



Rapport onderzoek kwaliteit WOZ-processen gemeente Hardenberg

Datum onderzoek: 26 juni 2024
Datum rapport: 29 juli 2024



Inhoud

| | |
|---|----|
| Samenvatting..... | 2 |
| 1. Tijdigheid verzenden beschikkingen..... | 5 |
| 2. Afhandeling bezwaarschriften en beroepen..... | 7 |
| 3. Synchroniciteit LV WOZ | 11 |
| 4. Objectkenmerken..... | 15 |
| 5. Woningen | 18 |
| 6. Niet-woningen..... | 21 |
| 7. Aansluiting op Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) | 24 |
| 8. Aansluiting op Basisregistratie Kadaster (BRK) | 26 |
| 9. Aansluiting op Basisregistratie Handelsregister (HR) | 28 |
| 10. Vakbekwaamheid..... | 30 |



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 **goed** verloopt.

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* | | | |
| Eindoordeel | | | | X |

* 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

Landelijke voorziening WOZ

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

Objectkenmerken

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

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

- Het onderzoek naar de juistheid van de objectkenmerken woningen is langer dan een jaar geleden uitgevoerd.
- Het onderzoek naar de juistheid van de objectkenmerken niet-woningen is langer dan een jaar geleden uitgevoerd.

Woningen

De kwaliteitscontroles zijn goed uitgevoerd.

Niet-woningen

De kwaliteitscontroles zijn goed uitgevoerd.

Aansluiting WOZ op de BAG

De WOZ is nagenoeg volledig afgestemd op 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 redenen dat we dit onderdeel als "voldoende" hebben beoordeeld, zijn:



- het proces rondom de afstemming HR-WOZ is op onderdelen onvoldoende geborgd
- de verschillen tussen het HR en de gegevens in de WOZ-administratie zijn groter dan het landelijk gemiddelde

Eindoordeel versus algemeen oordeel

De bevindingen uit deze beoordeling zijn in lijn met het voorafgaand aan dit onderzoek geldende algemeen oordeel van 4 sterren.

Aandachtspunten / afspraken

Aandachtspunten daarbij zijn:

- het ontbreken van een aantoonbaar onderzoek naar de juistheid en volledigheid van de primaire en secundaire objectkenmerken
- de afstemming van de WOZ met het HR

We gaan ervan uit dat u de bovengenoemde punten oppakt.



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 | 4 | 0,09% |
| | Niet-woningen | 23 | |
| 2022 | Woningen | 5 | 0,02% |
| | Niet-woningen | 1 | |
| 2021 | Woningen | 0 | 0,00% |
| | Niet-woningen | 0 | |

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"> nagenoeg alle beschikkingen worden tijdig verzonden | <ul style="list-style-type: none"> er zijn geen verbeterpunten bij dit onderwerp geconstateerd |

Toelichting en eventueel gemaakte afspraken

Maandelijks worden er beschikkingen gedraaid, de resterende objecten waarvoor nog een beschikking moet worden verzonden worden met dagtekening per 15 juli beschikt.



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 | 520 | 63,7%* |
| | Niet-woningen | 37 | |
| 2022 | Woningen | 3 | 0,7%* |
| | Niet-woningen | 8 | |
| 2021 | Woningen | 1 | 0,1%* |
| | Niet-woningen | 0 | |

* 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) | 776 | 2,9%* | 1343 | 5,1%* | -567 |
| waarvan woningen ncnp | 521 | 67,1%** | 733 | 54,6%** | -212 |
| Niet-woningen (totaal) | 105 | 3,4%* | 180 | 5,7%* | -75 |
| waarvan niet- woningen ncnp | 3 | 2,9%** | 23 | 12,8%** | -20 |

* 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 | 1343 | |
| Percentage woningen onder bezwaar | 5,1% | 8,1% |
| Percentage gehonoreerd ten opzichte van totaal aantal woningen | 1,6% | 2,5% |
| Niet-woningen onder bezwaar | 180 | |
| Percentage niet-woningen onder bezwaar | 5,7% | 7,2% |
| Percentage gehonoreerd ten opzichte van totaal aantal niet-woningen | 2,1% | 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 | 36 | 31 |
| | Niet-woningen | 5 | 4 |
| 2021 | Woningen | 15 | 7 |
| | Niet-woningen | 8 | 4 |

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 | - |
| De uitspraken op bezwaar zijn tijdig aan de belanghebbenden bekend gemaakt. | Voldaan aan criteria | - |
| De status van de objecten onder bezwaar is tijdig geleverd aan de LV WOZ (en daarmee aan de afnemers). | Voldaan aan criteria | - |

