



Rapport onderzoek WOZ- processen Leidschendam- Voorburg

Datum onderzoek: 8 mei 2024
Datum rapport: 8 mei 2024



Inhoud

Samenvatting.....	2
1. Tijdigheid verzenden beschikkingen.....	5
2. Afhandeling bezwaarschriften en beroepen.....	7
3. Synchroniciteit LV WOZ	12
4. Objectkenmerken.....	16
5. Woningen	19
6. Niet-woningen.....	21
7. Aansluiting op Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG)	23
8. Aansluiting op Basisregistratie Kadaster (BRK)	25
9. Aansluiting op Basisregistratie Handelsregister (HR)	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.

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

Eindoordeel

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	Geen oordeel, vanwege optimalisatieslag		
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			voldoende	

* Dit onderdeel wordt niet meegewogen in ons oordeel



Toelichting per proces

Beschikkingen

De beschikkingen worden (nagenoeg) allemaal tijdig verzonden

Bezwaarhandeling

De uitspraken op bezwaar zijn tijdig aan de belanghebbenden bekend gemaakt

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

- voor relatief veel woningen is het bezwaar gehonoreerd. Voor deze beoordeling hebben we een vergelijking gemaakt met het landelijk gemiddelde

Landelijke voorziening WOZ

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

Objectkenmerken

De gemeente is, naar aanleiding van een onderzoek, bezig met een optimalisatieslag
We hebben daarom geen oordeel gegeven

Woningen

De kwaliteit van de taxaties voldoen niet aan onze normen.

De reden dat we dit onderdeel als “moet worden verbeterd” hebben beoordeeld is:

- de onderlinge waardeverhoudingen voor woningen moeten beter

Niet-woningen

De kwaliteit van de taxaties voldoen niet aan onze normen.

De redenen dat we dit onderdeel als “moet worden verbeterd” hebben beoordeeld is/zijn:

- er is onvoldoende aandacht besteed aan de marktanalyse van courante niet-woningen
- de taxaties van courante niet-woningen sluiten onvoldoende aan op marktniveau
- de opbouw en spreiding van de gehanteerde huurwaarden moet worden geoptimaliseerd

Aansluiting WOZ op de BAG

De WOZ is volledig afgestemd op de actuele gegevens in de BAG

Aansluiting WOZ op de BRK

De WOZ is volledig afgestemd op de actuele gegevens in de BRK



Aansluiting WOZ op het HR

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

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

- Er is nog geen koppeling gerealiseerd met het Handelsregister. Daardoor kan er geen integrale controle worden uitgevoerd naar de afstemming tussen gegevens in de WOZ-administratie en de gegevens in het Handelsregister

Eindoordeel versus algemeen oordeel

De bevindingen uit deze beoordeling zijn strijdig met het voorafgaand aan dit onderzoek geldende algemeen oordeel van 4 sterren. We zullen voorlopig het oordeel van 4 sterren handhaven omdat de gemeente bezig is met een optimalisatieslag. Aan het eind van 2024 zullen we controleren of deze optimalisatieslag heeft geleid tot het gewenste resultaat. We zullen op dat moment ons oordeel herijken.

Aandachtspunten / afspraken

- de juistheid en volledigheid van de primaire en secundaire objectkenmerken
- de juistheid van de onderlinge waardeverhoudingen van de taxaties van woningen
- de aansluiting van de taxaties van de niet-woningen op marktniveau
- de juistheid van de onderlinge waardeverhoudingen van de taxaties van courante niet-woningen

We gaan ervan uit dat u de bovengenoemde punten oppakt.

Gelet op de geconstateerde aandachtspunten zullen wij voordat de beschikkingen naar waardepeildatum 1 januari 2024 worden verzonden een onderzoek uitvoeren naar de juistheid en volledigheid van de objectkenmerken, de kwaliteit van de taxaties en de onderlinge waardeverhoudingen.



