

BESTUURLIJK RAPPORT

Uitvoering van de Wet WOZ in Amsterdam

Goed op waarde geschat?

juni 2012

Rekenkamer Amsterdam



BESTUURLIJK RAPPORT

Uitvoering van de Wet WOZ in Amsterdam

Goed op waarde geschat?

juni 2012

colofon

Rekenkamer Amsterdam

directeur: dr. Jan de Ridder

onderzoekers: Carlos Neves Cordeiro RA (projectleider)

drs. Stefanie Geerts

drs. ing. Wendy Hauwert

drs. Marieke Hoffman

Dit rapport bestaat uit twee delen: het bestuurlijk rapport en het onderzoeksrapport met bijlagen. In het bestuurlijk rapport geeft de rekenkamer de belangrijkste bevindingen en beantwoording van de onderzoeksvragen weer.

Samenvatting

De Wet WOZ in Amsterdam

De gemeente Amsterdam stelt elk jaar de waarde van onroerende zaken in Amsterdam vast zoals de Wet Waardering Onroerende Zaken (Wet WOZ) vereist. In 2011 deed zij dit voor ruim 445.000 WOZ-objecten waarvan ongeveer 90% bestond uit woningen. De vastgestelde WOZ-waarde wordt door de gemeente gebruikt om onder andere de Onroerende Zaak Belasting (OZB) te berekenen. Maar ook andere afnemers, zoals de rijksbelastingdienst en waterschappen, gebruiken de WOZ-waarde als uitgangspunt om belasting te heffen.

Knelpunten

Amsterdam voldoet op hoofdlijnen aan de eisen die de Wet WOZ stelt. Toch zijn er enkele belangrijke knelpunten die een goede WOZ-uitvoering in de weg staan. Het uitvoeringsproces kent vooral tekortkomingen bij de afhandeling van bezwaarschriften en het gegevensbeheer. Daarnaast maakt de gemeente voor belanghebbenden onvoldoende inzichtelijk hoe de WOZ-waarde tot stand is gekomen. Ook heeft de gemeente slecht zicht op de kosten die samenhangen met de uitvoering van de Wet WOZ. De gemeente kan de uitvoering van de Wet WOZ verbeteren door de kwaliteit van het uitvoeringsproces te verhogen, meer te communiceren met belanghebbenden en de WOZ-kosten beter bij te houden.

Kwaliteit

De afhandeling van bezwaarschriften verloopt traag en inefficiënt en kan en moet beter. Jaar in jaar uit blijkt dit proces niet op orde te zijn. De gemeente is zich hiervan bewust en hanteert vanaf het begin van 2012 een nieuwe werkwijze. Nu is het nog onduidelijk of deze werkwijze aanslaat. Het is dus nuttig om de vinger aan de pols te houden.

De kwaliteit van de waardebepaling kan ook worden verbeterd door een goede koppeling met andere basisregistraties, de BAG¹ in het bijzonder. Afstemming van de relevante gegevens met de belanghebbenden is ook nuttig om de kwaliteit van de waardebepaling te verhogen. Dat laatste gebeurt al bij het zogenaamde 'vooroverleg' maar deze heeft nadere professionalisering. Bovendien kan de gemeente een verbeterslag maken door regelmatig de belangrijkste procesonderdelen te evalueren en hun onderlinge samenhang te onderkennen. Zo kunnen bezwaren analyses waardevolle informatie opleveren en helpen de WOZ-uitvoering doeltreffender in te richten.

¹ Basisregistraties Adressen en Gebouwen

Communicatie

De gemeente is zich onvoldoende bewust van de kansen die het jaarlijkse contactmoment van de “WOZ-beschikking” biedt en maakt hier te weinig gebruik van. De beperkte hoeveelheid gegevens die de gemeente vermeldt op de beschikking schiet informatief te kort. Het taxatieverslag is uitgebreider maar ook hier laat de gemeente kansen liggen om het inzicht bij eigenaren en gebruikers van woningen en bedrijfspanden te vergroten. De gemeente vertelt over de waardebepaling wat minimaal moet en niet wat deze belanghebbenden werkelijk helpt om te begrijpen hoe de WOZ-waarde tot stand komt. Dit ondermijnt het vertrouwen in de waardering en leidt tot een variëteit aan reacties, waaronder veel bezwaarschriften. Beter inzicht in de waardebepaling en meer algemene voorlichting over het onderwerp WOZ zorgen ervoor dat de ontvanger van een WOZ-beschikking de vastgestelde waarde (sneller) aanvaardt.