Kwaliteit bezwaar- en beroepenaandeling

| 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 bezwaaraandeling 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 afhandeling van bezwaarschriften. | Voldaan aan criteria | - |
| De organisatie voert jaarlijks een evaluatie uit naar de bezwaarafhandeling en neemt, indien nodig, maatregelen. | Niet voldaan, afwijking verklaard | Afgelopen jaar is er door de grote hoeveelheid geen tijd geweest voor een kwalitatief bezwaar onderzoek. |
| Bij het afhandelen 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 (nagenoeg) allemaal tijdig afgehandeld en er zijn weinig objecten onder bezwaar gehonoreerd. De uitspraken op bezwaar zijn tijdig aan de belanghebbenden bekend gemaakt | Goed |

| Wat gaat goed | Wat kan beter |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> nagenoeg alle bezwaren worden tijdig afgehandeld | <ul style="list-style-type: none"> er heeft nog geen (aantoonbare) evaluatie van de bezwaarafhandeling plaatsgevonden |



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 | 26468 | n.v.t. | 26470 | n.v.t. | 12 |
| | N-won | 3089 | | 3099 | | |

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

| WPD | Categorie | Aantal objecten waarvoor een beschikking is verzonden | | | | |
|------|-----------|---|--------|--------|-------|---------|
| | | Eigen opgave | % | LV WOZ | % | Vershil |
| 2023 | Won | 26464 | 99,91% | 26466 | 99,9% | 12 |
| | N-won | 3066 | | 3076 | | |



| WPD | Categorie | Nog te verzenden beschikkingen | | | | |
|------|-----------|--------------------------------|-------|--------|------|----------|
| | | Eigen opgave | % | LV WOZ | % | Verschil |
| 2023 | Won | 4 | 0,09% | 4 | 0,1% | 5 |
| | N-won | 23 | | 28 | | |
| 2022 | Won | 5 | 0,02% | 1 | 0,0% | 2 |
| | N-won | 1 | | 3 | | |
| 2021 | Won | 0 | 0,00% | 12 | 0,0% | 12 |
| | N-won | 0 | | 0 | | |

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 | % | Verschil |
| Won | Informeel | 102 | 2,9% | 782 | 3,0% | 6 |
| | Formeel | 674 | | | | |
| Niet-won | Informeel | 8 | 3,4% | 108 | 3,5% | 3 |
| | Formeel | 97 | | | | |

| WPD | Categorie | Nog af te handelen objecten onder bezwaar | | | | |
|------|-----------|---|--------|--------|--------|----------|
| | | Eigen opgave | % | LV WOZ | % | Verschil |
| 2023 | Won | 520 | 63,7%* | 532 | 64,2%* | 14 |
| | N-won | 37 | | 39 | | |
| 2022 | Won | 3 | 0,7%* | 4 | 1,1%* | 5 |
| | N-won | 8 | | 12 | | |
| 2021 | Won | 1 | 0,1%* | 1 | 0,1%* | 0 |
| | N-won | 0 | | 0 | | |

* percentage nog af te handelen objecten onder bezwaar



Status informeel en formeel 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 | - |
| 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 beroepschriften

| WPD | Categorie | Aantal objecten waarvoor een beroep is ingediend | | |
|------|-----------|--|--------|----------|
| | | Eigen opgave | LV WOZ | Verschil |
| 2022 | Won | 36 | 36 | 0 |
| | N-won | 5 | 5 | |
| 2021 | Won | 15 | 23 | 9 |
| | N-won | 8 | 9 | |

| WPD | Categorie | Nog af te handelen objecten onder beroep | | |
|------|-----------|--|--------|----------|
| | | Eigen opgave | LV WOZ | Verschil |
| 2022 | Won | 31 | 32 | 0 |
| | N-won | 4 | 3 | |
| 2021 | Won | 7 | 6 | 2 |
| | N-won | 4 | 3 | |

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 |

| Wat gaat goed | Wat kan beter |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> de wijze waarop de actuele foutmeldingen worden opgelost de wijze waarop de oudere foutmeldingen worden opgelost de wijze waarop de synchroniciteit tussen de gegevens in de WOZ-administratie en de gegevens in de LV WOZ wordt bewaakt | <ul style="list-style-type: none"> er zijn geen verbeterpunten bij dit onderwerp geconstateerd |

Toelichting en eventueel gemaakte afspraken

Geen bijzonderheden



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 | Aanvullend op de controles vanuit de reguliere processen zijn oudere bewoners langdurig woonachtig op het zelfde adres aangeschreven voor informatie over hun woning. |
| 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". | Aandachtspunt | Afgelopen jaar is hier geen tijd voor geweest. Dit wordt nu weer opgepakt. |



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 | Recent zijn alle agrarische bedrijfswoningen onderzocht |
| Uit een deelwaarneming / uit een recent uitgevoerd onderzoek blijkt dat de kwaliteit van de geregistreerde secundaire objectkenmerken van woningen naar behoren is. | Aandachtspunt | Extra aandacht voor met name gedateerde verkochte woningen is wenselijk |
| 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 afgelopen jaren is er hard gewerkt aan opwerking van de huurgegevens van niet woningen |