1. Tijdigheid verzenden beschikkingen

Inleiding

In deze paragraaf wordt beoordeeld in hoeverre de organisatie heeft voldaan aan de kwaliteitseisen voor de waardevaststelling van de beschikkingen voor kalenderjaren (belastingjaar) 2024 (waardepeildatum 1 januari 2023), 2023 (waardepeildatum 1 januari 2022) en 2022 (waardepeildatum 1 januari 2021). 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.

Bevindingen

Actuele aantallen

WPD	Categorie	Nog te verzenden beschikkingen	
		Aantal	%
2023	Woningen	49	0,2%
	Niet-woningen	31	
2022	Woningen	11	0,1%
	Niet-woningen	16	
2021	Woningen	45	0,1%
	Niet-woningen	45	

Tijdigheid verzending beschikkingen

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
Oordeel tijdigheid 2024	Voldaan aan criteria	-
Oordeel tijdigheid 2023	Voldaan aan criteria	-
Oordeel tijdigheid 2022	Voldaan aan criteria	-



Interne beheersing

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
Medewerkers werken systematisch aan tijdige verzending van de beschikkingen, bijv. met een jaarplanning.	Voldaan aan criteria	-
Er is een overzicht van het aantal te verzenden WOZ-beschikkingen, per belastingjaar	Voldaan aan criteria	-
Er is een overzicht van het aantal verzonden WOZ-beschikkingen, per belastingjaar	Voldaan aan criteria	-
Er is een overzicht van het aantal geblokkeerde WOZ-objecten met een indicatie van de verwachte waarde, voor het berekenen van de belastingcapaciteit.	Voldaan aan criteria	-

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 aan belanghebbenden	De beschikkingen worden (nagenoeg) allemaal tijdig verzonden	Goed
De tijdigheid van de levering van de beschikkingen aan de LV WOZ en daarmee aan de afnemers	De beschikkingen worden (nagenoeg) allemaal tijdig verzonden	Goed

Toelichting en eventueel gemaakte afspraken

Wat gaat goed	Wat kan beter
- Nagenoeg alle beschikkingen worden tijdig verzonden - de monitoring op de tijdigheid van het verzenden van de beschikkingen middels een dashboard - indien noodzakelijk wordt er tijdig bijgestuurd	niet alle objecten zijn tijdig aan de LV WOZ geleverd



2. Afhandeling bezwaarschriften en beroepen

Inleiding

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 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 de organisatie zelf 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 onderdeel 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	
		Aantal	%
2023	Woningen	449	48,1%*
	Niet-woningen	12	
2022	Woningen	0	0,0%*
	Niet-woningen	0	
2021	Woningen	0	0,0%*
	Niet-woningen	0	

* percentage nog af te handelen objecten onder bezwaar ten opzichte van het totaal aantal objecten onder bezwaar.

Vergelijking bezwaren waardepeildatum 2022 – 2023

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	2024		2023		Vershil
	Aantal	%	Aantal	%	In aantal
Woningen (totaal)	960	2,4%*	2614	6,5%*	-1654
waarvan woningen ncnp	302	31,5%**	898	34,4%**	-596
Niet-woningen (totaal)	19	0,9%*	91	4,7%*	-72
waarvan niet-woningen ncnp	7	36,8%**	32	35,2%**	-25

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

** percentage van totaal aantal objecten onder bezwaar

Resultaten bezwaarafhandeling waardepeildatum 1 januari 2022

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	Landelijk beeld
Woningen onder bezwaar	2614	
Percentage woningen onder bezwaar	6,5%	8,1%
Percentage gehonoreerd ten opzichte van totaal aantal woningen	4,2%	2,5%
Niet-woningen onder bezwaar	91	
Percentage niet-woningen onder bezwaar	4,7%	7,2%
Percentage gehonoreerd ten opzichte van totaal aantal niet-woningen	1,0%	1,0%*

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
2022	Woningen	6	5
	Niet-woningen	0	0