Kosten

De gemeente is momenteel niet in staat om structureel de afzonderlijke uitvoeringskosten die horen bij haar wettelijke WOZ-taak in haar financiële systemen te volgen. De financiële administratie is hier niet op ingericht. Een volledig en juist beeld van de kosten is van belang omdat dan inzichtelijk kan worden gemaakt in hoeverre de uitvoering van de taak kostendekkend en kostenefficiënt is. Bovendien is het een randvoorwaarde om bij taakuitbreidingen, bezuinigingen en reorganisaties afgewogen keuzes te kunnen maken.

Conclusies en aanbevelingen

De rekenkamer vindt dat de gemeente meer zicht moet krijgen op haar kosten en activiteiten in het kader van de Wet WOZ. De gemeente kan door professionalisering van vooroverleggen, de nieuwe werkwijze van bezwaarafhandeling en de koppeling met basisregistraties de kwaliteit van haar uitvoeringsproces verbeteren. Daarnaast is het van essentieel belang dat de gemeente goede communicatie met belanghebbenden als haar taak ervaart. Om de gemeenteraad meer grip te geven op de uitvoering van de Wet WOZ doet de rekenkamer de volgende acht aanbevelingen:

Aanbevelingen

1. Evalueer de resultaten van vooroverleg en overweeg dit instrument, al dan niet in aangepaste vorm, toe te passen bij meerdere groepen belanghebbenden.
2. Evalueer op korte termijn de vernieuwde werkwijze van bezwaarafhandeling en stuur waar nodig bij. Rapporteer vervolgens periodiek aan de gemeenteraad over de voortgang van de behaalde resultaten.
3. Laat de BR WOZ een integraal onderdeel worden van het stelsel van basisregistraties en zorg er voor dat de DBGA hiertoe samenwerkt met de andere betrokken diensten en de landelijke overheid.
4. Vergroot het lerend van de DBGA door ‘verder te kijken dan het deelproces lang is’. Analyseer op structurele basis de belangrijkste procesonderdelen en gebruik deze inzichten om waar nodig werkprocessen aan te passen.

5. Geef meer inzicht in de totstandkoming van de vastgestelde WOZ-waarde door:
 - * een betere uitleg over de wijze waarop de waarde wordt bepaald
 - * het verbeteren van de onderbouwing van de waarde
 - * het duidelijker maken van de reden(en) voor een waardedaling of - stijging
6. Verbeter de algemene voorlichting over de WOZ
7. Zorg voor een beter WOZ-taakbewustzijn en een juist en volledig zicht op de WOZ-uitvoeringskosten
8. Zorg voor zicht op kostendekkendheid van de WOZ-uitvoering en de kosteneffectiviteit van de verschillende activiteiten.

Bestuurlijke reactie en nawoord

Het college neemt alle aanbevelingen van de rekenkamer over en geeft tevens aan dat het de DBGA² opdracht heeft gegeven om in september 2012 een plan te presenteren waarin alle aanbevelingen in concrete maatregelen zijn omgezet. Daarnaast zal aan de gemeenteraad worden gerapporteerd over het tempo waarin de maatregelen uit het plan worden gerealiseerd.

De rekenkamer is verheugd dat het college de aanbevelingen overneemt en heeft de indruk dat het college het belang van een voortvarende aanpak onderkent. Het feit dat het college nu al een bestuurlijke opdracht heeft geformuleerd om de aanbevelingen op te pakken, is betekenisvol. Toch waarschuwt de rekenkamer voor onderschatting van de problematiek. In het verleden zijn er ook extra inspanningen gepleegd om processen te verbeteren en die hebben niet altijd geleid tot de gewenste resultaten.

² Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam

Leeswijzer

Voor u ligt het bestuurlijk rapport van de Rekenkamer Amsterdam (de rekenkamer) van het onderzoek naar de uitvoering van de Wet WOZ in Amsterdam.

De centrale vraag in dit onderzoek is:

In hoeverre voert de gemeente Amsterdam de Wet WOZ adequaat uit ten aanzien van de in Amsterdam gelegen onroerende zaken?

