorgvuldige uitvoering van de modelmatige waardebepaling voor courante niet-woningen is alleen mogelijk met een goede analyse van de markt. Een zorgvuldige modelmatige waardebepaling voor incourante niet-woningen is alleen mogelijk met een goede bepaling van de functionele correctie en toepassing van de taxatiewijzers. Alleen bij uitzondering kan bijvoorbeeld op basis van eigen verkoopcijfers of stichtingskosten worden afgeweken. Voor de agrarische objecten is het van belang om inzicht te hebben in de gebruikte materialen van de opstallen, de aanwezigheid van mestkelders en de levensvatbaarheid van het bedrijf door onder meer het al dan niet kunnen voldoen aan de milieu- en dierwelzijnseisen. Het spreekt voor zich dat voor alle drie de categorieën WOZ-objecten daarnaast een zorgvuldige bijhouding van primaire objectkenmerken en secundaire objectkenmerken essentieel is.

### Courante niet-woningen

#### Marktanalyse courante niet-woningen

Bij de taxatie van courante niet-woningen is meer marktinformatie nodig dan alleen de verkoopprijzen die door het Kadaster worden aangeleverd. Naast deze gegevens zijn bijvoorbeeld ook huurgegevens van belang en in sommige gevallen ook omzetgegevens. Tijdens dit onderzoek zullen we voornamelijk ingaan op de huurgegevens.

In de onderstaande tabel is weergegeven of de verkoop- en huurtransacties tijdig zijn verwerkt in de WOZ-administratie en of de analyse van deze verkoop- en huurtransacties tijdig en volledig plaatsvindt.

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Inhoudelijke volledigheid marktanalyse	De marktanalyse wordt tijdig uitgevoerd, er is verbetering mogelijk	Aandachtspunt
Gebruik vraagprijzen	Ja	
Gebruik inlichtingenformulieren (koop)	Ja	
Gebruik inlichtingenformulieren (huur)	Ja, maar aanvulling en actualisatie van informatie is gewenst.	



### Modelmatige waardebeoordeling

Evenals bij de woningen geschiedt de waardebeoordeling voor niet-woningen ook door modelmatige technieken. Om tot een juiste waardebeoordeling te komen is een goede marktanalyse nodig. Daarnaast zijn juiste, actuele, volledige en betrouwbare objectgegevens essentieel. Hiermee wordt u de aansluiting van de taxaties op marktniveau en juiste onderlinge waardeverhoudingen.

Op basis van een beoordeling van verschillende kengetallen en een toelichting hierop door de betrokken medewerker(s) komen wij tot het onderstaande oordeel:

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Modelmatige waardebeoordeling courante niet-woningen	Er wordt op een modelmatige wijze gewaardeerd waarbij de onderlinge waardeverhoudingen goed zijn geborgd	Voldaan aan criteria

### Kwaliteitscontroles taxaties en onderlinge waardeverhoudingen

We verwachten dat iedere organisatie controles uitvoert naar de juistheid van de taxaties. Als hulpmiddel hebben we een beoordelingsprotocol opgesteld waarin we een aantal essentiële controles hebben opgenomen. Deze controles moeten in ieder geval iedere herwaardering worden uitgevoerd.

Op basis van een beoordeling van verschillende kengetallen en een toelichting hierop door de betrokken medewerker(s) komen wij tot het onderstaande oordeel:

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Kwaliteitsbewaking (IC) taxaties courante niet-woningen	De kwaliteitscontroles zijn voldoende uitgevoerd, maar kunnen worden geoptimaliseerd.	Voldaan aan criteria

## Incourante niet-woningen en agrarische objecten

### Restwaarde, resterende levensduur en functionele correctie

Naast juiste objectkenmerken zijn nog een aantal andere aspecten essentieel voor een correcte waardebeoordeling als het gaat om incourante objecten. Het geautomatiseerd waarderen met TIOX voorziet niet in het vaststellen van de restwaarde, de resterende levensduur en het vaststellen van de juiste functionele correctie omdat deze betrekking hebben op de specifieke omstandigheden van het object. Deze dient de organisatie zelf te bepalen.