2021	Woningen	10	1
	Niet-woningen	1	0

Tijdigheid afhandeling bezwaarschriften

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
De afhandeling van de bezwaarschriften verloopt voor wpd 2023 tijdig.	Voldaan aan criteria	-
Alle bezwaarschriften zijn tijdig afgehandeld voor wpd 2022. Maximaal 0,1% is nog niet afgehandeld.	Voldaan aan criteria	-
Alle bezwaarschriften zijn tijdig afgehandeld voor wpd 2021. Maximaal 0,1% is nog niet afgehandeld.	Voldaan aan criteria	-
Tijdigheid van de bezwaarafhandeling aan belanghebbenden	Voldaan aan criteria	-
Tijdigheid van de bezwaarafhandeling aan LV WOZ en daarmee aan de afnemers	Voldaan aan criteria	-

Kwaliteit bezwaar- en beroepenaandeling

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
Het percentage toegekende woningen onder bezwaar t.o.v. het landelijk beeld (2,5%).	Niet voldaan aan criteria	het percentage woningen onder bezwaar dat is verminderd ligt ver boven het landelijk gemiddelde
Het percentage toegekende niet-woningen onder bezwaar t.o.v. het landelijk beeld (0,9%).	Voldaan aan criteria	-
De organisatie heeft een (aantoonbare) evaluatie uitgevoerd naar de bezwaarafhandeling van wpd 2022.	Voldaan aan criteria	-

Interne beheersing

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
Medewerkers werken systematisch aan de tijdige afhandeling van bezwaarschriften	Voldaan aan criteria	-
De organisatie voert jaarlijks een evaluatie uit naar de bezwaarafhandeling en neemt, indien nodig, maatregelen	Voldaan aan criteria	Het percentage gehonoreerde woningen onder



		bezwaar is veel hoger dan het landelijk gemiddelde
Bij het afhandelen van de bezwaarschriften wordt gebruik gemaakt van een vier-ogenprincipe.	Voldaan aan criteria	-

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
Bij waardemutaties van meer dan 20% vindt altijd een taxatietechnische collegiale toetsing plaats.	Voldaan aan criteria	-

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 (nagenoeg) allemaal tijdig afgehandeld, er is een (aantoonbare) evaluatie uitgevoerd naar de resultaten van de vorige bezwaarafhandeling maar er zijn relatief veel woningen onder bezwaar gehonoreerd	Voldoende



Wat gaat goed	Wat kan beter
• Nagenoeg alle bezwaren worden tijdig afgehandeld • de monitoring op de tijdigheid van de bezwaarafhandeling middels een dashboard • de wijze waarop de bezwaarafhandeling is geëvalueerd • de wijze waarop de organisatie probeert het bezwarentraject laag drempelig te houden door de mogelijkheid te bieden van persoonlijk contact (ook wel het informele bezwarentraject genoemd)	• het percentage gehonoreerde bezwaren woningen is veel hoger dan het landelijk gemiddelde



3. Synchroniciteit LV WOZ

Inleiding

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. De landelijke voorziening WOZ (LV WOZ) maakt het afnemers, zoals de Belastingdienst en het Waterschap, mogelijk om uitvraag te doen naar voor hen relevante gegevens. Door een hoge kwaliteit van de basisregistraties wordt de dienstverlening van de overheid beter en efficiënter. Het is daarom van belang dat de gegevens in de LV WOZ volledig, actueel en juist zijn en afgestemd zijn op andere basisregistraties. Daarnaast borgt een goede aansluiting op deze basisregistraties ook de volledigheid van de WOZ-administratie.

Bevindingen

Volledigheid WOZ-objecten

WPD	Categorie	Aantal objecten				
		Eigen opgave	%	LV WOZ	%	Vershil
2023	Won	40596	n.v.t.	40354	n.v.t.	25
	N-won	1904		2121		

Volledigheid WOZ-waarden

WPD	Categorie	Aantal objecten waarvoor een beschikking is verzonden				
		Eigen opgave	%	LV WOZ	%	Vershil
2023	Won	40547	99,8%	40279	99,1%	309
	N-won	1873		1832		

