



Rapport onderzoek kwaliteit WOZ-processen gemeente Hellendoorn

Datum onderzoek: 16 juni 2026
Datum rapport: 7 juli 2026



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. Aansluiting op Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG)	22
6. Aansluiting op Basisregistratie Kadaster (BRK)	24
7. Aansluiting op Basisregistratie Handelsregister (HR)	26
8. Vakbekwaamheid	28



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 objectkenmerken, 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 BAG, BRK en het HR. Tijdens dit onderzoek speelt de borging van de verschillende processen een grote rol.

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		Geen oordeel*	
6.	Niet-woningen		Geen oordeel*	
7.	Aansluiting op de BAG		X	
8.	Aansluiting op de BRK			X
9.	Aansluiting op het Handelsregister			X
10.	Vakbekwaamheid**			
Eindoordeel				X

* De gemeente heeft recent nieuwe waarderingssoftware in gebruik genomen; eind 2026 zal er een onderzoek kwaliteit taxaties uitgevoerd worden.

** Dit onderdeel wordt niet meegewogen in ons oordeel



Toelichting per proces

Beschikkingen

De beschikkingen worden (nagenoeg) allemaal tijdig verzonden

Bezwaarhandeling

De bezwaarafhandeling verloopt zorgvuldig, er is een gedeeltelijke evaluatie uitgevoerd. 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 reden dat we dit onderdeel als "voldoende" hebben beoordeeld, is:

- er was geen aantoonbaar eigen onderzoek naar de juistheid en volledigheid van de primaire en/of secundaire objectkenmerken aanwezig, inclusief conclusies en maatregelen

Woningen

Wij hebben dit onderdeel niet gecontroleerd. De gemeente heeft recent nieuwe waarderingsssoftware in gebruik genomen. Wij kunnen zodoende nog geen oordeel geven.

Niet-woningen

Wij hebben dit onderdeel niet gecontroleerd. De gemeente heeft recent nieuwe waarderingsssoftware in gebruik genomen. Wij kunnen zodoende nog geen oordeel geven.

Aansluiting WOZ op de BAG

De WOZ is nagenoeg volledig afgestemd op de BAG

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%) 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 volledig afgestemd op het HR.



Eindoordeel versus algemeen oordeel

De bevindingen uit deze beoordeling zijn in lijn met het voorafgaand aan dit onderzoek geldende algemeen oordeel van 5 sterren.

Aandachtspunten / afspraken

Aandachtspunten daarbij zijn:

- de afstemming van de WOZ met de BAG
- het ontbreken van een aantoonbaar onderzoek naar de juistheid en volledigheid van de primaire en secundaire objectkenmerken
- het ontbreken van een realistisch percentage geconstateerde fouten uit het laatst uitgevoerde onderzoek naar de juistheid en volledigheid van de objectkenmerken
- de evaluatie van de bezwaren wordt aangevuld met o.a. een verdiepingsslag aan de hand van de geregistreerde grieven en de uitkomsten.

We gaan ervan uit dat u de bovengenoemde punten oppakt.



Actuele situatie

Bij het team bedrijfsvoering/ belastingen is dit jaar de manager vertrokken. Begin mei is er een interim leidinggevende aangesteld.

Dit jaar heeft de gemeente gedeeltelijk nieuwe software in gebruik genomen van Level.

De waardering 2026 is nog gedaan in Vris. Ook de beschikkingen zijn vanuit Vris verstuurd. Na de aanslagvervaardiging is de nieuwe waarderingsapplicatie van Level in gebruik genomen. De belastingsoftware moet nog aanbesteed gaan worden.



1. Tijdigheid verzenden beschikkingen

Inleiding

In deze paragraaf wordt beoordeeld in hoeverre de organisatie heeft voldaan aan de tijdigheids- en kwaliteitseisen ten aanzien van het bekend maken van de WOZ-waarden voor de belastingjaren 2026, 2025 en 2024. Dit oordeel ziet toe op de tijdigheid van de beschikkingen voor de belanghebbenden en het tijdig leveren van gegevens aan de LV WOZ.

Gemeenten hebben de wettelijke taak om uiterlijk 25 februari van het kalenderjaar de WOZ-waarden bekend te maken. De Waarderingskamer heeft dit geconcretiseerd met de eis dat uiterlijk 25 februari voor minimaal 95% van de objecten de WOZ-waarde bekend moet zijn gemaakt en dat de resterende WOZ-waarden vóór 1 juni van hetzelfde kalenderjaar bekend moeten zijn gemaakt.

