



Rapport onderzoek kwaliteit WOZ-processen gemeente Hollands Kroon

Datum onderzoek: 17 oktober 2024
Datum rapport: 11 november 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	17
5. Woningen	20
6. Niet-woningen.....	23
7. Aansluiting op Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG)	26
8. Aansluiting op Basisregistratie Kadaster (BRK)	28
9. Aansluiting op Basisregistratie Handelsregister (HR)	30
10. Vakbekwaamheid.....	32



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*			
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

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

- er is sprake van een (mogelijke) achterstand bij de bezwaarafhandeling voor het huidige belastingjaar
- er heeft geen aantoonbare evaluatie plaatsgevonden naar de resultaten van de bezwaarafhandeling van de afgelopen herwaardering.

Landelijke voorziening WOZ

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

Objectkenmerken

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

De redenen dat we dit onderdeel als "moet worden verbeterd" hebben beoordeeld, zijn:

- er was geen aantoonbaar eigen onderzoek naar de juistheid en volledigheid van de primaire en/of secundaire objectkenmerken aanwezig, inclusief conclusies en maatregelen
- de bijhouding van de objectkenmerken naast de reguliere processen is niet op orde

Woningen

De kwaliteitscontroles zijn voldoende uitgevoerd, maar kunnen worden geoptimaliseerd.

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

- het actief zoeken naar objecten met wijzigingen na aankoop. De organisatie besteedt hier te weinig aandacht aan.

Niet-woningen

De kwaliteitscontroles zijn goed uitgevoerd.



Aansluiting WOZ op de BAG

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

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

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

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 verbeterd”/”voldoende” hebben beoordeeld, is:

- het proces rondom de afstemming HR-WOZ is op onderdelen onvoldoende geborgd

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 daarbij zijn:

- het ontbreken van een evaluatie van de bezwaarafhandeling
- het ontbreken van een aantoonbaar onderzoek naar de juistheid en volledigheid van de primaire en secundaire objectkenmerken
- het actief zoeken naar objecten met wijzigingen na aankoop. De organisatie besteedt hier te weinig aandacht aan.
- de afstemming van de WOZ met de BAG

We gaan ervan uit dat u de bovengenoemde punten oppakt.



Actuele situatie

De gemeente heeft een roerige tijd achter de rug, twee fulltime medewerkers zijn door ziekte langdurig uitgeschakeld. Dit heeft zijn weerslag op een aantal administratieve processen, zoals het tijdig versturen van diverse inlichtingen formulieren. Ook het applicatiebeheer staat onder druk, de onderbezetting hiervan heeft het huidige personeel met veel inzet zelf ondervangen. De software leverancier ondersteund o.a. bij de uitwisseling naar de Landelijke voorziening WOZ. Het vinden van externe (administratieve) WOZ ondersteuning is ingewikkeld, het administratieve proces en de eisen van de gemeente worden als nadelig ervaren door het team. De aanbesteding voor een waarderingsapplicatie is net afgerond; per 1-1-2025 zal er gebruik gemaakt gaan worden van Exxellence Waarderen.



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	5	0,06%
	Niet-woningen	9	
2022	Woningen	0	0,00%
	Niet-woningen	0	
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
nagenoeg alle beschikkingen worden tijdig verzonden	er zijn geen verbeterpunten bij dit onderwerp geconstateerd

Toelichting en eventueel gemaakte afspraken

Geen bijzonderheden



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	891	70,6%*
	Niet-woningen	138	
2022	Woningen	3	0,2%*
	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 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)	1256	5,8%*	1631	7,5%*	-375
waarvan woningen ncnp	667	53,1%**	879	53,9%**	-212
Niet-woningen (totaal)	202	5,7%*	72	2,1%*	130
waarvan niet-woningen ncnp	19	9,4%**	32	44,4%**	-13

* 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	1631	
Percentage woningen onder bezwaar	7,5%	8,1%
Percentage gehonoreerd ten opzichte van totaal aantal woningen	2,6%	2,5%
Niet-woningen onder bezwaar	72	
Percentage niet-woningen onder bezwaar	2,1%	7,2%
Percentage gehonoreerd ten opzichte van totaal aantal niet-woningen	1,4%	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
2023	Woningen	0	0
	Niet-woningen	0	0
2022	Woningen	48	47
	Niet-woningen	0	0
2021	Woningen	30	19
	Niet-woningen	1	0

Tijdigheid afhandeling bezwaarschriften

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
De afhandeling van de bezwaarschriften verloopt voor wpd 2023 tijdig.	Aandachtspunt	Op het moment van het onderzoek zijn er ca. 330 dossiers die taxatie-technisch klaar zijn. Hiervoor moet de uitspraak nog gemaakt worden. Er zijn nog ca. 100 dossiers die volledig beoordeeld moeten worden.
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	-