WPD	Categorie	Nog te verzenden beschikkingen				
		Eigen opgave	%	LV WOZ	%	Vershil
2023	Won	49	0,2%	79	1,2%	418
	N-won	31		419		
2022	Won	11	0,1%	42	0,1%	36
	N-won	16		21		
2021	Won	45	0,1%	53	0,2%	17
	N-won	45		20		



Status informeel en formeel bezwaarschrift

WPD 2023	Categorie	Aantal objecten waarvoor een bezwaar is ingediend				
		Eigen opgave	%	LV WOZ	%	Vershil
Won	Informeel	446	2,4%	985	2,4%	25
	Formeel	514				
Niet-won	Informeel	5	0,7%	340	18,6%	314*
	Formeel	14				

* het verschil wordt grotendeels veroorzaakt door 1 bezwaar (Mall of the Netherlands)

WPD	Categorie	Nog af te handelen objecten onder bezwaar				Vershil
		Eigen opgave	%	LV WOZ	%	
2023	Won	449	48,1%*	471	37,5%*	31
	N-won	12		26		
2022	Won	0	0,0%*	27	1,0%*	27
	N-won	0		0		
2021	Won	0	0,0%*	0	0,0%*	0
	N-won	0		0		

* percentage nog af te handelen objecten onder bezwaar

Volledigheid WOZ-objecten

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
De synchronisatie van het aantal WOZ-objecten verloopt goed. De verschillen zijn maximaal 0,1%.	Voldaan aan criteria	-

Volledigheid WOZ-waarden

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
De synchronisatie van het aantal beschikkingen dat is verzonden, verloopt goed. De verschillen zijn maximaal 0,1%.	Voldaan aan criteria	de verschillen van het huidige jaar zijn weliswaar boven onze norm, maar gelet op de maatregelen die inmiddels zijn genomen, hebben we dit onderdeel als goed beoordeeld.



Status informeel bezwaarschrift

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
De synchronisatie van het aantal objecten waarvoor informeel bezwaar is ingediend, verloopt goed. De verschillen zijn maximaal 0,1%.	Voldaan aan criteria	-
De organisatie gebruikt de juiste status voor de afhandeling van een informeel bezwaar in de LV WOZ.	Voldaan aan criteria	-

Status formeel bezwaarschrift

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
De synchronisatie van het aantal objecten waarvoor formeel bezwaar is ingediend, verloopt goed. De verschillen zijn maximaal 0,1%.	Voldaan aan criteria	-
De afnemers worden tijdig op de hoogte gesteld van ingekomen bezwaarschriften en de uitkomsten van de bezwaarafhandeling.	Voldaan aan criteria	-

Status beroepschrift

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
De synchronisatie van het aantal objecten waarvoor beroep is ingediend, verloopt goed. De verschillen zijn maximaal 0,1%.	Voldaan aan criteria	-
De afnemers worden tijdig op de hoogte gesteld van ingekomen beroepschriften en de uitkomsten van de afhandeling van het beroepschrift.	Voldaan aan criteria	-

Interne beheersing

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
De organisatie doet (tenminste jaarlijks) een volledigheidstoets van alle WOZ-objecten in de LV WOZ.	Voldaan aan criteria	-
De organisatie doet (tenminste jaarlijks) een controle of de totale waarde van de WOZ-objecten in de LV WOZ aansluit op de totale waarde volgens de Basisregistratie WOZ.	Voldaan aan criteria	-
De organisatie maakt (tenminste 4x per jaar) een overzicht van de foutmeldingen vanuit de LV WOZ met daarbij de aanduiding of deze correct zijn afgehandeld.	Voldaan aan criteria	-



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 goed.	Goed

Toelichting en eventueel gemaakte afspraken

Wat gaat goed	Wat kan beter
- de wijze waarop de actuele foutmeldingen worden opgelost - de wijze waarop de synchroniciteit tussen de gegevens in de WOZ-administratie en de gegevens in de LV WOZ wordt bewaakt	Er zijn geen verbeterpunten bij dit onderwerp geconstateerd



4. Objectkenmerken

Inleiding

Bij een modelmatige waardebepaling is het van groot belang dat de objectkenmerken juist staan geregistreerd in de WOZ-administratie. Hierbij maken wij onderscheid tussen de kwaliteit van de primaire en secundaire kenmerken in het bestand en de bijhouding daarvan.