Bevindingen

Actuele aantallen

Belastingjaar	Categorie	Nog te verzenden beschikkingen	
		Aantal	%
2026	Woningen	0	0,00%
	Niet-woningen	0	
2025	Woningen	0	0,00%
	Niet-woningen	0	
2024	Woningen	0	0,00%
	Niet-woningen	0	

Tijdigheid verzending beschikkingen

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
Oordeel tijdigheid belastingjaar 2026 / wpd 2025	Goed	-
Oordeel tijdigheid belastingjaar 2025 / wpd 2024	Goed	-
Oordeel tijdigheid belastingjaar 2024 / wpd 2023	Goed	-

Interne beheersing

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
Medewerkers werken systematisch aan tijdige verzending van de beschikkingen, bijv. met een jaarplanning.	Goed	-
Er is een overzicht van het aantal te verzenden WOZ-beschikkingen, per belastingjaar	Goed	-
Er is een overzicht van het aantal verzonden WOZ-	Goed	-



beschikkingen, per belastingjaar		
Er is een overzicht van het aantal geblokkeerde WOZ-objecten met een indicatie van de verwachte waarde, voor het berekenen van de belastingcapaciteit.	Goed	-

Eindoordeel

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

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
De tijdigheid van de verzending van de beschikkingen aan belanghebbenden	De beschikkingen worden (nagenoeg) allemaal tijdig verzonden	Goed

Wat gaat goed	Wat kan beter
Nagenoeg alle beschikkingen worden tijdig verzonden	er zijn geen verbeterpunten bij dit onderwerp geconstateerd



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 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. Daarbij 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.

Belastingjaar	Categorie	Nog af te handelen objecten onder bezwaar	
		Aantal	%
2026	Woningen	319	100%*
	Niet-woningen	30	
2025	Woningen	5	1,1%*
	Niet-woningen	1	
2024	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 belastingjaar 2026 – 2025

Tijdens het onderzoek is gesproken over de aantallen 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 van belastingjaar 2026 (naar waardepeildatum 1 januari 2025) en de herwaardering van belastingjaar 2025 (naar waardepeildatum 1 januari 2024) met elkaar vergeleken.



Belastingjaar	2026		2025		Vershil
	Aantal	%	Aantal	%	In aantal
Woningen (totaal)	319	2,0%*	435	2,7%*	-116
waarvan woningen ncnp	66	20,7%**	300	69,0%**	-234
Niet-woningen (totaal)	30	1,2%*	36	1,5%*	-6
waarvan niet-woningen ncnp	13	43,3%**	12	33,3%**	1

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

** percentage van totaal aantal objecten onder bezwaar

Resultaten bezwaarafhandeling belastingjaar 2025

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	435	
Percentage woningen onder bezwaar	2,7%	3,6%
Percentage woningen waarvan de waarde is veranderd na bezwaar ten opzichte van het totaal aantal woningen	0,9%	0,9%
Niet-woningen onder bezwaar	36	
Percentage niet-woningen onder bezwaar	1,4%	6,1%
Percentage niet-woningen waarvan de waarde is veranderd na bezwaar ten opzichte van het totaal aantal niet-woningen*	0,8%	0,9%

*op 1 maart 2026 was het bezwaarschrift van ca. 88% van de niet-woningen onder bezwaar afgehandeld



Beroepszaken

Beroepsprocedures zijn een verlengde van het bezwaarproces. Tijdens het onderzoek is stilgestaan bij de werkzaamheden die nog gedaan moeten worden met betrekking tot WOZ-beschikkingen waartegen beroep is ingesteld.

