



Rapport onderzoek uitvoering WOZ-proces Land van Cuijk

Datum onderzoek: 28 november 2023
Datum rapport: 8 januari 2024
Datum afronding: 21 maart 2024



Inhoud

Samenvatting	2
1. Terugblik op vorige rapportage	5
2. Opzet onderzoek.....	6
3. Tijdigheid verzenden beschikkingen	10
4. Bezwaarafhandeling	12
5. Landelijke voorziening WOZ	17
6. Aansluiting Basisregistratie WOZ op Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG)	21
7. Aansluiting Basisregistratie WOZ op Basisregistratie Kadaster (BRK)	23
8. Aansluiting Basisregistratie WOZ op Basisregistratie Handelsregister (HR)	25
9. Vakbekwaamheid	27



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.

Toelichting

Bij het huidige onderzoek wordt de uitvoering van het WOZ-proces beoordeeld. Op 29 januari 2024 vindt er echter ook een onderzoek naar de kwaliteit van de taxaties plaats. Hierbij worden de objectkenmerken en de taxaties van woningen en niet-woningen beoordeeld.

Op basis van deze twee onderzoeken hebben we ons in maart 2024 een eindoordeel van de uitvoering van alle werkzaamheden gevormd.

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*			
Eindoordeel			X	

* Dit onderdeel wordt niet meegewogen in ons oordeel



Beschikkingen

De beschikkingen worden niet (altijd) tijdig verzonden. Dit geldt met name voor het lopende belastingjaar.

De reden dat we dit onderdeel als voldoende” hebben beoordeeld is:

- Het grootste gedeelte van de beschikkingen is ná 25 februari verzonden en daardoor niet binnen 8 weken na het begin van het kalenderjaar verstuurd. Hiermee voldoet u niet aan de Wet WOZ.

Bezwaarhandeling

De bezwaren worden (nagenoeg) allemaal tijdig afgehandeld, er is een (aantoonbare) evaluatie uitgevoerd naar de resultaten van de vorige bezwaarafhandeling en er zijn weinig objecten onder bezwaar gehonoreerd.

Landelijke voorziening WOZ

De synchronisatie tussen de gemeentelijke WOZ-administratie en de LV WOZ verloopt voldoende.

Objectkenmerken

Wij hebben dit onderdeel in het onderzoek naar de taxaties van de taxaties gecontroleerd. De juistheid en volledigheid van de objectkenmerken voor zowel de woningen als de niet-woningen moet verbeterd worden. Dit geldt voor zowel de primaire objectkenmerken (grootte, bouwjaar, locatie, type / soort object en registratie overige objectdelen) als de secundaire objectkenmerken (kwaliteit, onderhoudsniveau, uitstraling, doelmatigheid, ligging en voorzieningen).

De gemeente heeft nog geen onderzoek gedaan naar de juistheid en volledigheid van de objectkenmerken van woningen en niet-woningen.

Daarnaast is er (nog) geen plan aanwezig dat erin voorziet dat eens per 5 jaar de kenmerken van alle objecten worden gecontroleerd.

Woningen

Wij hebben dit onderdeel in het onderzoek naar de taxaties van de taxaties gecontroleerd en als voldoende beoordeeld.

Niet-woningen

Wij hebben dit onderdeel in het onderzoek naar de taxaties van de taxaties gecontroleerd. De modelmatige waardering van de CNW's dient verbeterd te worden, net als het verzamelen en registreren van huurcijfers.



Aansluiting WOZ op de BAG

De aansluiting op de BAG is beoordeeld als voldoende. De reden hiervoor is dat de WOZ nog onvoldoende afgestemd is op de BAG voor wat betreft de panden zonder verblijfsobject (norm > 95%). De verblijfsobjecten zijn voldoende afgestemd.

Aansluiting WOZ op de BRK

De reden dat we dit onderdeel als voldoende hebben beoordeeld is:

- Er is langer dan 3 jaar geleden onderzoek gedaan naar de juistheid van de typering van de ongebouwde uitgezondere percelen

Aansluiting WOZ op het HR

De WOZ is nagenoeg volledig afgestemd op het HR

Eindoordeel versus algemeen oordeel

De bevindingen van het onderzoek naar de uitvoering van het WOZ-proces (van 28 november 2023) en die van het onderzoek naar de kwaliteit van de taxaties (van 29 januari 2024) geven samen het beeld van het eindoordeel.

De bevindingen zijn strijdig met het algemeen oordeel van 2 sterren. De gemeente heeft laten zien dat een algemeen oordeel “voldoende” op zijn plaats is, gelet op de stappen die zijn gezet en de voortvarendheid waarmee de aandachtspunten uit beide onderzoeken zijn opgepakt. Het algemeen oordeel zal worden bijgesteld naar 3 sterren.