Wij verwachten dat er tenminste jaarlijks aanvullend onderzoek wordt gedaan naar de juistheid, volledigheid, betrouwbaarheid en actualiteit van de objectkenmerken.

Dit 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.

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

Ook verwachten we dat alle objecten (woningen én niet-woningen) elke vijf jaar worden gecontroleerd. Dit vertalen we ook wel als het “20% per jaar criterium”.

Bevindingen

Hieronder staan onze bevindingen op basis van de door de organisatie zelf opgegeven kengetallen en een toelichting hierop door de betrokken medewerker(s) tijdens het onderzoek.

Proces bijhouding objectkenmerken

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
Alle woningen worden elke 5 jaar gecontroleerd. Per jaar wordt 20% gecontroleerd.	Aandachtspunt	Door de grote hoeveelheid bezwaren is de gemeente hier buiten de reguliere processen niet aan toe gekomen
Alle niet-woningen worden elke 5 jaar gecontroleerd. Per jaar wordt 20% gecontroleerd.	Aandachtspunt	Idem
De organisatie heeft recentelijk aantoonbaar onderzoek gedaan of de kenmerken in de WOZ-administratie een	Voldaan aan criteria	-



goede weergave zijn van "wat op straat staat".		
--	--	--

Interne beheersing

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
De "20% controles" voor woningen en niet-woningen worden uitgevoerd aan de hand van plan van aanpak.	Niet voldaan aan criteria	-
De organisatie doet jaarlijks onderzoek naar de objectkenmerken, trekt hieruit conclusies en neemt, indien nodig, verbetermaatregelen.	Voldaan aan criteria	-
De percentages primaire en secundaire die na een onderzoek worden aangepast, zijn aannemelijk.	Voldaan aan criteria	-
De organisatie maakt gebruik van mutatiedetectie voor het opsporen van vergunningsvrije en illegale bouw.	Voldaan aan criteria	-
Omgevingsvergunningen worden aantoonbaar tijdig en volledig verwerkt.	Voldaan aan criteria	-

Afbakening niet-woningen

Wij controleren of 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 voor de energiebelasting.

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
De toepassing van artikel 16 lid d Wet WOZ is naar behoren.	Aandachtspunt	We hebben geconstateerd dat een aantal objecten samengevoegd kunnen worden

Eindoordeel

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

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Bijhouding, juistheid en volledigheid van de primaire en	De gemeente is, naar aanleiding van een onderzoek, bezig met	Geen oordeel



secundaire objectkenmerken	een optimalisatieslag	
----------------------------	-----------------------	--

Wat gaat goed	Wat kan beter
de organisatie heeft zelf onderzoek gedaan naar de juistheid en volledigheid van de objectkenmerken. Naar aanleiding van dat onderzoek is de gemeenten begonnen om de objectkenmerken te optimaliseren	- de juistheid van de primaire objectkenmerken - de juistheid van de secundaire objectkenmerken

Toelichting en eventueel gemaakte afspraken

Omdat de organisatie op basis van een eigen onderzoek heeft geconstateerd dat de objectkenmerken op onderdelen verbeterd kunnen worden en een optimalisatieslag gaat uitvoeren onthouden we ons van een oordeel. We zullen eind 2024 onderzoek doen naar de juistheid en volledigheid van de primaire en secundaire objectkenmerken



5. Woningen

Inleiding

Dit onderdeel van het onderzoek heeft betrekking op de:

- permanente marktanalyse;
- modelmatige waardebepaling; en
- eindcontrole van de woningtaxaties.

Permanente marktanalyse (PMA)

De marktgegevens voor woningen bestaan uit verkoopgegevens en vraagprijzen (waaronder ook vrij-op-naamprijzen nieuwbouw). Het belangrijkste doel van de PMA is om te beoordelen in hoeverre de gerealiseerde verkoopcijfers van woningen bruikbaar zijn voor modelmatige waardebepaling. Daarnaast dient uit de marktanalyse te worden afgeleid welke objectkenmerken relevant zijn voor de waarde van woningen.