Belastingjaar	Categorie	Ontvangen	Nog af te handelen
2026	Woningen	0	0
	Niet-woningen	0	0
2025	Woningen	15	10
	Niet-woningen	0	0
2024	Woningen	39	19
	Niet-woningen	1	1

Tijdigheid afhandeling bezwaarschriften

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
De afhandeling van de bezwaarschriften verloopt voor belastingjaar 2026 tijdig.	Voldoende, maar wel afspraken gemaakt	Voor de formele bezwaren staat er voor 181 objecten een uitspraak klaar. Er zijn nog geen uitspraken verzonden omdat het berichtenverkeer nog niet goed loopt tussen level en Vris.
Alle bezwaarschriften zijn tijdig afgehandeld voor belastingjaar 2025. Maximaal 0,1% is nog niet afgehandeld.	Goed	-
Alle bezwaarschriften zijn tijdig afgehandeld voor belastingjaar 2024. Maximaal 0,1% is nog niet afgehandeld.	Goed	-
De status van de objecten onder bezwaar is tijdig geleverd aan de LV WOZ (en daarmee aan de afnemers)*	Goed	-

* oordeel is gebaseerd op een deelwaarneming

Kwaliteit bezwaar- en beroepenaandeling

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
Het percentage toegekende woningen onder bezwaar voor het belastingjaar 2025 t.o.v. het landelijk beeld (0,9%).	Goed	-
Het percentage toegekende niet-	Goed	-



woningen onder bezwaar voor het belastingjaar 2025 t.o.v. het landelijk beeld (0,9%).		
De organisatie heeft de uitspraken op bezwaar getoetst aan de eigen leesbaarheidseisen.	Goed	De opzet is niet gewijzigd maar er wordt wel naar de schrijfwijze en taal gekeken.
De organisatie heeft een (aantoonbare) evaluatie uitgevoerd naar de bezwaarafhandeling voor het belastingjaar 2025.	Voldoende	Op basis van standaardrapportage uit belastingsysteem. Meeste bezwaren zitten in het duurdere segment. In de jaarlijkse evaluatie moet nog een verdiepingsslag gemaakt worden naar grieven.
De organisatie handelt de bezwaar- en beroepschriften op een tijdige en zorgvuldige wijze af.	Goed	

Interne beheersing

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
Medewerkers werken systematisch aan de tijdige afhandeling van bezwaarschriften.	Goed	Het taxatiebureau doet taxatie technische beoordeling en maakt conceptuitspraak. De gemeente maakt op basis hiervan de uitspraak brief.
De organisatie voert jaarlijks een evaluatie uit naar de bezwaarafhandeling en neemt, indien nodig, maatregelen.	Voldoende	Op basis van standaardrapportage uit belastingsysteem. Meeste bezwaren zitten in het duurdere segment. In de jaarlijkse evaluatie moet nog een verdiepingsslag gemaakt worden naar grieven.
Bij het afhandelen van de bezwaarschriften wordt gebruik gemaakt van een vier-ogenprincipe.	Goed	Gemeente doet zelf controles op volledigheid en kwaliteit.
Bij waardemutaties van meer dan 20% vindt altijd een taxatietechnische collegiale toetsing plaats.	Goed	Bij grote afwijkingen is er overleg met de gemeente.



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	Goed
Kwaliteit van de bezwaar- en beroepafhandeling	De bezwaarafhandeling verloopt zorgvuldig, maar er is een gedeeltelijke evaluatie uitgevoerd.	Voldoende

Wat gaat goed	Wat kan beter
- nagenoeg alle bezwaren worden tijdig afgehandeld - de monitoring op de tijdigheid van de bezwaarafhandeling middels een dashboard - de toepassing van het vier-ogenprincipe bij de bezwarenafhandeling	Een verdiepingsslag van de evaluatie o.b.v. de geregistreerde grieven en uitkomsten.



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

Belastingjaar	Categorie	Aantal objecten				
		Eigen opgave	%	LV WOZ	%	Vershil
2026	Won	16296	n.v.t.	16294	n.v.t.	94
	N-won	2366		2462		

Volledigheid WOZ-objecten

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
De synchronisatie van het aantal WOZ-objecten verloopt goed. De verschillen zijn maximaal 0,1%.	Voldoende, maar wel afspraken gemaakt	Het verschil wordt veroorzaakt door ongebouwde vrijgestelde percelen. Deze zijn in het verleden met een code 40 aangeleverd aan de landelijke voorziening. Op dit moment staan ze met een code 80 in de gemeentelijke administratie. Alleen met behulp van de softwareleverancier kunnen ze omgezet worden en kan het juiste bericht aangemaakt worden voor de LV WOZ.