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 object- kenmerken, trekt hieruit conclusies en neemt, indien nodig, verbetermaatregelen. | Aandachtspunt | De gemeente is gestart met een aantal acties echter voor een onderzoek is afgelopen jaar geen tijd geweest. Dit wordt nu weer opgepakt. |
| De percentages primaire en secundaire die na een onderzoek worden aangepast, zijn aannemelijk. | Geen oordeel | - |
| De organisatie maakt gebruik van mutatiedetectie voor het opsporen van vergunningsvrije en illegale bouw. | Voldaan aan criteria | Jaarlijks nieuwe luchtfoto's en obliek foto's |
| 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. | Voldaan aan criteria | - |

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"> de organisatie voert een luchtfotovergelijking uit. Hierdoor is vergunningsvrije bouw voldoende in beeld | <ul style="list-style-type: none"> aandacht voor de juistheid van de kenmerken van gedateerde (verkochte) objecten eigen onderzoek naar de juistheid van secundaire kenmerken |

Toelichting en eventueel gemaakte afspraken

Geen bijzonderheden



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. | Aandachtspunt | De gemeente voert diverse controles uit maar een optimalisatieslag is wenselijk. |
| De ratiocontroles maken (standaard) onderdeel uit van de uitgevoerde kwaliteitscontroles. | Voldaan aan criteria | - |
| 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 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">de wijze waarop de marktanalyse wordt uitgevoerd | <ul style="list-style-type: none">Het onderzoeken naar wijzigingen na aankoop. De organisatie besteedt hier te weinig aandacht aan.De wijze waarop de kwaliteitscontroles worden uitgevoerd. De organisatie besteedt hier te weinig aandacht aan. |

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 | - |
| De marktanalyse wordt op een juiste wijze, volledig en tijdig uitgevoerd. | Voldaan aan criteria | - |

Modelmatige waardebepaling

| Beoordeeld | Oordeel | Toelichting |
|---|----------------------|---|
| Er wordt op modelmatige wijze gewaardeerd waarbij de onderlinge waardeverhoudingen goed zijn geborgd. | Voldaan aan criteria | De afgelopen jaren is er hard gewerkt aan het verkrijgen van actuele huurinformatie van niet woningen |

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 uit en kan dit aantonen. | Voldaan aan criteria | - |
| 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 | | Goed |

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

Toelichting en eventueel gemaakte afspraken

We hebben ons oordeel gebaseerd op de wijze waarop de 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 | 97,6% | 89,7% |
| VBO in BAG én WOZ | 99,1% | 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. | Aandachtspunt | 51,2% (eigen opgave oktober 2023) |
| Ten minste 90% van de oppervlakten in de BAG en in de WOZ komen overeen bij het primaire deelobject. | Aandachtspunt | 83,6% (eigen opgave oktober 2023) |



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 nagenoeg volledig afgestemd op de BAG | Goed |

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

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 | 99,981% | 99,509% |

| Controles | Eigen opgave | Verschil t.o.v. GKS |
|---|--------------------------|---------------------|
| Totale oppervlakte volgens het gemeentelijke kadastraal systeem | 317195662 m ² | n.v.t. |
| Totale oppervlakte volgens het CBS | 316838133 m ² | -0,1% |
| Totale grondoppervlakte geleverd aan de afnemers | 196339577 m ² | 0,0% |
| Totale grondoppervlakte niet geleverd aan de afnemers | 120483832 m ² | |
| Totale grondoppervlakte geleverd én niet geleverd aan de afnemers | 316823409 m ² | 0,0% |

| 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 | Gemeente zal dit proces komende periode moderniseren en optimaliseren door gebruik te maken van meer GIS informatie. |
| 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"> de wijze waarop de aansluiting op de BRK wordt bewaakt | <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 aan dan wel kan niet aantonen dat dit gebeurt |

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. | Niet voldaan aan criteria | Gemeente verwacht de komende maand aan te sluiten met i-objecten aan de NHR. |

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. | Voldaan aan criteria | - |
| De door het CBS verstrekte lijst met mogelijk onjuiste tenaamstellingen worden gebruikt om de eigen administratie te controleren. | Geen oordeel | Geen recente overzichten bekend |
| De door het CBS verstrekte lijst met mogelijk onjuiste of onvolledige RSIN-nummers wordt gebruikt om de eigen administratie te controleren. | Geen oordeel | Geen recente overzichten bekend |



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 |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">De gemeente heeft maatregelen genomen om binnenkort de koppeling met HR te realiseren. | <ul style="list-style-type: none">er is geen koppeling met het HRde wijze waarop de aansluiting op het Handelsregister wordt bewaakt. Er gebeurt nu nog veel handmatig |

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