Aandachtspunten

- de tijdige verzending van het grootste gedeelte van de beschikkingen. Uiterlijk 25 februari dient tenminste 95% van de objecten beschikt te worden;
- de synchronisatie met de LV WOZ;
- de aansluiting op de BAG (met name) voor wat betreft de panden;
- het ontbreken van een actueel onderzoek naar de juistheid van de registratie van de uitgezonderde percelen.

We gaan ervan uit dat u de bovengenoemde punten oppakt.



1. Terugblik op vorige rapportage

Tijdens de vorige inspectie van 20 oktober 2022 zijn afspraken gemaakt dan wel achterstanden geconstateerd over de volgende onderwerpen:

- het tijdig afhandelen van de bezwaarschriften naar waardepeildatum 1 januari 2021
- het ontbreken van een evaluatie van de bezwaarafhandeling
- het ontbreken van een percentage geconstateerde fouten uit het laatst uitgevoerde onderzoek naar de juistheid en volledigheid van de objectkenmerken
- de synchronisatie met de LV WOZ
- de afstemming van de WOZ met de BAG

Bevindingen met betrekking tot bovenstaande onderwerpen, tijdens deze inspectie:

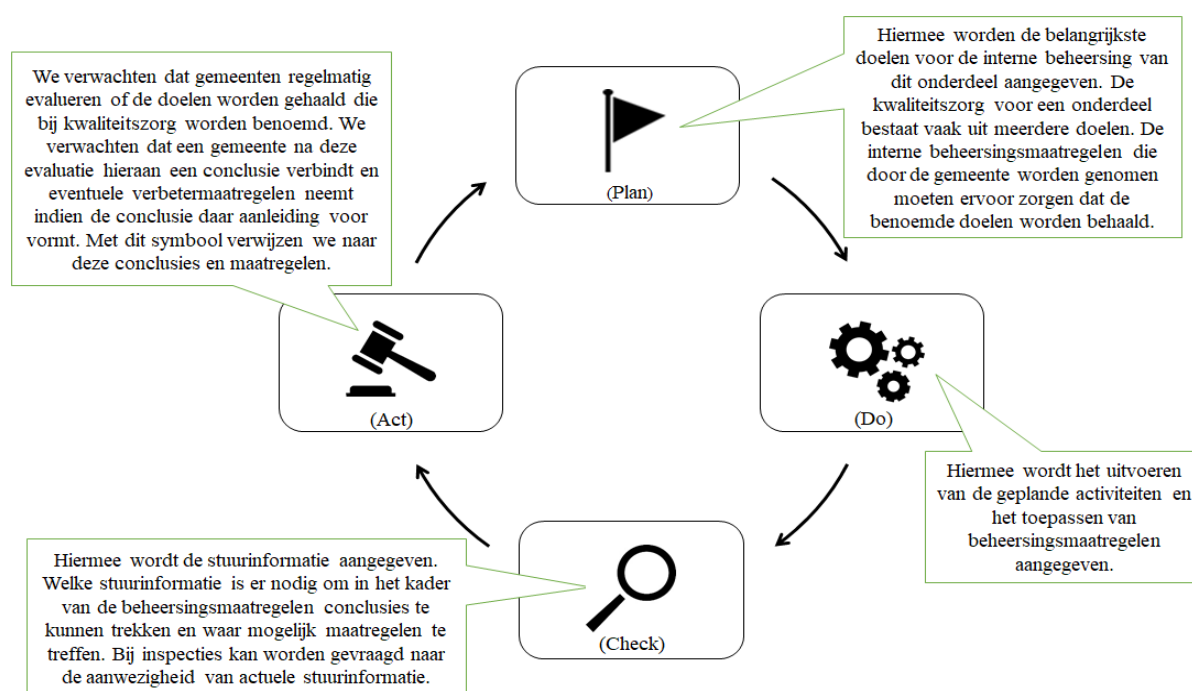
- de bezwaarschriften naar waardepeildatum 1 januari 2021 zijn inmiddels afgehandeld
- er is een evaluatie uitgevoerd van de bezwaarafhandeling naar waardepeildatum 1 januari 2021 en de gemeente blijft dit jaarlijks doen
- het onderdeel "objectkenmerken" is nog niet behandeld
- de synchronisatie met de LV WOZ is voldoende, er is nog sprake van kleine verschillen
- de afstemming van de WOZ met de BAG is (bijna) voldoende voor wat betreft de verblijfsobjecten, maar nog onvoldoende voor wat betreft de panden. De gemeente is bezig met het opwerken van de gegevens.