Volledigheid WOZ-waarden

Belasting-jaar	Categorie	Aantal objecten waarvoor een beschikking is verzonden				
		Eigen opgave	%	LV WOZ	%	Vershil
2026	Won	16296	100,00%	16294	99,5%	2
	N-won	2366		2366		

Belasting-jaar	Categorie	Nog te verzenden beschikkingen				
		Eigen opgave	%	LV WOZ	%	Vershil
2026	Won	0	0,00%	0	0,5%	97
	N-won	0		97		
2025	Won	0	0,00%	1	0,5%	93
	N-won	0		92		
2024	Won	0	0,00%	12	0,8%	157
	N-won	0		145		

Volledigheid WOZ-waarden

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
De synchronisatie van het aantal beschikkingen dat is verzonden, verloopt goed. De verschillen zijn maximaal 0,1%.	Voldoende	Zie toelichting hierboven

Status informeel en formeel bezwaarschrift

Belasting-jaar 2026	Categorie	Aantal objecten waarvoor een bezwaar is ingediend				
		Eigen opgave	%	LV WOZ	%	Vershil
Won	Informeel	32	2,7%	319	2,0%	0
	Formeel	287				
Niet-won	Informeel	8	1,5%	29	1,2%	1
	Formeel	22				

Belasting-jaar	Categorie	Nog af te handelen objecten onder bezwaar				
		Eigen opgave	%	LV WOZ	%	Vershil
2026	Won	319	100,3%*	318	99,4%*	4
	N-won	30		28		
2025	Won	5	1,1%*	5	1,0%*	5
	N-won	1		0		



2024	Won	0	0,0%*	0	0,0%*	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%.	Goed	-
De organisatie gebruikt de juiste status voor de afhandeling van een informeel bezwaar in de LV WOZ.	Goed	-
De synchronisatie van het aantal objecten waarvoor formeel bezwaar is ingediend, verloopt goed. De verschillen zijn maximaal 0,1%.	Goed	-
De informatie over de ingekomen bezwaarschriften en de uitkomsten van de bezwaarafhandeling wordt tijdig aan de LV WOZ geleverd.	Goed	-

Status beroepschriften

Belasting-jaar	Categorie	Aantal objecten waarvoor een beroep is ingediend		
		Eigen opgave	LV WOZ	Vershil
2025	Won	15	15	0
	N-won	0	0	
2024	Won	39	42	3
	N-won	1	1	

Belasting-jaar	Categorie	Nog af te handelen objecten onder beroep		
		Eigen opgave	LV WOZ	Vershil
2025	Won	10	12	2
	N-won	0	0	
2024	Won	19	32	13
	N-won	1	1	

Status beroepschrift

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
De synchronisatie van het aantal objecten waarvoor beroep is ingediend, verloopt goed. De verschillen zijn maximaal 0,1%.	Voldoende	De gemeente zal de meest recente signaleringslijst oppakken om het verschil



		weg te werken.
De afnemers worden tijdig op de hoogte gesteld van ingekomen beroepschriften en de uitkomsten van de afhandeling van het beroepsschrift.	Goed	-

Interne beheersing

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
De organisatie doet (tenminste jaarlijks) een volledigheidstoets van alle WOZ-objecten in de LV WOZ.	Goed	-
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.	Goed	-
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.	Goed	-

Eindoordeel

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

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Synchronisatie met de LV WOZ	We weten dat de organisatie de afgelopen maanden veel activiteiten heeft verricht om de gegevens in de LV WOZ te completeren en actualiseren. Daarbij zijn ook al belangrijke verbeteringen gerealiseerd, maar verdergaande inspanning is noodzakelijk. Gezien de inspanningen en bereikte resultaten hebben we het oordeel "voldoende" op dit onderdeel minder zwaar mee laten wegen in het bepalen van ons algemeen oordeel dan volgens onze reguliere normatiek.	Goed



Wat gaat goed	Wat kan beter
• de wijze waarop de actuele foutmeldingen worden opgelost • er zijn geen of weinig verschillen tussen de belanghebbenden die een beschikking ontvangen en de geregistreerde eigenaren / gebruikers	• de wijze waarop de oudere foutmeldingen worden opgelost

Toelichting en eventueel gemaakte afspraken

We weten dat de organisatie de afgelopen maanden veel activiteiten heeft verricht om de gegevens in de LV WOZ te completeren en actualiseren. Daarbij zijn ook al belangrijke verbeteringen gerealiseerd, maar verdergaande inspanning is noodzakelijk. Gezien de inspanningen en bereikte resultaten hebben we het oordeel “voldoende” op dit onderdeel minder zwaar mee laten wegen in het bepalen van ons algemeen oordeel dan volgens onze reguliere normatiek.