Het volledige rapport van de rekenkamer bestaat uit twee delen: het bestuurlijk rapport en het onderzoeksrapport met bijlagen. In het bestuurlijk rapport geeft de rekenkamer de belangrijkste bevindingen en haar conclusies en aanbevelingen weer. Het onderzoeksrapport bevat in detail de bevindingen en beantwoording van de onderzoeksvragen.

In het bestuurlijk rapport worden, na een inleiding waarin het onderwerp wordt geïntroduceerd, in hoofdstuk 2 de belangrijkste conclusies genoemd en de centrale vraag beantwoord.

In hoofdstuk 3 volgt de analyse van de belemmerende factoren in de uitvoering van de wet WOZ. Deze analyse mondt uit in aanbevelingen om de bestaande situatie te verbeteren. Hoofdstuk 4 bevat de bestuurlijke reactie van het college van burgemeester en wethouders en het nawoord van de rekenkamer.

Inhoudsopgave

1	De Wet Waardering Onroerende Zaken (WOZ)	11
1.1	Inleiding	11
1.2	Uitvoering Wet WOZ in Amsterdam	11
1.3	Toezicht op uitvoering Wet WOZ	11
1.4	De Amsterdamse situatie	12
2	Bevindingen	13
2.1	Onderzoeksvraag en aanpak	13
2.2	Hoofdconclusie	13
2.3	Conclusies per deelproces	14
2.4	Conclusies samenhang tussen de deelprocessen	15
3	Analyse en aanbevelingen	17
3.1	Werk anders aan de kwaliteit	18
3.2	Zie communicatie als een wezenlijk onderdeel van een succesvol WOZ-proces	21
3.3	Vergroot bewustzijn van de specifieke WOZ-kosten	23
3.4	Aanbevelingen	27
4	Bestuurlijke reactie en nawoord rekenkamer	29
4.1	Bestuurlijke reactie	29
4.2	Nawoord rekenkamer	31

1 De Wet Waardering Onroerende Zaken (WOZ)

1.1 Inleiding

Iedere eigenaar of (hoofd)gebruiker van een huis, bedrijfsobject of andere onroerende zaak die belasting betaalt, heeft te maken met de Wet WOZ. Ondanks de historische relatie die er bestaat tussen de waardebepaling van onroerende zaken en het heffen van Onroerende Zaak Belasting (OZB) wordt op basis van de Wet WOZ geen belasting geheven. De Wet WOZ regelt alleen de waardebepaling en de waardevaststelling, dat wil zeggen de taxatie van onroerende zaken en de wijze waarop deze taxatie aan belanghebbenden bekend gemaakt wordt.

Met de invoering van de Wet WOZ wilde de wetgever zorgen voor duidelijkheid en doelmatigheid bij de waardering van onroerende zaken en uitwisselbaarheid van waardegegevens. Om de doelen te bereiken is veel geïnvesteerd in (nationale) wetgeving en (gemeentelijke) uitvoering. De Wet WOZ is nu een volwaardige gemeentelijke taak. Gemeenten moeten jaarlijks waarden vaststellen van onroerende zaken en met inwoners en bedrijven communiceren over deze vastgestelde waarden. In Amsterdam is dit een ingewikkelde en omvangrijke taak die om een goed ingerichte uitvoeringsorganisatie vraagt.

1.2 Uitvoering Wet WOZ in Amsterdam

Het college van Burgemeester & Wethouders (college van B&W) is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wet WOZ. Het college heeft deze uitvoering bij de Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam (DBGa) neergelegd. De reden is dat de OZB, die van oudsher is gekoppeld aan de waarde van een onroerend goed, al door de DBGa werd geïnd. De DBGa heeft er met de komst van de Wet WOZ, naast belastingheffing en -inning, een afzonderlijke (wettelijke) taak bij gekregen waar bijna 100 fte medewerkers bij betrokken zijn. De DBGa heeft in 2010 € 6,5 miljoen aan kosten moeten maken om de Wet WOZ uit te kunnen voeren. De gemeente Amsterdam krijgt een gedeelte van deze kosten door andere afnemers van de WOZ-gegevens vergoed.