* oordeel gebaseerd op een deelwaarneming



Kwaliteit bezwaar- en beroepenafhandeling

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 bezwaarafhandeling van wpd 2022.	Aandachtspunt	Hier is het afgelopen jaar door de hoeveelheid bezwaren en de onderbezetting geen tijd voor geweest
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 aan criteria	-
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
Tijdigheid van de bezwaarafhandeling	De uitspraken op bezwaar zijn tijdig aan de belanghebbenden bekend gemaakt	Voldoende
Kwaliteit van de bezwaarafhandeling	De bezwaarafhandeling verloopt voldoende. De afhandeling verloopt tijdig maar er is geen evaluatie uitgevoerd.	Voldoende

Wat gaat goed	Wat kan beter
de monitoring op de tijdigheid van de bezwaarafhandeling middels een dashboard	- er heeft geen (aantoonbare) evaluatie van de bezwaarafhandeling plaatsgevonden - het tijdig organiseren van voldoende extra administratieve ondersteuning.

Toelichting en eventueel gemaakte afspraken

Waardepeildatum 2023

Nagenoeg alle gegronde particuliere bezwaren zijn verzonden, op dit moment wordt er hard gewerkt aan de ongegronde particuliere bezwaren. De NCNP bezwaren volgen daarna. De gemeente is bezig met het inschakelen van extra ondersteuning, echter dit proces is in de gemeente ingewikkeld en kent de nodige beperkingen. Extra hulp hierbij vanuit de organisatie lijkt hier op zijn plaats.

De planning is nog steeds om alles voor het einde van het jaar verzonden te hebben.



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	21764	n.v.t.	21767	n.v.t.	7
	N-won	3555		3559		

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	21759	99,94%	21757	99,9%	2
	N-won	3546		3546		



WPD	Categorie	Nog te verzenden beschikkingen				
		Eigen opgave	%	LV WOZ	%	Vershil
2023	Won	5	0,06%	11	0,1%	20
	N-won	9		23		
2022	Won	0	0,00%	7	0,1%	14
	N-won	0		7		
2021	Won	0	0,00%	3	0,0%	8
	N-won	0		5		

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	313	5,8%	1253	5,8%	3
	Formeel	943				
Niet-won	Informeel	42	5,7%	201	5,7%	1
	Formeel	160				

WPD	Categorie	Nog af te handelen objecten onder bezwaar				
		Eigen opgave	%	LV WOZ	%	Vershil
2023	Won	891	70,6%*	868	69,1%*	24
	N-won	138		137		
2022	Won	3	0,2%*	15	1,1%*	15
	N-won	0		3		
2021	Won	0	0,0%*	18	1,5%*	18
	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.	Geen oordeel	De meest recente statuscodes zijn op dit moment nog niet beschikbaar in de aanwezige software.
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	Vershil
2022	Won	48	53	5
	N-won	0	0	
2021	Won	30	30	0
	N-won	1	1	

WPD	Categorie	Nog af te handelen objecten onder beroep		
		Eigen opgave	LV WOZ	Vershil
2022	Won	47	40	7
	N-won	0	0	
2021	Won	19	16	2
	N-won	0	1	



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
de wijze waarop de synchroniciteit tussen de gegevens in de WOZ-administratie en de gegevens in de LV WOZ wordt bewaakt	de wijze waarop de oudere foutmeldingen worden opgelost

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	-
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	Hiervoor is de afgelopen periode geen tijd geweest



Kwaliteit objectkenmerken

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
Uit een deelwaarneming / uit een recent uitgevoerd onderzoek blijkt dat de kwaliteit van de geregistreeerde primaire objectkenmerken van woningen naar behoren is.	Voldaan aan criteria	-
Uit een deelwaarneming / uit een recent uitgevoerd onderzoek blijkt dat de kwaliteit van de geregistreeerde secundaire objectkenmerken van woningen naar behoren is.	Aandachtspunt	-
Uit een deelwaarneming / uit een recent uitgevoerd onderzoek blijkt dat de kwaliteit van de geregistreeerde 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 geregistreeerde 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).	Voldaan aan criteria	-

Interne beheersing

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
De "20% controles" voor woningen en niet-woningen worden uitgevoerd aan de hand van plan van aanpak.	Aandachtspunt	Er is nog geen duidelijk plan beschikbaar
De organisatie doet jaarlijks onderzoek naar de objectkenmerken, trekt hieruit conclusies en neemt, indien nodig, verbetermaatregelen.	Aandachtspunt	Er heeft recent geen onderzoek plaatsgevonden
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	-
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 moet op onderdelen worden verbeterd.	Moet op onderdelen verbeterd worden