Modelmatige waardebepaling

De waardebepaling voor woningen geschiedt door modelmatige technieken. Om tot een juiste waardebepaling te komen, is een goede marktanalyse nodig. Daarnaast zijn juiste, actuele, volledige en betrouwbare objectgegevens heel belangrijk. Ten slotte is de goede inrichting van het taxatiemodel en controle op de werking ervan, nodig. Hiermee borgt u enerzijds de aansluiting van de taxaties op marktniveau en anderzijds een juiste onderlinge waardeverhouding.

Eindcontrole van de woningtaxaties

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.

Bevindingen

Hieronder staan onze bevindingen op basis van de toelichting door de betrokken medewerker(s) tijdens het onderzoek.

Permanente marktanalyse

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
De marktanalyse wordt op een juiste wijze, volledig en tijdig uitgevoerd.	Voldaan aan criteria	-
De organisatie analyseert vraagprijzen en controleert de objectkenmerken.	Voldaan aan criteria	De gemeente heeft hier wel



		een achterstand in
De organisatie gebruikt inlichtingenformulieren of monitort op een andere wijze wijzigingen na aankoop.	Voldaan aan criteria	-

Modelmatige waardebeoordeling

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
Er wordt op modelmatige wijze gewaardeerd waarbij de onderlinge waardeverhoudingen goed zijn geborgd.	Niet voldaan aan criteria	De gemeente heeft geïndexeerd
Het aantal handmatige correcties op de WOZ-waarden is minder dan 20%.	Niet voldaan aan criteria	Idem
De werking van het taxatiemodel wordt periodiek beoordeeld en indien nodig, wordt de inrichting aangepast.	Niet voldaan aan criteria	Idem

Eindoordeel

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

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Taxaties woningen	De taxaties voldoen op onderdelen niet aan de geldende eisen	Moet op onderdelen verbeterd worden

Toelichting en eventueel gemaakte afspraken

Wat gaat goed	Wat kan beter
de wijze waarop de marktanalyse wordt uitgevoerd	De onderlinge waardeverhoudingen van woningen

Gelet op de bevindingen zullen we voor waardepeildatum 1 januari 2024 wederom een onderzoek naar de kwaliteit van de taxaties



6. Niet-woningen

Courante niet-woningen

Inleiding

De waardebeoordeling voor niet-woningen geschiedt door toepassing van modelmatige technieken. Dit geldt voor courante niet-woningen, incourante niet-woningen en agrarisch objecten. Dit onderdeel van het onderzoek heeft betrekking op de:

- permanente marktanalyse;
- modelmatige waardebeoordeling; en
- eindcontrole van de taxaties en onderlinge waardeverhoudingen van courante niet-woningen.

Permanente marktanalyse (PMA)

Een zorgvuldige uitvoering van de modelmatige waardebeoordeling voor courante niet-woningen is alleen mogelijk met een goede analyse van de markt. Er is meer markt-informatie 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 huur- en verkoopgegevens.

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.

Eindcontrole van de 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.



Eindoordeel

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

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Taxaties courante niet-woningen	De taxaties voldoen op onderdelen niet aan de geldende eisen	Moet op onderdelen verbeterd worden

Wat gaat goed	Wat kan beter
• dit onderdeel heeft onvoldoende aandacht gekregen • de gemeente besteedt veel aandacht aan het vooroverleg met The Mall	• de wijze waarop de marktanalyse wordt uitgevoerd. De organisatie besteedt te weinig aandacht aan het verzamelen van huurinlichtingen • de aansluiting van de taxaties op marktniveau • opbouw en spreiding van de gehanteerde huurwaarden



7. Aansluiting op Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG)

Inleiding

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.

Bevindingen

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.