1.3 Toezicht op uitvoering Wet WOZ

De Waarderingskamer (waarderingskamer) controleert of gemeenten de Wet WOZ volgens de voorgeschreven regels uitvoeren. Het toezicht van de waarderingskamer spitst zich toe op de controle van de WOZ-administratie en de zorgvuldigheid van de waardebepaling. De waarderingskamer doet jaarlijks onderzoek bij de gemeente Amsterdam en heeft geconcludeerd dat in de afgelopen jaren (2009 – 2011) de kwaliteit van de WOZ-beschikkingen door het systeem van interne beheersing goed is gewaarborgd. In 2011 vond zij de WOZ-uitvoering stabiel. Ze ziet gedurende die jaren wel risico's waar de gemeente aandacht aan moet besteden. Het gaat daarbij om het onderhouden van de objectkenmerken, de afhandeling van bezwaarschriften en

de risico's die samenhangen met de voorgenomen bezuinigingen op de uitvoeringsorganisatie.

1.4 De Amsterdamse situatie

Amsterdam is de gemeente met het grootste aantal WOZ-objecten. In 2011 moesten voor 445.401 WOZ-objecten een waarde worden bepaald. Van het totaal aantal WOZ-objecten in 2011 zijn circa 400.000 objecten woningen. Ruwweg de helft hiervan (200.000) is eigendom van woningcorporaties, een kwart (100.000) is eigendom van personen die de woning niet zelf gebruiken (zoals particuliere beleggers) en een kwart (100.000) betreft eigen woningen. Het feit dat slechts 25% van de woningen in Amsterdam eigen woningen zijn, maakt de Amsterdamse situatie vrij uniek. Landelijk bedraagt dit percentage gemiddeld circa 55%.³

Het WOZ-proces is bij de DBGA opgebouwd uit de deelprocessen waardebepaling, afhandeling bezwaarschriften en gegevensbeheer. Bij de bezwaarafhandeling zijn vanaf de start van de Wet WOZ kritische kanttekeningen geplaatst. De waarderingskamer besteedt herhaaldelijk aandacht aan dit deelproces en de vele klachten waren voor de Gemeentelijke Ombudsman (ombudsman) aanleiding om onderzoek te doen. Ook de DBGA onderkent dat het proces van bezwarenafhandeling te wensen overlaat. Te grote werkvoorraden uit voorgaande jaren en lange doorlooptijden maken de inzet van extra middelen noodzakelijk. Echter ondanks die extra inzet was er ten tijde van de afronding van ons onderzoek nog steeds sprake van omvangrijke achterstanden in de bezwaarafhandeling.

³ CBS Statline, Woningvoorraad naar eigendom, 03-08-2011

2 Bevindingen

Dit hoofdstuk bevat een bestuurlijke samenvatting van de onderzoeksresultaten voor zover deze nodig zijn voor de beantwoording van de onderzoeksvraag. Het onderzoeksrapport (deel 2) bevat de gedetailleerde onderzoeksresultaten.

2.1 Onderzoeksvraag en aanpak

In dit onderzoek staat de volgende vraag centraal:

In hoeverre voert de gemeente Amsterdam de Wet WOZ adequaat uit ten aanzien van de in Amsterdam gelegen onroerende zaken?

Wij hebben de vraag beantwoord door allereerst na te gaan of de te onderscheiden deelprocessen waardebeoordeling, afhandeling bezwaarschriften en gegevensbeheer als afzonderlijk processtappen op adequate wijze worden uitgevoerd. Gezien de onderzoeken die door andere toezichthoudende instanties worden uitgevoerd hebben wij in wisselende intensiteit aandacht besteed aan aspecten van rechtmatigheid, doeltreffendheid en doelmatigheid. Daarnaast hebben wij de onderlinge samenhang van de deelprocessen beoordeeld en zijn wij nagegaan hoe deze als geheel bijdragen aan een doeltreffende en doelmatige uitvoering van de Wet WOZ.

2.2 Hoofdconclusie

Rechtmatigheid

Op grond van de bevindingen in het onderzoeksrapport (deel 2) komt de rekenkamer tot de conclusie dat de gemeente Amsterdam bij het uitvoeren van de Wet WOZ bij haar deelprocessen waardebeoordeling en gegevensbeheer grotendeels voldoet aan de wettelijke eisen. Dit geldt niet voor het deelproces afhandeling bezwaarschriften waar jaar in jaar uit de wettelijke behandeltermijnen worden overschreden.

Doeltreffendheid

De gemeente Amsterdam heeft te weinig oog voor de samenhang in de belangrijkste factoren die bijdragen aan een doeltreffende uitvoering van de Wet WOZ. Zij benut daardoor, ondanks alle aandacht voor de kwaliteit van de waardebeoordeling, onvoldoende de kansen om de doeltreffendheid te verbeteren. De onbenutte kansen liggen op het gebied van beter inzicht in de waardetotstandkoming en acceptatie van de vastgestelde waarde door belanghebbenden.

