



# Rapport onderzoek kwaliteit WOZ-processen Hoorn

Datum onderzoek: 29 mei 2024  
Datum rapport: 28 juni 2024





## Inhoud

Samenvatting.....	2
Actuele situatie.....	5
1.   Tijdigheid verzenden beschikkingen.....	6
2.   Afhandeling bezwaarschriften en beroepen.....	8
3.   Synchroniciteit LV WOZ .....	13
4.   Objectkenmerken.....	18
5.   Woningen .....	21
6.   Niet-woningen.....	24
7.   Aansluiting op Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) .....	27
8.   Aansluiting op Basisregistratie Kadaster (BRK) .....	29
9.   Aansluiting op Basisregistratie Handelsregister (HR) .....	31
10.   Vakbekwaamheid.....	33



## 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 juistheid en volledigheid van de primaire en secundaire objectkenmerken en de borging hiervan voor zowel woningen als niet-woningen, 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		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>X</b>	

\* 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, bij een aantal objecten is dat niet gebeurd.

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

- er zijn teveel bezwaarschriften ná 31 december afgehandeld. Hiermee voldoet u niet aan de Awb, die bepaalt dat u uitspraak moet doen in het jaar waarin het bezwaarschrift is ontvangen.

### Landelijke voorziening WOZ

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.

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

- 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.

### Objectkenmerken

De bijhouding, juistheid en de volledigheid van de objectkenmerken is voldoende.

De redenen dat we dit onderdeel als "voldoende" hebben beoordeeld zijn:

- de juistheid en volledigheid van de secundaire objectkenmerken is op onderdelen niet op orde
- de bijhouding van de objectkenmerken naast de reguliere processen is niet op orde

### Woningen

De kwaliteitscontroles zijn goed uitgevoerd.

### Niet-woningen

De kwaliteitscontroles zijn goed uitgevoerd.



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

De WOZ is nog onvoldoende afgestemd op de BAG voor wat betreft de panden zonder verblijfsobject (norm > 95% van de panden zonder verblijfsobject moet in de WOZ-administratie gekoppeld zijn aan een WOZ-object). De verblijfsobjecten zijn voldoende afgestemd

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

- De WOZ is nog onvoldoende afgestemd op de BAG voor wat betreft de panden zonder verblijfsobject (norm > 95% van de panden zonder verblijfsobject moet in de WOZ-administratie gekoppeld zijn aan een WOZ-object). De verblijfsobjecten zijn voldoende afgestemd

### **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 nagenoeg volledig afgestemd op het HR.

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

- er worden nagenoeg geen terugmeldingen gedaan bij geconstateerde verschillen of fouten

### **Eindoordeel versus algemeen oordeel**

De bevindingen uit deze beoordeling zijn in lijn met het voorafgaand aan dit onderzoek geldende algemeen oordeel van 3 sterren.

## **Aandachtspunten / afspraken**

Aandachtspunten zijn:

- de synchronisatie met de LV WOZ
- de afstemming van de WOZ met de BAG
- de afstemming van de WOZ met het HR
- het tijdig afhandelen van de bezwaarschriften naar waardepeildatum 1 januari 2023

We gaan ervan uit dat u de bovengenoemde punten oppakt.



---

## Actuele situatie

De afgelopen periode hebben er een aantal wisselingen plaats gevonden in de gemeente Hoorn. Een aantal leidinggevenden zijn vertrokken en de organisatiestructuur is veranderd. Met de gewijzigde organisatiestructuur ligt er een uitdaging voor de gemeente om te zorgen voor een goede onderlinge afstemming tussen de teams ten aanzien van alle voorkomende WOZ werkzaamheden.

Belastingen is een aparte afdeling(team) geworden, hiervan maken 'heffen' en 'invordering' onderdeel uit en hier is een nieuwe senior medewerker Heffen gestart.