Op basis van een beoordeling van verschillende kengetallen en een toelichting hierop door de betrokken medewerker(s) komen wij tot het onderstaande oordeel:

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Bepaling functionele correctie, restwaarde en levensduur	De functionele correctie is gebaseerd op oude kengetallen. Er heeft geen nieuwe bepaling plaatsgevonden. Er is weinig aandacht besteed aan de restwaarde en de resterende levensduur	Voldaan aan criteria

### Modelmatige waardebeoordeling

Het taxeren met TIOX borgt dat bij de taxaties, de juiste kengetallen worden toegepast, de correctie "grootte" automatisch wordt doorgevoerd en dat de resterende levensduur op een juiste wijze wordt ingeschat. Belangrijk is om de uitkomsten van TIOX te controleren.

Op basis van een beoordeling van verschillende kengetallen en een toelichting hierop door de betrokken medewerker(s) komen wij tot het onderstaande oordeel:

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Modelmatige waardebeoordeling incurante niet-woningen en agrarische objecten	Er wordt op een modelmatige wijze gewaardeerd waarbij de onderlinge waardeverhoudingen goed zijn geborgd	Voldaan aan criteria

### Kwaliteitscontroles taxaties

We verwachten dat iedere organisatie controles uitvoert naar de juistheid van de taxaties. Als hulpmiddel hebben we een beoordelingsprotocol opgesteld waarin we een aantal essentiële controles hebben opgenomen. Deze controles moeten in ieder geval iedere herwaardering worden uitgevoerd.

Op basis van een beoordeling van verschillende kengetallen en een toelichting hierop door de betrokken medewerker(s) komen wij tot het onderstaande oordeel:

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Taxaties complexe objecten	Wij hebben dit onderdeel niet gecontroleerd	(Nog) geen oordeel
Kwaliteitsbewaking (IC) taxaties incurante niet-woningen	De kwaliteitscontroles zijn voldoende uitgevoerd, maar kunnen worden geoptimaliseerd.	Voldaan aan criteria



Marktanalyse agrarische objecten	De marktanalyse wordt op een juiste wijze en tijdig uitgevoerd	Voldaan aan criteria
Kwaliteitsbewaking (IC) taxaties agrarische objecten	De kwaliteitscontroles zijn voldoende uitgevoerd, maar kunnen worden geoptimaliseerd.	Voldaan aan criteria

### Oordeel borging

De interne beheersing is een essentieel onderdeel van de WOZ-uitvoering. We geven daarom afzonderlijk een oordeel over de interne beheersing van het WOZ-proces. Op basis van onze bevindingen komen we tot een onderstaande oordeel:

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
De interne beheersing ten aanzien van de taxaties van niet-woningen	Het werkproces is voldoende geborgd. Er is verbetering mogelijk.	Voldoende

### Eindoordeel taxaties niet-woningen

In onderstaande tabel is weergegeven hoe we taxaties van de niet-woningen hebben beoordeeld.

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Taxaties niet-woningen	De kwaliteitscontroles zijn voldoende uitgevoerd, maar kunnen worden geoptimaliseerd.	Voldoende

Wat gaat goed	Wat kan beter
<ul style="list-style-type: none"> <li>de wijze waarop de kwaliteitscontroles worden uitgevoerd</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>de wijze waarop de marktanalyse wordt uitgevoerd. De organisatie besteedt te weinig aandacht aan het verzamelen van huurinlichtingen</li> </ul>

### Reactie Gemeente

*Incourante objecten worden gewaardeerd via TIOX. Hierdoor zijn ze gewaardeerd aan de hand van de meest recente taxatiewijzers.*

*Voor de agrarische objecten is dat anders, want hiervoor wordt gebruik gemaakt van de kengetallen. Vanaf belastingjaar 2024 jaar worden ook deze objecten gewaardeerd via TIOX. Dit is reeds geïnstalleerd in de productieomgeving van Key2Belastingen.*



## 9. Aansluiting Basisregistratie WOZ op Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG)

De WOZ is onderdeel van het stelsel van basisregistraties. Dit stelsel is ingevoerd met het doel de dienstverlening van de overheid sneller en beter te maken voor burgers. Door éénmalige gegevensverstrekking wordt de dienstverlening van de overheid efficiënter. Hiervoor is het noodzakelijk dat de afstemming tussen de WOZ en de BAG goed geregeld is. Daarnaast borgt een goede aansluiting de volledigheid van de WOZ-administratie.

