
TOEZICHT WAARDERINGSKAMER

RAPPORT ONDERZOEK INTERNE BEHEERSING WET WOZ

Gemeente: Utrecht

Datum: 18 april 2012

Datum rapport: 19 april 2012
25 mei 2012

Inleiding

Dit rapport is de weergave van het onderzoek dat de Waarderingskamer heeft uitgevoerd in het kader van het toezicht op de uitvoering van de Wet waardering onroerende zaken (Wet WOZ).

De Waarderingskamer ziet er op toe dat de uitvoeringsprocessen bij gemeenten waarborgen dat WOZ-beschikkingen genomen worden die voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen. Wij streven ernaar dat gemeenten de uitvoeringsprocessen borgen met interne beheersingsmaatregelen. Het uitgevoerde onderzoek heeft betrekking op onderdelen van de interne beheersing.

De normen en criteria die de Waarderingskamer bij de beoordeling hanteert zijn vastgelegd in onder andere de Waarderingsinstructie jaarlijkse waardebeoordeling, in de normatiek die op de site www.waarderingskamer.nl/woz-kiosk te raadplegen is en in de daaraan ten grondslag liggende wet- en regelgeving.

Doelstelling

Het doel van ons onderzoek is om inzicht te krijgen in de opzet, het bestaan en de werking van de aanwezige interne beheersingsmaatregelen in het WOZ-proces. Daarvoor beoordelen wij de interne beheersing van minimaal vier onderdelen van het WOZ-proces. Op basis van de conclusie over de interne beheersing bij deze onderdelen geven wij een algemeen oordeel over de interne beheersing van de volledige WOZ-uitvoering door de gemeente.

Leeswijzer

In hoofdstuk 1 is de samenvatting opgenomen van de beoordeling en het hieruit afgeleide eindoordeel over de interne beheersing van het WOZ-proces. Tevens zijn in dit hoofdstuk de verbeterpunten benoemd.

1. Samenvatting

De Waarderingskamer heeft bij gemeente Utrecht een onderzoek uitgevoerd naar de getroffen interne beheersingsmaatregelen in het WOZ-proces.

De interne beheersingsmaatregelen van de gemeente hebben ten doel te waarborgen dat zij WOZ-beschikkingen neemt die voldoen aan de door de Waarderingskamer gestelde kwaliteitseisen. Ons onderzoek heeft zich toegespitst op de opzet, het bestaan en de werking van de getroffen interne beheersingsmaatregelen.

Uit het door de Waarderingskamer uitgevoerde onderzoek blijkt dat de kwaliteit van de WOZ-beschikkingen in de gemeente Utrecht door het systeem (opzet, bestaan en werking) van interne beheersingsmaatregelen naar behoren wordt gewaarborgd. In onderstaande tabel zijn de beoordelingen, die aan het proces zijn gegeven, en het daaruit voortvloeiende eindoordeel weergegeven.

PROCES		BEOORDELING				
		--	-	0	+	++
1.	Algemene processen, aansturing WOZ-proces			■		
2.	Vakbekwaamheid			■		
3.	Bijhouding objectkenmerken, verwerking mutaties en bewaking volledigheid en juistheid			■		
4.	Bezwarenafhandeling			■		
EINDOORDEEL				■		

Conclusie en adviezen

Wij concluderen dat er bij de afdeling WOZ in toenemende mate een systematische manier van werken is doorgevoerd. De gemeente streeft ernaar om deze ontwikkeling ook bij de afdeling Gemeentebelastingen in gang te zetten. Ook vinden wij het positief dat de procesbeschrijving van de afdeling WOZ nu volledig actueel is. Dit zijn duidelijke verbeteringen ten opzichte van eerdere onderzoeken die wij hebben uitgevoerd.

Een ontwikkeling die de komende jaren een grote rol zal spelen is dat de gemeente Utrecht deelneemt in een op te richten regionaal belastingkantoor. De Waarderingskamer wijst op het belang dat de gemeente het komende jaar inspanningen verricht om voor de overgang de WOZ-administratie zoveel mogelijk te optimaliseren ("schoon door de poort"). Dit is een belangrijke voorwaarde voor een succesvolle start van de nieuwe organisatie.

Naar aanleiding van het onderzoek adviseren wij de gemeente Utrecht om:

- de aansturing van het WOZ-proces bij de afdeling Gemeentebelastingen te verbeteren;
- de werkprocessen van de afdeling WOZ en de afdeling Gemeentebelastingen verder op elkaar af te stemmen, waardoor naar verwachting onder andere de tijdigheid van de afhandeling van de WOZ-bezwaarschriften verbetert. De gemeente heeft dit inmiddels in gang gezet;
- de doelstellingen met betrekking tot de vakbekwaamheid en permanente educatie van medewerkers uit te schrijven ook in het afdelingsplan op te nemen;
- de juistheid van de geregistreerde objectkenmerken jaarlijks te onderzoeken en om eventueel naar aanleiding van dit onderzoek verbetermaatregelen te nemen;
- de koppeling van de BAG en de WOZ verder te realiseren, daarbij zijn de bouwjaren van de relatief oude woningen en de niet-woningen een belangrijk aandachtspunt.