Volledigheid van de aansluiting tussen de BAG en de WOZ

Controles	Gemeentelijk beeld	Landelijk beeld
PND in BAG én WOZ	99,8%	89,7%
VBO in BAG én WOZ	99,8%	99,0%

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
Ten minste 99% van de verblijfsobjecten (VBO) zijn gekoppeld met een WOZ-deelobject.	Voldaan aan criteria	-
Ten minste 95% van de panden zonder verblijfsobject (PND) zijn gekoppeld met een WOZ-deelobject.	Voldaan aan criteria	-

Juistheid van de aansluiting tussen de BAG en de WOZ

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
Ten minste 90% van de bouwjaren in de BAG en in de WOZ komen overeen bij het primaire deelobject.	Voldaan aan criteria	-
Ten minste 90% van de oppervlakten in de BAG en in de WOZ komen overeen bij het primaire deelobject.	Voldaan aan criteria	-



Interne beheersing

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
Er wordt (tenminste jaarlijks) aantoonbaar onderzoek gedaan naar de afstemming tussen de BAG en de WOZ.	Voldaan aan criteria	-
De organisatie doet bij verschillen een terugmelding naar de afdeling BAG.	Voldaan aan criteria	-

Eindoordeel

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
De afstemming BAG-WOZ	Voldaan aan criteria	Voldaan aan criteria

Wat gaat goed	Wat kan beter
- het percentage gekoppelde verblijfsobjecten is hoger dan 99% - het percentage gekoppelde panden is hoger dan 95% - er is aantoonbaar onderzoek uitgevoerd naar de afstemming tussen de BAG en de WOZ - de consistentie tussen de bouwjaren in de BAG en de bouwjaren in de WOZ - de consistentie tussen de oppervlakte van het VBO in de BAG en de oppervlakte van de WOZ-deelobjecten in de WOZ	er zijn geen verbeterpunten bij dit onderwerp geconstateerd



8. Aansluiting op Basisregistratie Kadaster (BRK)

Inleiding

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.

Bevindingen

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.

Volledigheid van de aansluiting tussen de BRK en de WOZ

Controles	Gemeentelijk beeld	Landelijk beeld
WOZ-object met kadastrale relatie en actueel	99,604%	99,509%

Controles	Eigen opgave	Vershil t.o.v. GKS
Totale oppervlakte volgens het gemeentelijke kadastraal systeem	35.531.000 m ²	n.v.t.
Totale oppervlakte volgens het CBS	35.620.000 m ²	0,2%
Totale grondoppervlakte geleverd aan de afnemers	15.117.763 m ²	0,2%
Totale grondoppervlakte niet geleverd aan de afnemers	20.413.237 m ²	
Totale grondoppervlakte geleverd én niet geleverd aan de afnemers	35.531.000 m ²	0,2%

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
Het verschil tussen de totale grondoppervlakte geleverd én niet geleverd aan de afnemers en de oppervlakte volgens het CBS is kleiner dan 1%.	Voldaan aan criteria	-



Interne beheersing

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
Er wordt (minimaal jaarlijks) een volledigheidstoets gedaan op de koppeling van alle WOZ-objecten aan één of meer actuele kadastrale onroerende zaken uit BRK.	Voldaan aan criteria	-
Er wordt (minimaal jaarlijks) gecontroleerd of de totale oppervlakte van de WOZ-objecten aansluit op de totale kadastrale oppervlakte.	Voldaan aan criteria	-
Er wordt (minimaal eens per 3 jaar) gecontroleerd of uitgezonderde, ongebouwde objecten juist geregistreerd zijn.	Voldaan aan criteria	-
Er wordt (minimaal jaarlijks) onderzocht of kadastrale wijzigingen juist en volledig zijn verwerkt in de objectafbakening.	Voldaan aan criteria	-

Eindoordeel

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

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
De afstemming BRK-WOZ	De WOZ is volledig afgestemd op de actuele gegevens in de BRK	Goed

Wat gaat goed	Wat kan beter
de wijze waarop de aansluiting op de BRK wordt bewaakt	er zijn geen verbeterpunten bij dit onderwerp geconstateerd



9. Aansluiting op Basisregistratie Handelsregister (HR)

Inleiding

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.