4. Objectkenmerken

Inleiding

Bij een modelmatige waardebeoordeling 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 onderzoek wordt gedaan naar de juistheid, volledigheid en actualiteit van de objectkenmerken van woningen en niet-woningen. Dit onderzoek kan bestaan uit vergelijking van de gegevens uit de WOZ-administratie met externe bronnen (verkoopadvertenties, obliekfoto's, 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.

Tot slot wachten 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.	Voldoende, maar wel afspraken gemaakt	Er is een concept plan van aanpak voor controle met een werkinstructie.
Alle niet-woningen worden elke 5 jaar gecontroleerd. Per jaar wordt 20% gecontroleerd.	Voldoende, maar wel afspraken gemaakt	Ook de niet-woningen zijn in dit plan opgenomen
De organisatie heeft recentelijk aantoonbaar onderzoek gedaan of de kenmerken in de WOZ-administratie een	Moet op onderdelen worden	Er is nog geen onderzoek uitgevoerd.



goede weergave zijn van "wat op straat staat" voor woningen.	verbeterd	Tot een aantal jaar geleden werden deze per categorie gecontroleerd.
De organisatie heeft recentelijk aantoonbaar onderzoek gedaan of de kenmerken in de WOZ-administratie een goede weergave zijn van "wat op straat staat" voor niet-woningen.	Moet op onderdelen worden verbeterd	

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.	Goed	Risico is er met vrijstaande woningen in buitengebied.
Uit een deelwaarneming / uit een recent uitgevoerd onderzoek blijkt dat de kwaliteit van de geregistreerde secundaire objectkenmerken van woningen naar behoren is.	Goed	
Uit een deelwaarneming / uit een recent uitgevoerd onderzoek blijkt dat de kwaliteit van de geregistreerde primaire objectkenmerken van niet-woningen naar behoren is	Goed	
Uit een deelwaarneming / uit een recent uitgevoerd onderzoek blijkt dat de kwaliteit van de geregistreerde secundaire objectkenmerken van niet-woningen naar behoren is.	Goed	

Interne beheersing

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
De "20% controles" voor woningen worden uitgevoerd aan de hand van plan van aanpak.	Voldoende, maar wel afspraken gemaakt	Er is een concept plan van aanpak voor controle met een werkinstructie
De "20% controles" voor niet-woningen worden uitgevoerd aan de hand van plan van aanpak.	Voldoende, maar wel afspraken gemaakt	Er is een concept plan van aanpak voor controle met een werkinstructie
De organisatie doet jaarlijks onderzoek naar de objectkenmerken, trekt hieruit conclusies en neemt, indien nodig, verbetermaatregelen voor woningen.	Moet op onderdelen worden verbeterd	Er is nog geen onderzoek uitgevoerd.
De organisatie doet jaarlijks onderzoek naar de objectkenmerken, trekt hieruit conclusies en neemt, indien nodig, verbetermaatregelen voor niet-woningen.	Voldoende, maar wel afspraken	Er is nog geen onderzoek uitgevoerd.



	gemaakt	
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.	Voldoende, maar wel afspraken gemaakt	Dit werd tot nu toe door de BAG/BGT medewerker zelf gedaan. Het afnemen van nieuwe mutatiedetectie bestanden zit in de aanbestedingsfase.
Omgevingsvergunningen worden aantoonbaar tijdig en volledig verwerkt.	Goed	-

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.	Goed	-

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 voor woningen	De bijhouding, juistheid en de volledigheid van de objectkenmerken is voldoende.	Voldoende
Bijhouding, juistheid en volledigheid van de primaire en secundaire objectkenmerken voor niet-woningen	De bijhouding, juistheid en de volledigheid van de objectkenmerken is voldoende.	Voldoende



Wat gaat goed	Wat kan beter
• de wijze waarop de objectkenmerken worden bijgehouden tijdens de reguliere werkprocessen • er is een plan van aanpak dat er in voorziet dat de primaire en secundaire objectkenmerken actueel worden gehouden. Eens per vijf jaar moeten alle objectkenmerken worden gecontroleerd	• de wijze waarop de objectkenmerken worden bijgehouden naast de reguliere werkprocessen • de organisatie voert nog geen volledige luchtfotovergelijking uit. Hierdoor is vergunningsvrije bouw onvoldoende in beeld