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	Nee
	Voormeldingen (met of zonder WOZ-waarde)	Nee
7. Woningen	Permanente marktanalyse	Nee
	Modelmatige waardebeoordeling	Nee
	Eindbeoordeling kwaliteitscontroles taxaties en onderlinge waardeverhoudingen	Nee
8. Niet-woningen	Permanente marktanalyse	Nee
	Modelmatige waardebeoordeling	Nee
	Eindbeoordeling kwaliteitscontroles taxaties en onderlinge waardeverhoudingen	Nee
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	De beschikkingen zijn te laat verzonden	Verbeterpunt
Percentage beschikt per 25 februari	Er is minder dan 95% van de beschikkingen verzonden op 25 februari 2023	Verbeterpunt

WPD	Categorie	Nog te verzenden beschikkingen		Oordeel
		Aantal	%	
2022	Woningen	1	0,0%	Voldaan aan criteria
	Niet-woningen	9		
2021	Woningen	0	-	Voldaan aan criteria
	Niet-woningen	0		
2020	Woningen	0	-	Voldaan aan criteria
	Niet-woningen	0		

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 goed geborgd	Goed



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. Dit geldt met name voor het lopende belastingjaar	Voldoende

Wat gaat goed	Wat kan beter
<ul style="list-style-type: none"> indien noodzakelijk wordt er tijdig bijgestuurd het verantwoordingsdocument is bijna klaar voor gebruik (extern). Ook wordt er een kwaliteitshandboek gemaakt (met alle processen). Dit handboek is ook bijna klaar 	<ul style="list-style-type: none"> het is belangrijk dat de gemeente het werkproces rondom het verzenden van de beschikkingen goed blijft borgen. Zo voorkomt de gemeente dat de beschikkingen in de toekomst (mogelijk opnieuw) buiten de wettelijke termijn worden verzonden

Toelichting en eventueel gemaakte afspraken

Waardepeildatum 2022

Er moeten nog 4 niet woningen beschikt worden. Dit naar aanleiding van een bezwaarschrift waarbij de afbakening werd gecontroleerd en er gesplitst diende te worden.



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	1.403	55,9%*	Mogelijke achterstand
	Niet-woningen	155		
2021	Woningen	0	0,0%*	Voldaan aan criteria
	Niet-woningen	0		
2020	Woningen	0	0,0%*	Voldaan aan criteria
	Niet-woningen	0		

* percentage nog af te handelen objecten onder bezwaar

Vergelijking bezwaren waardepeildatum 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 (formele bezwaren)		2022 (formele bezwaren)		Vershil
	Aantal	%	Aantal	%	In aantal
Woningen (totaal)	1.130	2,8%*	1.755	4,4%*	625
waarvan woningen ncnp	798	70,6%**	1.170	66,7%**	372
Niet-woningen (totaal)	161	3,7%*	148	3,4%*	-13
waarvan niet-woningen ncnp	109	67,7%**	132	89,2%**	23

WPD	2021 (formele bezwaren)		2022 (formele + informele bezwaren)		Vershil
	Aantal	%	Aantal	%	In aantal
Woningen (totaal)	1.130	2,8%*	2.557	6,4%*	1.427
waarvan woningen ncnp	798	70,6%**	1.170	45,8%**	372
Niet-woningen (totaal)	161	3,7%*	232	5,4%*	71
waarvan niet-woningen ncnp	109	67,7%**	132	56,9%**	23

* 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	64	62
	Niet-woningen	1	1
2020	Woningen		26
	Niet-woningen		4



Kwaliteit bezwaarafhandeling en afhandeling beroepzaken

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 (formele bezwaren)	LV WOZ	Landelijk beeld
Woningen onder bezwaar	1.130	1.144	
Percentage woningen onder bezwaar	2,8%	2,9%	3,2%
Percentage gehonoreerd ten opzichte van totaal aantal woningen	0,6%		1,2%
Niet-woningen onder bezwaar	161	181	
Percentage niet-woningen onder bezwaar	3,7%	4,2%	6,0%
Percentage gehonoreerd ten opzichte van totaal aantal niet-woningen	0,8%		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 beroepenaftandeling	De organisatie heeft een evaluatie uitgevoerd naar de bezwaaraftandeling en er zijn relatief weinig gegronde bezwaren. Genoemde percentages betreffen echter alleen de formele bezwaren.	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 tijdigheid en de kwaliteit van de bezwaaraftandeling	Het werkproces is goed geborgd	Goed