Het gegevensbeheer is onder gebracht in een apart team waar o.a. de BAG en 'Waarderen' ook onder vallen. Per april is hier een extra taxateur gestart voor de afhandeling van bezwaren. Er is nog geen optimale structurele oplossing gevonden voor de diverse werkzaamheden die bij het huidige gegevensbeheer horen. Deze taken zijn vooralsnog als extra werkzaamheid uitgevoerd door verschillende medewerkers. Dit heeft zijn weerslag op de volledigheid van de Landelijke voorziening WOZ en vormt een continuïteitsrisico, ook ten aanzien van de koppelingen met de andere basisregistraties.



# 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.

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	34	0,09%
	Niet-woningen	2	
2022	Woningen	4	0,02%
	Niet-woningen	2	
2021	Woningen	2	0,01%
	Niet-woningen	2	

### Tijdigheid verzending beschikkingen

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
Oordeel tijdigheid 2024 / wpd 2023	Voldaan aan criteria	-
Oordeel tijdigheid 2023 / wpd 2022	Voldaan aan criteria	-
Oordeel tijdigheid 2022 / wpd 2021	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 inclusief WOZ-waarden worden tijdig geleverd aan de LV WOZ	Goed

Wat gaat goed	Wat kan beter
<ul style="list-style-type: none"> <li>indien noodzakelijk wordt er tijdig bijgestuurd.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>het aandeel beschikkingen dat na 25 februari wordt verzonden.</li> </ul>

### Toelichting en eventueel gemaakte afspraken

\*De gemeente heeft met dagtekening 25 februari minder dan 95% van de objecten beschikt. Ten tijde van het onderzoek is naar nagenoeg alle aangehouden objecten alsnog een beschikking verstuurd. Daarom is het algemeen oordeel voor dit proces als goed gekwalificeerd.





## 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.

### Bevindingen

Tijdens het onderzoek zijn de volgende bevindingen naar voren gekomen.

WPD	Categorie	Nog af te handelen objecten onder bezwaar	
		Aantal	%
2023	Woningen	1030	89,6%*
	Niet-woningen	77	
2022	Woningen	32	2,6%*
	Niet-woningen	24	
2021	Woningen	4	1,1%*
	Niet-woningen	9	

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



### Vergelijking bezwaren waardepeildatum 2023 – 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 herwaardering naar waardepeildatum 1 januari 2023 en de herwaardering naar waardepeildatum 1 januari 2022 met elkaar vergeleken.

WPD	2023		2022		Vershil
	Aantal	%	Aantal	%	In aantal
Woningen (totaal)	1151	3,3%*	1956	5,6%*	-805
waarvan woningen ncnp	732	63,6%**	1160	59,3%**	-428
Niet-woningen (totaal)	84	2,6%*	183	5,7%*	-99
waarvan niet-woningen ncnp	9	10,7%**	108	59,0%**	-99

\* 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	1956	
Percentage woningen onder bezwaar	5,6%	8,1%
Percentage gehonoreerd ten opzichte van totaal aantal woningen	1,0%	2,5%
Niet-woningen onder bezwaar	183	
Percentage niet-woningen onder bezwaar	5,7%	7,2%
Percentage gehonoreerd ten opzichte van totaal aantal niet-woningen	0,4%	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	44	43
	Niet-woningen	0	0
2021	Woningen	47	21
	Niet-woningen	5	2

## 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.	Aandachtspunt	Bij het beschikken en de bezwaarafhandeling heeft de gemeente duidelijk gekozen voor kwaliteit boven kwantiteit. Alle bezwaren zijn taxatie technisch beoordeeld. De laatste uitspraken worden in juni gedaan voor wpd 2021 en 2022.
Alle bezwaarschriften zijn tijdig afgehandeld voor wpd 2021. Maximaal 0,1% is nog niet afgehandeld.	Aandachtspunt	Zie hierboven.
De uitspraken op bezwaar zijn tijdig aan de belanghebbenden bekend gemaakt.	Aandachtspunt	De tijdsperiode tussen het opstellen van een conceptuitspraak en de daadwerkelijke uitspraakverzending en vermindering zorgt voor onnodig tijdsverlies
De status van de objecten onder bezwaar is tijdig geleverd aan de LV WOZ (en daarmee aan de afnemers).	Aandachtspunt	De tijdsperiode tussen het opstellen van een conceptuitspraak en de daadwerkelijke uitspraakverzending en vermindering zorgt voor onnodig tijdsverlies