We hebben bij onze beoordeling zelf vergelijkingen gemaakt tussen de geregistreerde gegevens in de LV WOZ en de BAG. De belangrijkste controles op de relaties tussen de verschillende basisregistraties worden in de onderstaande tabellen weergegeven. We verwachten dat ten minste 99% van de verblijfsobjecten (VBO) zijn gekoppeld met een WOZ-deelobject en 95% van de panden zonder verblijfsobject (PND).

Controles	Gemeentelijk beeld	Landelijk beeld
PND in BAG én WOZ	44,8%	89,4%
VBO in BAG én WOZ	95,9%	98,9%

### Oordeel borging

De interne beheersing is een essentieel onderdeel van de WOZ-uitvoering. We geven daarom afzonderlijk een oordeel over de interne beheersing van het WOZ-proces. Op basis van onze bevindingen komen we tot een onderstaande oordeel:

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
De interne beheersing ten aanzien van de aansluiting van de WOZ op de BAG	Het werkproces is voldoende geborgd. Er is verbetering mogelijk.	Aandachtspunt

### Eindoordeel aansluiting BAG

In onderstaande tabel is weergegeven hoe we de aansluiting van de Basisregistratie WOZ op de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) hebben beoordeeld.

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Score ten opzichte van het landelijk beeld	De organisatie scoort slechter dan het landelijk gemiddelde	
De afstemming BAG-WOZ	De WOZ is deels afgestemd op de BAG. Er moeten nog werkzaamheden worden verricht om de afstemming volledig te realiseren	Moet op onderdelen verbeterd worden



---

Wat gaat goed	Wat kan beter
	<ul style="list-style-type: none"><li>• het percentage gekoppelde verblijfsobjecten is kleiner dan 99%</li><li>• het percentage gekoppelde panden zonder verblijfsobject is kleiner dan 95%</li></ul>



## 10. Aansluiting Basisregistratie WOZ op Basisregistratie Kadaster (BRK)

De WOZ is onderdeel van het stelsel van basisregistraties. Dit stelsel is ingevoerd met het doel de dienstverlening van de overheid sneller en beter te maken voor burgers. Door éénmalige gegevensverstrekking wordt de dienstverlening van de overheid efficiënter. Hiervoor is het noodzakelijk dat de afstemming tussen de WOZ en de BRK goed geregeld is. Daarnaast borgt een goede aansluiting de volledigheid van de WOZ-administratie.

We hebben bij onze beoordeling zelf vergelijkingen gemaakt tussen de geregistreerde gegevens in de LV WOZ en de BRK. De belangrijkste controles op de relaties tussen de verschillende basisregistraties worden in de onderstaande tabellen weergegeven.

Controles	Gemeentelijk beeld	Landelijk beeld
WOZ-object met kadastrale relatie en actueel	99,747%	99,492%

Controles	Eigen opgave	Vershil t.o.v. GKS
Totale oppervlakte volgens het gemeentelijke kadastraal systeem	119.477.080 m <sup>2</sup>	n.v.t.
Totale oppervlakte volgens het CBS	119.940.000 m <sup>2</sup>	0,4%
Totale grondoppervlakte geleverd aan de afnemers	70.288.311 m <sup>2</sup>	0,3%
Totale grondoppervlakte niet geleverd aan de afnemers	49.299.002 m <sup>2</sup>	
Totale grondoppervlakte geleverd én niet geleverd aan de afnemers	119.587.313 m <sup>2</sup>	0,3%

### Oordeel borging

De interne beheersing is een essentieel onderdeel van de WOZ-uitvoering. We geven daarom afzonderlijk een oordeel over de interne beheersing van het WOZ-proces. Op basis van onze bevindingen komen we tot een onderstaande oordeel:

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
De interne beheersing ten aanzien van de aansluiting van de WOZ op de BRK	Het werkproces is goed geborgd	Goed



### Eindoordeel aansluiting BRK

In onderstaande tabel is weergegeven hoe we de aansluiting van de Basisregistratie WOZ op de Basisregistratie Kadaster (BRK) hebben beoordeeld.

