
TOEZICHT WAARDERINGSKAMER

RAPPORT ONDERZOEK INTERNE BEHEERSING WET WOZ

Samenwerkingsverband: Samenwerkingsverband Vastgoedinformatie Heffing en Waardebepaling (SVHW)

Datum: 9 april 2015 (startgesprek)
19 juni 2015 (onderzoeksdag)
2 oktober 2015 (slotgesprek)

Datum rapport: 22 juni 2015

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 samenwerkingsverbanden waarborgen dat WOZ-beschikkingen genomen worden die voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen. Wij streven ernaar dat samenwerkingsverbanden 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 waardebepaling, 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 inrichting, de naleving en het effect van de aanwezige interne beheersingsmaatregelen in het WOZ-proces. Daarvoor beoordelen wij van ten minste vier vooraf geselecteerde onderdelen van het WOZ-proces de inrichting, de naleving en het effect van de aanwezige interne beheersingsmaatregelen. 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 het samenwerkingsband.

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 Samenwerkingsverband Vastgoedinformatie Heffing en Waardebepaling (SVHW) een onderzoek uitgevoerd naar de getroffen interne beheersingsmaatregelen in het WOZ-proces. Deze organisatie is verantwoordelijk voor het heffen en innen van de belastingen en de uitvoering van de Wet waardering onroerende zaken (Wet WOZ) van 20 gemeenten (voor een overzicht zie: www.waarderingskamer.nl) en het waterschap Hollandse Delta.

De interne beheersingsmaatregelen van de organisatie 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 inrichting, naleving en het effect van de getroffen interne beheersingsmaatregelen. In de onderstaande tabel zijn de beoordelingen, die aan het proces zijn gegeven, en het daaruit voortvloeiende eindoordeel weergegeven.

PROCES		BEOORDELING INTERNE BEHEERSING		
		<i>Moet op onderdelen verbeterd worden</i>	<i>Voldoende</i>	<i>Goed</i>
1.	Beheer objectafbakening, verwerking mutaties, bewaking volledigheid en juistheid		■	
2.	Bijhouding objectkenmerken, verwerking mutaties	■		
3.	Marktanalyse woningen			■
4.	Bezwarenafhandeling			■
Eindoordeel			■	

Conclusie en adviezen

De interne beheersing van de uitvoering van de Wet WOZ door het SVHW is voldoende geborgd door interne beheersingsmaatregelen. Dit betekent dat de organisatie heeft laten zien dat er sprake is van een stabiele verbetering van het WOZ-proces (in het verleden had de organisatie het oordeel "moet op onderdelen verbeterd worden"). Daarnaast is het ons tijdens het slotgesprek duidelijk geworden dat de organisatie de ambitie heeft om te groeien naar een algemeen oordeel "goed".

Het SVHW heeft de afgelopen jaren veel aandacht besteed aan het verbeteren van de interne werkprocessen. Dit is onder meer zichtbaar bij de afhandeling van de bezwaarschriften. De wijze waarop het werkproces is ingericht en het uitgevoerde (evaluatie)onderzoek naar de

oorzaken van de ingediende bezwaarschriften laat zien dat de organisatie probeert te leren van de resultaten van de bezwarenafhandeling.

De conclusies uit het uitgevoerde onderzoek kunnen in onze optiek echter nog duidelijker kwantitatief worden onderbouwd. Een kwantitatieve jaarlijkse analyse zorgt ervoor dat de eventuele verbetermaatregelen gericht kunnen worden ingezet waardoor de effectiviteit van de maatregelen wellicht wordt vergroot. Het SVHW gaat de ruimte die nu ontstaat door het relatief lage aantal ingediende bezwaarschriften benutten om de kwaliteit van de WOZ-administratie te verbeteren.

Ons belangrijkste verbeterpunt richt zich op het onderdeel van het WOZ-proces "Bijhouding objectkenmerken". De organisatie vormt zich op dit moment nog geen expliciet eigen oordeel over de mate waarin de primaire en secundaire kenmerken juist zijn geregistreerd. Impliciet hebben de betrokken medewerkers wel een beeld van de kwaliteit van de geregistreerde objectkenmerken en worden er ook verbetermaatregelen genomen als ze denken dat deze nodig zijn.

Wij hechten echter veel waarde aan een onderbouwd eigen oordeel omdat het een belangrijke rol speelt in de interne beheersing van het WOZ-proces. Juiste objectkenmerken zijn immers een belangrijke voorwaarde voor kwalitatief goede WOZ-taxaties. Alleen als WOZ-uitvoerende organisaties zich regelmatig (ten minste jaarlijks) een onderbouwd eigen oordeel vormen over de mate waarin de geregistreerde objectkenmerken overeen komen met de werkelijkheid, kunnen (indien nodig) tijdig gerichte verbeteracties worden ingezet. En als dit niet nodig is, kan door de WOZ-uitvoerder expliciet worden aangetoond dat de geregistreerde objectkenmerken van goede kwaliteit zijn. De medewerkers van het SVHW hebben overigens aangegeven dat een onderzoek naar de objectkenmerken in de tweede helft van 2016 zal worden uitgevoerd. Wij zullen dit met belangstelling volgen.

Reactie SVHW

Het SVHW is verheugd dat de Waarderingskamer tot de conclusie is gekomen dat de beheersing van de Wet WOZ binnen SVHW voldoende is geborgd en dat de stabiele verbetering van het WOZ-proces zichtbaar is. Daarnaast is SVHW blij, dat de vele aandacht voor de verbetering van werkprocessen gedurende afgelopen jaren voor de Waarderingskamer duidelijk merkbaar is en dat de ambitie van SVHW voor nog verdere verbetering wordt onderkend door de Waarderingskamer. De aanbevelingen op het gebied van de kwantitatieve analyse van de bezwaren en het bijhouden van objectkenmerken neemt SVHW ter harte, waarbij de eigen nu nog vaak impliciete oordeelsvorming over de juistheid van objectkenmerken meer expliciet en toetsbaar zal worden gemaakt.