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 bezwaaraftandeling	De bezwaren worden (nagenoeg) allemaal tijdig afgehandeld, er is een (aantoonbare) evaluatie uitgevoerd naar de resultaten van de vorige bezwaaraftandeling en er zijn weinig objecten onder bezwaar gehonoreerd	Goed



Wat gaat goed	Wat kan beter
<ul style="list-style-type: none"> • nagenoeg alle bezwaren worden tijdig afgehandeld • indien noodzakelijk wordt er tijdig bijgestuurd • de wijze waarop de bezwaarafhandeling is geëvalueerd • de wijze waarop de organisatie probeert het bezwarentraject laagdrempelig te houden door de mogelijkheid te bieden van persoonlijk contact (ook wel het informele bezwarentraject genoemd) • de toepassing van het vier-ogen-principe bij de bezwarenafhandeling • de gemeente heeft voor wpd 2022 alle (!) informele bezwaren ingeboekt in de LV WOZ en afgehandeld via status 11, als er sprake is van een handhaving of via status 12, als er sprake is van een toekenning 	<ul style="list-style-type: none"> • maximaal 99 bezwaarschriften worden verdaagd, onbekend hoeveel objecten dit zijn.

Toelichting en eventueel gemaakte afspraken

Waardepeildatum 2022

Er moeten nog 867 uitspraken worden verzonden (waarvan 189 belastingbezwaren), 768 hiervan staan er klaar voor verzending (gepland om eind 2023 verzonden te hebben). Maximaal 99 bezwaarschriften worden wellicht toch verdaagd. Het is ons niet duidelijk om hoeveel objecten het dan gaat.

Nog 60 beroepen voor waardepeildatum 2021 staan open

Algemeen

De gemeente voert in november / december een evaluatie uit in de vorm van een evaluatiegesprek met het taxatiebureau.

Op proces is voor 2023 een evaluatie uitgevoerd en bijv. een toelichting op de standaard-bezwaren op het e-loket gemaakt. Een verzoek om uitstel van betaling moet door inwoners zelf gedaan worden en gaat niet via het e-loket.

Ook op inhoud is een evaluatie gemaakt. In Overloon zijn er relatief veel bezwaren gemaakt. Er is veel toegekend op de secundaire kenmerken.



5. Landelijke voorziening WOZ

De landelijke voorziening WOZ (LV WOZ) maakt het afnemers mogelijk om uitvraag te doen naar voor hen relevante gegevens. Ook belanghebbenden zelf hebben via MijnOverheid en WOZ-waardeloket belang bij volledige en juiste gegevens in de LV WOZ. Het is daarom van belang dat de gegevens in de LV WOZ volledig, actueel en juist zijn. Tijdens dit onderzoek kijken we of de gegevens in de LV WOZ overeen komen met de eigen opgave (volledigheid WOZ-objecten, volledigheid WOZ-waarden, status bezwaar). In beginsel geldt de eis dat de gegevens aan elkaar gelijk moeten zijn. In de onderstaande kengetallen is dit vertaald dat de gemelde aantallen/percentages bij eigen opgave en LV WOZ niet meer van elkaar afwijken dan 0,1% van het aantal WOZ-objecten in de gemeente

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	40.506	n.v.t.	40.515	n.v.t.	10
	N-won	4.329		4.306		

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Volledigheid WOZ-objecten	De synchronisatie tussen de gemeentelijke WOZ-administratie en de LV WOZ verloopt voldoende. Er is echter nog wel sprake van verschillen tussen de eigen opgave en de kengetallen uit de LV WOZ.	Voldoende

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	40.505	100,0%	40.513	99,9%	41
	N-won	4.320		4.271		



WPD	Categorie	Nog te verzenden beschikkingen				
		Eigen opgave	%	LV WOZ	%	Vershil
2022	Won	1	0,0%	6	0,1%	31
	N-won	9		35		

WPD	Categorie	Nog te verzenden beschikkingen				
		Eigen opgave	%	LV WOZ	%	Vershil
2021	Won	0	0,0%	6	0,1%	21
	N-won	0		15		
2020	Won	0	0,0%	2	0,0%	16
	N-won	0		14		

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Volledigheid WOZ-waarden	De synchronisatie tussen de gemeentelijke WOZ-administratie en de LV WOZ verloopt voldoende. Er is echter nog wel sprake van verschillen tussen de eigen opgave en de kengetallen uit de LV WOZ.	Voldoende

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	1.403	55,9%*	849	34,5%*	582
	N-won	155		142		
2021	Won	0	0,0%*	3	0,6%*	8
	N-won	0		5		
2020	Won	0	0,0%*	14	1,6%*	23
	N-won	0		9		