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Score ten opzichte van het landelijk beeld	De organisatie scoort (nagenoeg) gelijk aan het landelijk gemiddelde	
De afstemming BRK-WOZ	De WOZ is nagenoeg volledig afgestemd op de BRK	Goed

Wat gaat goed	Wat kan beter
<ul style="list-style-type: none"> <li>de wijze waarop de aansluiting op de BRK wordt bewaakt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>er zijn geen verbeterpunten bij dit onderwerp geconstateerd</li> </ul>



## 11. Aansluiting Basisregistratie WOZ op Basisregistratie Handelsregister (HR)

De WOZ is onderdeel van het stelsel van basisregistraties. Dit stelsel is ingevoerd met het doel de dienstverlening van de overheid sneller en beter te maken voor burgers. Door éénmalige gegevensverstrekking wordt de dienstverlening van de overheid efficiënter. Hiervoor is het noodzakelijk dat de afstemming tussen de WOZ en het HR goed geregeld is. Daarnaast borgt een goede aansluiting de volledigheid van de WOZ-administratie.

We hebben bij onze beoordeling voor de aansluiting op het HR gebruik gemaakt van de resultaten uit het onderzoek “Vijfmeting kwaliteit samenhang basisregistraties 2022” dat is uitgevoerd door het CBS.

Controles	Gemeentelijk beeld	Landelijk beeld
Aandeel niet gekoppelde records	5,7%	7,5%

### Oordeel borging

De interne beheersing is een essentieel onderdeel van de WOZ-uitvoering. We geven daarom afzonderlijk een oordeel over de interne beheersing van het WOZ-proces. Op basis van onze bevindingen komen we tot een onderstaande oordeel:

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
De interne beheersing ten aanzien van de aansluiting van de WOZ op het HR	Het werkproces is goed geborgd	Goed

### Eindoordeel aansluiting HR

In onderstaande tabel is weergegeven hoe we de aansluiting van de Basisregistratie WOZ op de Basisregistratie Handelsregister (HR) hebben beoordeeld.

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Score ten opzichte van het landelijk beeld	De organisatie scoort (nagenoeg) gelijk aan het landelijk gemiddelde	
De afstemming HR-WOZ	De WOZ is nagenoeg volledig afgestemd op het HR	Goed

Wat gaat goed	Wat kan beter
<ul style="list-style-type: none"> <li>de wijze waarop de aansluiting op het Handelsregister wordt bewaakt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>er is geen koppeling met het HR</li> </ul>



---

### **Toelichting en eventueel gemaakte afspraken**

De aansluiting op het Handelsregister wordt nu nog (handmatig) via een abonnement gedaan, in de loop van 2024 wordt naar verwachting een automatische koppeling gerealiseerd.



---

## 12. Vakbekwaamheid

Het stimuleren van de vakbekwaamheid van medewerkers die bij gemeenten en bedrijven die de WOZ-werkzaamheden uitvoeren, is een belangrijk speerpunt van de Waarderingskamer. De gemeenten zijn verantwoordelijk voor de vakbekwaamheid van de mensen die voor hen werken. De Waarderingskamer vindt het belangrijk dat uitvoeringsorganisaties de vakbekwaamheid van hun medewerkers kunnen bewaken.

We hebben de vakbekwaamheid van de medewerkers wel besproken tijdens dit onderzoek. Echter dit onderdeel wordt niet meegewogen in ons oordeel.

**Waarderingskamer**

Postbus 93210  
2509 AE Den Haag  
(070) 31 10 555  
[www.waarderingskamer.nl](http://www.waarderingskamer.nl)