Doelmatigheid

De gemeente Amsterdam heeft bij de uitvoering van de Wet WOZ onvoldoende inzicht in de totale kosten, de kosten per deelproces en de kosteneffectiviteit van elk deelproces. Daardoor is zij niet in staat actief te sturen op kosten en daarmee de efficiency van het totale proces te verhogen.

2.3 Conclusies per deelproces

Waardebepaling

De gemeente Amsterdam past voor de waardering van woningen de daarvoor wettelijk voorgeschreven waarderingsmethode toe. Ook bij de waardering van niet woningen past zij de daarvoor wettelijk toegestane methoden toe.

Voor 99% van de WOZ-objecten in Amsterdam wordt de WOZ-waarde modelmatig bepaald. Deze systematische wijze van waarderen past bij de Amsterdamse situatie maar brengt ook een aantal risico's met zich mee die niet in alle gevallen door de gemeente Amsterdam in voldoende mate worden onderkend en (gedeeltelijk) worden weggenomen.

De gemeente Amsterdam lijkt successen te boeken met de inzet van het instrument 'vooroverleg' maar een grondige analyse van de resultaten daarvan ontbreekt en een verdere professionalisering op dit vlak dient nog plaats te vinden.

De WOZ-beschikkingen en taxatieverslagen voldoen aan de wettelijke eisen maar geven onvoldoende inzicht in de wijze waarop de waarde tot stand is gekomen. Daarnaast is er geen actieve houding als het gaat om voorlichting over de waardebepaling.

Afhandeling bezwaarschriften

De gemeente Amsterdam is de afgelopen jaren niet in staat geweest om de ingediende WOZ-bezwaren binnen de wettelijke termijn af te handelen. De jarenlange achterstanden hebben een negatieve invloed gehad op het beeld van en het vertrouwen in de gemeente Amsterdam bij belanghebbenden.

De gemeente Amsterdam hanteert vanaf begin 2012 een nieuwe werkwijze van bezwaarafhandeling die beter rekening lijkt te houden met knelpunten in het bezwaarproces. Zij benut echter in onvoldoende mate de (historische) bezwaargegevens bij de analyse van de knelpunten en de optimalisatie van het proces van bezwaarbehandeling.

Gegevensbeheer

De gemeente Amsterdam houdt zich in grote lijnen aan de (summiere) wet- en regelgeving die van toepassing zijn op de basisregistratie WOZ (BR WOZ) met uitzondering van de wettelijke verplichtingen op het gebied van het stelsel van basisregistraties. Niet alle authentieke gegevens worden uit de basisregistraties Adressen en Gebouwen (BAG) gebruikt en teruggemeld.

Een aantal zaken binnen gegevensbeheer is nog niet op orde omdat het Ministerie van Financiën (ministerie) nog niet helemaal duidelijk heeft gemaakt hoe gemeenten moeten gaan samenwerken met de landelijke overheid bij de realisatie van de Landelijke Voorziening WOZ (LV WOZ). Hierdoor kon de gemeente nog geen

duidelijkheid geven over hoe zij de aansluiting op de LV WOZ gaat realiseren. Daarnaast had de gemeente budget gereserveerd voor de aansluiting op deze LV WOZ maar het is onduidelijk of dit nog beschikbaar is.

2.4 Conclusies samenhang tussen de deelprocessen

Conclusie efficiëntie

De gemeente Amsterdam heeft geen volledig zicht op de kosten die specifiek voor de uitvoering van de Wet WOZ worden gemaakt en weet daardoor niet in hoeverre het (landelijke) budget voor de uitvoering van de Wet WOZ kostendekkend is.

Conclusie kosteneffectiviteit

De gemeente Amsterdam heeft onvoldoende oog voor de onderlinge samenhang van de deelprocessen van de WOZ-uitvoering en hoe zij hier gebruik van kan maken om kosteneffectiever te werken.

3 Analyse en aanbevelingen

Op basis van ons onderzoek komen wij tot de conclusie dat de volgende tekortkomingen een adequate uitvoering van de Wet WOZ in de weg staan:

- trage en inefficiënte afhandeling van bezwaarschriften;
- onvoldoende communicatie met betrokkenen;
- onvoldoende inzicht in de kosten en de mate van kosteneffectiviteit.