* percentage nog af te handelen objecten onder bezwaar



Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Juistheid registratie bezwaren	De synchronisatie tussen de gemeentelijke WOZ-administratie en de LV WOZ verloopt voldoende. Er is echter nog wel sprake van verschillen tussen de eigen opgave en de kengetallen uit de LV WOZ. Het verschil voor wpd 2022 heeft te maken met een verschil in tijdstip. De opgave van de gemeente is eerder verstrekt dan de gegevens in de LV WOZ laten zien.	Voldoende

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 voldoende geborgd. Er is verbetering mogelijk.	Voldoende

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 voldoende.	Voldoende



Wat gaat goed	Wat kan beter
<ul style="list-style-type: none">• de wijze waarop de synchroniciteit tussen de gegevens in de WOZ-administratie en de gegevens in de LV WOZ worden bewaakt• de gemeente is bezig om de verschillen op te lossen. We zien de verschillen tussen het uitvoeren van het onderzoek en het opstellen van het rapport kleiner worden	<ul style="list-style-type: none">• de verschillen tussen de gegevens in de WOZ-administratie en de gegevens in de LV WOZ zijn nog net te groot. Wij adviseren de gemeente om met name naar de volledigheid van de WOZ-objecten te controleren



6. 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	88,2%	89,4%
VBO in BAG én WOZ	98,7%	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.	Voldoende

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 nog onvoldoende afgestemd op de BAG voor wat	Voldoende



	betreft de panden zonder verblijfsobject (norm > 95%). De verblijfsobjecten zijn bijna voldoende afgestemd (norm > 99%).	
--	--	--

Wat gaat goed	Wat kan beter
<ul style="list-style-type: none"> het percentage gekoppelde verblijfsobjecten is bijna 99% de consistentie tussen de bouwjaar in de BAG en de bouwjaar in de WOZ de gemeente heeft het beoordelingsprotocol gedigitaliseerd en in het eigen systeem ingebouwd. Hierdoor kan dit maandelijks gedraaid worden 	<ul style="list-style-type: none"> het percentage gekoppelde panden zonder verblijfsobject is kleiner dan 95%

Toelichting en eventueel gemaakte afspraken

De gemeente is bezig met het opwerken van de gegevens die bij mutatiesignalering zijn geconstateerd.



7. 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	99,6%	99,492%

Controles	Eigen opgave	Vershil t.o.v. GKS
Totale oppervlakte volgens het gemeentelijke kadastraal systeem	351.870.000 m ²	n.v.t.
Totale oppervlakte volgens het CBS	351.870.000 m ²	0,0%
Totale grondoppervlakte geleverd aan de afnemers	152.800.000 m ²	0,3%
Totale grondoppervlakte niet geleverd aan de afnemers	198.020.000 m ²	
Totale grondoppervlakte geleverd én niet geleverd aan de afnemers	350.820.000 m ²	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 proces 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 beter dan het landelijk gemiddelde	
De afstemming BRK-WOZ	De WOZ is nagenoeg volledig afgestemd op de BRK	Voldoende

Wat gaat goed	Wat kan beter
<ul style="list-style-type: none"> de gemeente gaat het beoordelingsprotocol voor de BRK ook digitaliseren en in het eigen systeem inbouwen, waardoor deze maandelijks gedraaid kunnen worden de gemeente gaat een module voor de verwerking van BRK 2.0 (waarbij één-op-één-relaties geautomatiseerd verwerkt worden) implementeren. in het 1e kwartaal 2024 in eerste instantie had de gemeente een andere opgave van het aantal m2 gedaan, waardoor het verschil tussen de totale grondoppervlakte die geleverd én niet geleverd werd aan de afnemers 1,9% was. Dit ligt boven de norm van 1,0% die de Waarderingskamer stelt. De gemeente heeft dit uitgezocht en geconstateerd dat de containers van de voormalige gemeente St. Anthonis mogelijk nog niet in een container zijn geplaatst. BsOB heeft deze percelen als afzonderlijke objecten aangeleverd. 	<ul style="list-style-type: none"> de wijze waarop de juistheid van de uitgezonderde ongebouwde objecten wordt bewaakt. De organisatie besteedt hier te weinig aandacht dan wel kan niet aantonen dat dit gebeurt



8. 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 beter dan 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">• er zijn weinig verschillen tussen de geregistreerde niet-natuurlijke personen in de WOZ-administratie en de geregistreerde niet-natuurlijk personen in het Handelsregister• er is een koppeling met het handelsregister.	<ul style="list-style-type: none">• er zijn geen verbeterpunten bij dit onderwerp geconstateerd



9. 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