### Kwaliteit bezwaar- en beroepenaftandeling

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
Het percentage toegekende woningen onder bezwaar naar wpd 2022 t.o.v. het landelijk beeld (2,5%).	Voldaan aan criteria	-
Het percentage toegekende niet-woningen onder bezwaar naar wpd 2022 t.o.v. het landelijk beeld (1,0%).	Voldaan aan criteria	-
De organisatie heeft de uitspraken op bezwaar getoetst aan de eigen leesbaarheidseisen.	Voldaan aan criteria	-
De organisatie heeft een (aantoonbare) evaluatie uitgevoerd naar de bezwaaraftandeling van wpd 2022.	Voldaan aan criteria	-
De organisatie handelt de bezwaarschriften op een tijdige en zorgvuldige wijze af.	Voldaan aan criteria	-

### Interne beheersing

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
Medewerkers werken systematisch aan de tijdige aftandeling van bezwaarschriften.	Aandachtspunt	De afstemming tussen de teams waarderen (taxatietechnische beoordeling) en heffen (uitspraak verzending en verminderingen) kan beter. Dit kan de doorlooptijd van bezwaarschriften verkorten.
De organisatie voert jaarlijks een evaluatie uit naar de bezwaaraftandeling en neemt, indien nodig, maatregelen.	Voldaan aan criteria	-
Bij het aftandelen van de bezwaarschriften wordt gebruik gemaakt van een vier-ogenprincipe.	Voldaan aan criteria	-
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 niet (altijd) tijdig afgehandeld, er is een (aantoonbare) evaluatie uitgevoerd naar de resultaten van de vorige bezwaarafhandeling en er zijn weinig objecten onder bezwaar gehonoreerd	Voldoende

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 voor 'oudere jaren'; beoordeling van het proces kan de doorlooptijd per bezwaar mogelijk verkorten</li> </ul>

## Toelichting en eventueel gemaakte afspraken

In mei en juni worden de beroepen ingeboekt. Voor de toekomst wordt geprobeerd dit proces sneller uit te voeren.





### 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-objekten

WPD	Categorie	Aantal objecten				
		Eigen opgave	%	LV WOZ	%	Vershil
2023	Won	35005	n.v.t.	35016	n.v.t.	3
	N-won	3239		3225		

##### Volledigheid WOZ-objekten

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

##### Volledigheid WOZ-waarden

WPD	Categorie	Aantal objecten waarvoor een beschikking is verzonden				
		Eigen opgave	%	LV WOZ	%	Vershil
2023	Won	34971	99,91%	35003	99,9%	10
	N-won	3237		3215		



WPD	Categorie	Nog te verzenden beschikkingen				
		Eigen opgave	%	LV WOZ	%	Vershil
2023	Won	34	0,09%	13	0,1%	13
	N-won	2		10		
2022	Won	4	0,02%	6	0,0%	4
	N-won	2		4		
2021	Won	2	0,01%	3	0,0%	8
	N-won	1		8		

### 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	-

### Status informeel en formeel bezwaarschrift

WPD 2023	Categorie	Aantal objecten waarvoor een bezwaar is ingediend				
		Eigen opgave	%	LV WOZ	%	Vershil
Won	Informeel	0	3,3%	1252	3,6%	101
	Formeel	1151				
Niet-won	Informeel	0	2,6%	143	4,4%	59
	Formeel	84				

WPD	Categorie	Nog af te handelen objecten onder bezwaar				
		Eigen opgave	%	LV WOZ	%	Vershil
2023	Won	1030	89,6%*	1010	80,8%*	20
	N-won	77		117		
2022	Won	32	2,6%*	37	2,9%*	9
	N-won	24		28		
2021	Won	4	1,1%*	12	2,1%*	11
	N-won	9		12		