5. 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 zijn bij onze beoordeling uitgegaan van de opgave die de gemeente heeft gedaan. 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
VBO in BAG én WOZ	96,2%	98,5%
PND in BAG én WOZ	93,5%	93,2%

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
Ten minste 99% van de verblijfsobjecten (VBO) zijn gekoppeld met een WOZ-deelobject.	Voldoende	Er zijn een aantal garages (aangemerkt als vbo) die als pand gerelateerd zijn. De relatie moet gelegd worden met het verblijfsobject-nummer. Deze zijn bij de gemeente in beeld. Zodra dit opgelost is dan zal meer dan 99% gekoppeld zijn.
Ten minste 95% van de panden zonder verblijfsobject (PND) zijn gekoppeld met een WOZ-deelobject.	Voldoende	93,5% (norm is >95%)

Juistheid van de aansluiting tussen de BAG en de WOZ

Beoordeeld	Oordeel	Toelichting
Ten minste 90% van de bouwjaar in de BAG en in de	Voldoende	83,8% overeenkomstig; De gemeente is bezig met een verbeterslag, in het plan



WOZ komen overeen bij het primaire deelobject.		vergelijk BAG, BGT en WOZ wordt dit meegenomen.
Ten minste 90% van de oppervlakten in de BAG en in de WOZ komen overeen bij het primaire deelobject.	Moet op onderdelen worden verbeterd	De gemeente is bezig met een verbeterslag, in het plan vergelijk BAG, BGT en WOZ wordt dit meegenomen.

Interne beheersing

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

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	Voldoende

Wat gaat goed	Wat kan beter
er is aantoonbaar onderzoek uitgevoerd naar de afstemming tussen de BAG en de WOZ	- 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



6. 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 zijn bij onze beoordeling uitgegaan van de opgave die de gemeente heeft gedaan. 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	99,4%	99,7%

Controles	Eigen opgave	Verschil t.o.v. GKS
Totale oppervlakte volgens het gemeentelijke kadastraal systeem	138.716.366 m ²	n.v.t.
Totale oppervlakte volgens het CBS	138.990.000 m ²	0,2%
Totale grondoppervlakte geleverd aan de LV WOZ	71.258.343 m ²	-
Totale grondoppervlakte niet geleverd aan LV WOZ	67.472.665 m ²	
Totale grondoppervlakte geleverd én niet geleverd aan de LV WOZ	138.731.008 m ²	0,2%

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



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.	Goed	-
Er wordt (minimaal jaarlijks) gecontroleerd of de totale oppervlakte van de WOZ-objecten aansluit op de totale kadastrale oppervlakte.	Goed	-
Er wordt (minimaal eens per 3 jaar) gecontroleerd of uitgezonderde, ongebouwde objecten juist geregistreerd zijn.	Goed	-
Er wordt (minimaal jaarlijks) onderzocht of kadastrale wijzigingen juist en volledig zijn verwerkt in de objectafbakening.	Goed	-

Eindoordeel

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

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

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



7. 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.	Goed	Het opvragen gebeurt m.b.v. een API. Na verwerking van het kadaster moet soms een subject nogmaals gesynchroniseerd worden.

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.	Goed	-
De organisatie doet bij gerede twijfel een terugmelding aan het Handelsregister.	Goed	-
De door het CBS verstrekte lijst met mogelijk onjuiste tenaamstellingen worden gebruikt om de eigen administratie te controleren.	Goed	-
De door het CBS verstrekte lijst met	Goed	-



mogelijk onjuiste of onvolledige RSIN-nummers wordt gebruikt om de eigen administratie te controleren.		
--	--	--

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 volledig afgestemd op het HR.	Goed

Wat gaat goed	Wat kan beter
er zijn weinig verschillen tussen de geregistreerde niet-natuurlijke personen in de WOZ-administratie en de geregistreerde niet-natuurlijk personen in het Handelsregister	er zijn geen verbeterpunten bij dit onderwerp geconstateerd



8. Vakbekwaamheid

Inleiding

Het stimuleren van de vakbekwaamheid van medewerkers die bij gemeenten en bedrijven 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