Wat gaat goed	Wat kan beter
de organisatie voert een luchtfotovergelijking uit. Hierdoor is vergunningsvrije bouw voldoende in beeld	- de organisatie kan geen onderzoek naar de juistheid en de volledigheid van de objectkenmerken overleggen en kan daardoor de juistheid en volledigheid van de objectkenmerken niet aantonen - de wijze waarop de objectkenmerken worden bijgehouden naast de reguliere werkprocessen

Toelichting en eventueel gemaakte afspraken

Door de diverse personele wisselingen en het aantal bezwaren is er alleen tijdens reguliere processen aandacht geweest voor de objectkenmerken. Er is geen tijd voor onderzoek geweest. Hierdoor is er nog onvoldoende informatie aanwezig om gerichte acties uit te zetten. Een onderzoek naar de kwaliteit van de kenmerken is op korte termijn gewenst, daarnaast is al wel duidelijk geworden dat er extra aandacht nodig is voor de registratie van secundaire kenmerken en dan met name (mogelijke) beneden gemiddelde de woningen.



5. Woningen

Inleiding

Dit onderdeel van het onderzoek heeft betrekking op de:

- permanente marktanalyse;
- modelmatige waardebeoordeling; 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 waardebeoordeling. Daarnaast dient uit de marktanalyse te worden afgeleid welke objectkenmerken relevant zijn voor de waarde van woningen.

Modelmatige waardebeoordeling

De waardebeoordeling voor woningen geschiedt door modelmatige technieken. Om tot een juiste waardebeoordeling te komen, is een goede marktanalyse nodig. Daarnaast zijn juiste, actuele, volledige en betrouwbare objectgegevens 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 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 voldoende uitgevoerd, maar kunnen worden geoptimaliseerd.	Voldoende

Wat gaat goed	Wat kan beter
de toepassing van het vier-ogenprincipe bij de kwaliteitscontroles van de taxaties van woningen	Het onderzoeken naar wijzigingen na aankoop. 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	alle gebruikers van courante niet-woningen zijn afgelopen jaar aangeschreven.
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 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.	Aandachtspunt	-
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	Voldaan aan criteria	Goed

Wat gaat goed	Wat kan beter
de wijze waarop de marktanalyse wordt uitgevoerd. De organisatie besteedt veel aandacht aan het verzamelen van huurinlichtingen	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	91,9%	89,7%
VBO in BAG én WOZ	96,4%	99,0%

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

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	-
Ten minste 90% van de oppervlakten in de BAG en in de WOZ komen overeen bij het primaire deelobject.	Aandachtspunt	-



Interne beheersing

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
Er wordt (tenminste jaarlijks) aantoonbaar onderzoek gedaan naar de afstemming tussen de BAG en de WOZ.	Voldaan aan criteria	3,6% van de verblijfsobjecten in de BAG heeft nog geen goede koppeling met de WOZ administratie, dit betreft ca. 900 objecten waarvan er ca. 258 inmiddels gekoppeld. Afgelopen jaar zijn er meer dan 300 verschillen opgelost.
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 deels afgestemd op de BAG. Er moeten nog werkzaamheden worden verricht om de afstemming volledig te realiseren	Moet op onderdelen verbeterd worden

Wat gaat goed	Wat kan beter
Er wordt structureel gewerkt aan het wegwerken van de verschillen	- het percentage gekoppelde verblijfsobjecten is kleiner dan 99% - het percentage gekoppelde panden zonder verblijfsobject is kleiner dan 95% - 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



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	99,763%	99,509%

Controles	Eigen opgave	Verschil t.o.v. GKS
Totale oppervlakte volgens het gemeentelijke kadastraal systeem	662050554 m ²	n.v.t.
Totale oppervlakte volgens het CBS	662200000 m ²	0,0%
Totale grondoppervlakte geleverd aan de afnemers	187719416 m ²	0,2%
Totale grondoppervlakte niet geleverd aan de afnemers	472957539 m ²	
Totale grondoppervlakte geleverd én niet geleverd aan de afnemers	660676955 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.	Aandachtspunt	-
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	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

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.	Voldaan aan criteria	-

Interne beheersing

-	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.	Aandachtspunt	Er staan er 103 op de lijst deze moet gedeeltelijk nog opgelost worden.
De door het CBS verstrekte lijst met mogelijk onjuiste of onvolledige RSIN-nummers wordt gebruikt om de eigen administratie te controleren.	Voldaan aan criteria	-



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
de wijze waarop de aansluiting op het Handelsregister wordt bewaakt	het gebruik van de door het CBS verstrekte lijst met mogelijk onjuiste tenaamstellingen om de eigen administratie te controleren

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