\* percentage nog af te handelen objecten onder bezwaar



### Status informeel en 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.	Aandachtspunt	-
De synchronisatie van het aantal objecten waarvoor formeel bezwaar is ingediend, verloopt goed. De verschillen zijn maximaal 0,1%.	Aandachtspunt	Het in- en uitboeken van bezwaren in de belastingapplicatie verloopt nog niet optimaal. In het proces zijn nog verbeteringen noodzakelijk. Afnemers hebben niet altijd tijdig inzicht in de stand van zaken rondom een bezwaar.
De afnemers worden tijdig op de hoogte gesteld van ingekomen bezwaarschriften en de uitkomsten van de bezwaarafhandeling.	Aandachtspunt	Zie hierboven

### Status beroepschriften

WPD	Categorie	Aantal objecten waarvoor een beroep is ingediend		
		Eigen opgave	LV WOZ	Verschil
2022	Won	44	16	28
	N-won	0	0	
2021	Won	47	28	52
	N-won	5	2	

WPD	Categorie	Nog af te handelen objecten onder beroep		
		Eigen opgave	LV WOZ	Verschil
2022	Won	43	15	28
	N-won	0	0	
2021	Won	21	28	7
	N-won	2	2	



### 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.	Aandachtspunt	Er is nog geen optimale structurele oplossing gevonden voor de deze werkzaamheden

### 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. Er is echter nog wel sprake van verschillen tussen de eigen opgave en de kengetallen uit de LV WOZ.	Voldoende



Wat gaat goed	Wat kan beter
<ul style="list-style-type: none"><li>• Het verschil tussen het aantal WOZ-objecten in de WOZ-administratie en het aantal objecten in de LV-WOZ is beperkt.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• de verschillen tussen het aantal ingediende en afgehandelde objecten onder bezwaar volgens de WOZ-administratie en de LV WOZ zijn te groot. Dit geldt voor de bezwaarafhandeling van dit jaar.</li><li>• de wijze waarop de actuele foutmeldingen worden opgelost</li><li>• de wijze waarop de oudere foutmeldingen worden opgelost</li></ul>

### Toelichting en eventueel gemaakte afspraken

Er is nog geen optimale structurele oplossing gevonden voor de diverse werkzaamheden die bij het synchroon houden van de Landelijke voorziening WOZ horen. Deze taken zijn vooralsnog als extra werkzaamheid uitgevoerd door verschillende medewerkers. Dit heeft zijn weerslag op de volledigheid van de Landelijke voorziening WOZ.





## 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 trekken en eventuele maatregelen nemen. 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.	Voldaan aan criteria	-
Alle niet-woningen worden elke 5 jaar gecontroleerd. Per jaar wordt 20% gecontroleerd.	Voldaan aan criteria	-
De organisatie heeft recentelijk aantoonbaar onderzoek gedaan of de kenmerken in de WOZ-administratie een goede weergave zijn van "wat op straat staat".	Voldaan aan criteria	-



### Kwaliteit objectkenmerken

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
Uit een deelwaarneming / uit een recent uitgevoerd onderzoek blijkt dat de kwaliteit van de geregistreerde primaire objectkenmerken van woningen naar behoren is.	Voldaan aan criteria	-
Uit een deelwaarneming / uit een recent uitgevoerd onderzoek blijkt dat de kwaliteit van de geregistreerde secundaire objectkenmerken van woningen naar behoren is.	Voldaan aan criteria	-
Uit een deelwaarneming / uit een recent uitgevoerd onderzoek blijkt dat de kwaliteit van de geregistreerde primaire objectkenmerken van niet-woningen naar behoren is.	Voldaan aan criteria	-
Uit een deelwaarneming / uit een recent uitgevoerd onderzoek blijkt dat de kwaliteit van de geregistreerde secundaire objectkenmerken van niet-woningen naar behoren is.	Voldaan aan criteria	-
De organisatie registreert en analyseert de invloed van het energielabel op de WOZ-waarde (van kantoren).	Aandachtspunt	-

### Interne beheersing

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
De "20% controles" voor woningen en niet-woningen worden uitgevoerd aan de hand van plan van aanpak.	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 kenmerken 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.	Geen oordeel	-