Bevindingen

We hebben bij onze beoordeling voor de aansluiting op het HR gebruik gemaakt van de resultaten uit het onderzoek “Zesmeting kwaliteit samenhang basisregistraties 2023” dat is uitgevoerd door het CBS.

Volledigheid van de aansluiting tussen de HR en de WOZ

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
Er is een koppeling met het Handelsregister.	Aandachtspunt	De vakafdeling roept dit al langer, maar nu pas wordt er aan gewerkt.

Interne beheersing

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
Er wordt (tenminste jaarlijks) aantoonbaar onderzoek gedaan naar de aansluiting op de gegevens voor niet-natuurlijke personen en vestigingen in het HR en de WOZ.	Niet voldaan aan criteria	-
De organisatie doet bij gerede twijfel een terugmelding aan het Handelsregister.	Niet voldaan aan criteria	Dit wordt nog niet gedaan
De door het CBS verstrekte lijst met mogelijk onjuiste tenaamstellingen worden gebruikt om de eigen administratie te controleren.	Niet voldaan, afwijking verklaard	Zodra de betrokken medewerker geautoriseerd is wordt deze



		lijst opgewerkt
De door het CBS verstrekte lijst met mogelijk onjuiste of onvolledige RSIN-nummers wordt gebruikt om de eigen administratie te controleren.	Niet voldaan, afwijking verklaard	Zodra de betrokken medewerker geautoriseerd is wordt deze lijst opgewerkt

Eindoordeel

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

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
De afstemming HR-WOZ	De WOZ is deels afgestemd op het HR. Er moeten nog werkzaamheden worden verricht om de afstemming volledig te realiseren	Voldoende

Wat gaat goed	Wat kan beter
- De inzet van de betrokken medewerker - De mutaties worden op een goede wijze verwerkt	er is geen koppeling met het HR, hierdoor krijgt de gemeente o.a. geen naamswijzigingen door



Vakbekwaamheid

Inleiding

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.

Oordeel

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



Bijlage 1: 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.

Werkwijze

- **Startgesprek:** in overleg bepalen we of we een startgesprek uitvoeren, met medewerkers van de afdeling waar de Wet WOZ primair wordt uitgevoerd. Hiermee vormen we ons een beeld van de wijze waarop de uitvoering van de Wet WOZ is georganiseerd en welke actuele ontwikkelingen aan de orde zijn.
- **Onderzoeksdag(en):** tijdens de onderzoeksdag(en) beoordelen wij negen onderdelen van het WOZ-proces en bespreken we de vakbekwaamheid. 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
- **Eindgesprek:** in overleg bepalen we of we een eindgesprek noodzakelijk (of gewenst) is, om het conceptrapport met het betrokken management te bespreken. Hierbij nemen we de voorlopige bevindingen, conclusies en aanbevelingen uit het onderzoek mee en maken we vervolgafspraken.

Beoordeling onderdelen WOZ-proces

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.

Wij realiseren ons dat bij onze beoordeling 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

Hoofdstuk	Onderwerp	Geselecteerd
3. Beschikkingen	Tijdigheid verzending	Ja
4. Afhandeling bezwaar en beroep	Tijdigheid afhandeling	Ja
	Vergelijking bezwaren wpd (*) 2023 – 2022	Ja
	Beroepzaken	Ja
	Kwaliteit en werkwijze van afhandeling	Ja
	Resultaten bezwaarafhandeling wpd (*) 2022	Ja
	Informele en formele bezwaarafhandeling	Ja
5. Afnemers	Synchronisatie Landelijke Voorziening WOZ	Ja
6. Objectkenmerken	Beheer WOZ objectkenmerken en afbakening	Ja
	Gebruiksoppervlakte woningen	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 BAG	Aansluiting van de WOZ op de BAG	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.

Waarderingskamer

Postbus 93210
2509 AE Den Haag
(070) 31 10 555
www.waarderingskamer.nl