## 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 secundaire objectkenmerken	De bijhouding, juistheid en de volledigheid van de objectkenmerken is voldoende.	Voldoende

Wat gaat goed	Wat kan beter
<ul style="list-style-type: none"> <li>de wijze waarop de primaire objectkenmerken worden bijgehouden tijdens de reguliere werkprocessen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>de wijze waarop de secundaire objectkenmerken worden bijgehouden naast de reguliere werkprocessen</li> <li>inzicht in de juistheid van de secundaire objectkenmerken</li> </ul>

## Toelichting en eventueel gemaakte afspraken

De gemeente heeft afgelopen jaar een extra controle laten uitvoeren naar de gebruiksoppervlakten in de binnenstad van Hoorn.



## 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 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.	Voldaan aan criteria	-
Het aantal handmatige correcties op de WOZ-waarden is minder dan 20%.	Voldaan aan criteria	-
De werking van het taxatiemodel wordt periodiek beoordeeld en indien nodig, wordt de inrichting aangepast.	Voldaan aan criteria	-

### Eindcontrole van de woningtaxaties

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
De organisatie gebruikt het beoordelingsprotocol (of een soortgelijke controle) voor de herwaardering (of heeft deze in de taxatieapplicatie).	Voldaan aan criteria	-
Verkochte objecten worden op een zelfde wijze getaxeerd als niet verkochte objecten.	Voldaan aan criteria	-

### Interne beheersing

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
De organisatie voert kwaliteitscontroles naar behoren uit en kan dit aantonen.	Voldaan aan criteria	-
De ratiocontroles maken (standaard) onderdeel uit van de uitgevoerde kwaliteitscontroles.	Voldaan aan criteria	-
Alle werkprocessen zijn ingebed in een workflow	Voldaan aan	-





omgeving. Dit borgt de volledige en tijdige verwerking.	criteria	
Bij de kwaliteitscontroles van de taxaties van woningen wordt gebruik gemaakt van een vier-ogenprincipe.	Voldaan aan criteria	-

## 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 kwaliteitscontroles zijn goed uitgevoerd.	Goed

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>Er zijn geen verbeterpunten bij dit onderwerp geconstateerd.</li> </ul>

## Toelichting en eventueel gemaakte afspraken

Geen bijzonderheden



## 6. Niet-woningen

### Courante niet-woningen

#### Inleiding

De waardebepaling 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 waardebepaling; en
- eindcontrole van de taxaties en onderlinge waardeverhoudingen van courante niet-woningen.

#### *Permanente marktanalyse (PMA)*

Een zorgvuldige uitvoering van de modelmatige waardebepaling 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 waardebepaling*

Evenals bij de woningen geschiedt de waardebepaling voor niet-woningen ook door modelmatige technieken. Om tot een juiste waardebepaling te komen is een goede marktanalyse nodig. Daarnaast zijn juiste, actuele, volledige en betrouwbare objectgegevens essentieel. Hiermee borgt 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.



## Bevindingen

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

### Permanente marktanalyse

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
De organisatie analyseert vraagprijzen en controleert de objectkenmerken.	Voldaan aan criteria	-
De organisatie gebruikt inlichtingenformulieren om de omstandigheden bij verkoop van een object te achterhalen.	Voldaan aan criteria	-
De organisatie gebruikt inlichtingenformulieren om huurgegevens te achterhalen.	Voldaan aan criteria	-
De organisatie heeft inzicht in de werkelijke leegstand per waardegebied en per categorie objecten	Voldaan aan criteria	Voor de binnenstad wordt dit jaarlijks gecontroleerd.
De marktanalyse wordt op een juiste wijze, volledig en tijdig uitgevoerd.	Voldaan aan criteria	-

### Modelmatige waardebeoordeling

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
Er wordt op modelmatige wijze gewaardeerd waarbij de onderlinge waardeverhoudingen goed zijn geborgd.	Voldaan aan criteria	-

### Eindcontrole van de taxaties courante niet-woning

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
De organisatie gebruikt het beoordelingsprotocol (of een soortgelijke controle) voor de herwaardering.	Voldaan aan criteria	-
Verkochte objecten worden op een zelfde wijze getaxeerd als niet verkochte objecten.	Voldaan aan criteria	-
Verhuurde objecten worden op een zelfde wijze getaxeerd als niet verhuurde objecten.	Voldaan aan criteria	-

### Interne beheersing

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
De organisatie voert kwaliteitscontroles naar behoren	Voldaan aan criteria	-



uit en kan dit aantonen.		
De organisatie voert kwaliteitscontroles uit naar de aansluiting op marktniveau.	Voldaan aan criteria	-

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
Alle werkprocessen zijn ingebed in een workflow omgeving. Dit borgt de volledige en tijdige verwerking.	Voldaan aan criteria	-
Bij de kwaliteitscontroles van de taxaties van courante niet-woningen wordt gebruik gemaakt van een vier-ogenprincipe.	Voldaan aan criteria	-

## 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 kwaliteitscontroles zijn goed uitgevoerd.	Goed

Wat gaat goed	Wat kan beter
<ul style="list-style-type: none"> <li>de wijze waarop de kwaliteitscontroles worden uitgevoerd. De organisatie besteedt veel aandacht aan het verzamelen van huurinlichtingen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Er zijn geen verbeterpunten bij dit onderwerp geconstateerd</li> </ul>

## Toelichting en eventueel gemaakte afspraken

We hebben ons oordeel gebaseerd op de wijze waarop marktanalyse voor courante niet-woningen wordt uitgevoerd



## 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	67,5%	89,7%
VBO in BAG én WOZ	100,0%	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.	Aandachtspunt	De BAG heeft recent ca. 6.000 panden opgevoerd. Van deze panden is het bijhorende WOZ-onderdeel bekend alleen de relatie is nog niet administratief gelegd. Het opwerken hiervan kan binnenkort plaatsvinden.





### 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	De WOZ is nog onvoldoende afgestemd op de BAG voor wat betreft de panden zonder verblijfsobject (norm > 95% van de panden zonder verblijfsobject moet in de WOZ-administratie gekoppeld zijn aan een WOZ-object). De verblijfsobjecten zijn voldoende afgestemd	Voldoende

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

### Toelichting en eventueel gemaakte afspraken

Geen bijzonderheden



## 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	99,98%	99,509%

Controles	Eigen opgave	Verschil t.o.v. GKS
Totale oppervlakte volgens het gemeentelijke kadastraal systeem	53.446.197 m <sup>2</sup>	n.v.t.
Totale oppervlakte volgens het CBS	53.460.000 m <sup>2</sup>	0,0%
Totale grondoppervlakte geleverd aan de afnemers	10.993.804 m <sup>2</sup>	0,5%
Totale grondoppervlakte niet geleverd aan de afnemers	42.173.856 m <sup>2</sup>	
Totale grondoppervlakte geleverd én niet geleverd aan de afnemers	53.167.660 m <sup>2</sup>	0,5%

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.	Aandachtspunt	De afgelopen periode is hier niet specifiek aandacht aan besteedt
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
<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>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</li> </ul>

### Toelichting en eventueel gemaakte afspraken

Geen bijzonderheden



## 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 zijn bij onze beoordeling voor de aansluiting op het HR uitgegaan van de door de gemeente gegeven toelichting.

#### Volledigheid van de aansluiting tussen het HR en de WOZ

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
Er is een koppeling met het Handelsregister.	Aandachtspunt	

#### 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.	Voldaan aan criteria	-
De organisatie doet bij gerede twijfel een terugmelding aan het Handelsregister.	Aandachtspunt	-
De door het CBS verstrekte lijst met mogelijk onjuiste tenaamstellingen worden gebruikt om de eigen administratie te controleren.	Geen oordeel	-
De door het CBS verstrekte lijst met mogelijk onjuiste of onvolledige RSIN-nummers wordt gebruikt om de eigen administratie te controleren.	Geen oordeel	-

### 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 nagenoeg volledig afgestemd op het HR.	Voldoende
----------------------	--	-----------

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

Geen bijzonderheden



## 10. 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.

**Waarderingskamer**

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