De vraag is hoe dat komt. De gemeente heeft een goede basis gelegd voor een adequate uitvoering van de wet en er zijn ook regelmatig extra inspanningen gepleegd om processen bij te sturen, maar toch gaat het nog niet goed.

Onze analyse is dat er in de eerste plaats op een *andere manier* aan de verbetering van de *kwaliteit* van de deelprocessen moet worden gewerkt (zie 3.1). Waarbij een belangrijk aandachtspunt is dat wordt onderkend dat de kwaliteit van de deelprocessen elkaar onderling beïnvloeden.

Een tweede belangrijke ingang van onze analyse is dat de doelen anders moeten worden geformuleerd. Een doeltreffende uitvoering van de Wet WOZ is meer dan uitsluitend het op een zo goed of nauwkeurig mogelijke wijze waarderen van onroerende zaken. Een goede (lees: niet bestreden) waardebeoordeling rust op drie pijlers: kwaliteit, inzicht en acceptatie. De pijlers staan niet op zichzelf, maar beïnvloeden elkaar over en weer. Gebrek aan kwaliteit vergroot de kans op bezwaarschriften, maar een kwalitatief goede waardebeoordeling is zeker geen garantie op het uitblijven van bezwaren. Als er onvoldoende informatie wordt gegeven, kunnen belanghebbenden zich alleen daarom al tegen de aanslag verzetten en een bezwaarprocedure starten. *Communicatie* gericht op het vergroten van inzicht en acceptatie *verdient* daarom *zelfstandig aandacht* (zie 3.2).

Tot slot wordt in onze analyse ook nog stilgestaan (zie 3.3) bij de noodzaak om zich meer *bewust* te zijn van de *specifieke WOZ kosten* binnen de DBGA. Om invloed op de doelmatigheid en kosteneffectiviteit te kunnen uitoefenen moet er:

- goed (gedetailleerd en actueel) inzicht zijn in de afzonderlijke kosten van de deelprocessen;
- inzicht zijn in de samenhang tussen de verschillende deelprocessen en hoe aanpassingen in processtappen het gehele resultaat beïnvloeden en
- vervolgens gezocht worden naar een optimale verhouding tussen doelbereik en kostenniveau.

3.1 Werk anders aan de kwaliteit

De kwaliteit van de uitvoering van de Wet WOZ wordt al snel uitsluitend beoordeeld op aspecten van accuratesse van waardebepaling. Echter ook de andere deelprocessen (afhandeling bezwaarschriften en gegevensbeheer) moeten in orde zijn en de deelprocessen zijn ook onderling afhankelijk van elkaar en dienen daarom goed op elkaar afgestemd te zijn. Zo werkt bijvoorbeeld een foutieve of te late verwerking van objectgegevens negatief door in de processtap waardebepaling en leidt het zeer waarschijnlijk ook tot meer bezwaarschriften. Het uitvoeringsproces dient dus als geheel in balans te zijn.

Waardebepaling

De gemeente Amsterdam waardeert vanaf het begin van de inwerkingtreding van de Wet WOZ (1995) modelmatig. Deze keuze past bij de Amsterdamse situatie en heeft ook de voorkeur van de waarderingskamer. Over het geheel genomen wordt de waardebepaling door de DBGA op goede wijze uitgevoerd. De communicatie over de uitkomsten kan een stuk beter; maar dat komt in de volgende paragraaf aan de orde.

De gemeente Amsterdam voert vanaf 2006 met bepaalde groepen belanghebbenden vooroverleg voorafgaand aan de waardevaststelling. Het vooroverleg is een actieve interventie van de gemeente Amsterdam die de kwaliteit van de waardevaststelling kan verbeteren. Zo kunnen eventuele fouten in de objectgegevens worden opgespoord waardoor een foutieve waardebepaling kan worden voorkomen.

Het vooroverleg lijkt ons een erg nuttig instrument. De resultaten van vooroverleg zijn echter nog niet systematisch geëvalueerd. Er is daarom onvoldoende inzicht in wat bij vooroverleggen goed en minder goed is gegaan. Deze constatering leidt tot een eerste aanbeveling.

Aanbeveling 1: Evalueer de resultaten van vooroverleg en overweeg dit instrument, al dan niet in aangepaste vorm, toe te passen bij meerdere groepen belanghebbenden.

Momenteel wordt vooroverleg gevoerd met woningcorporaties, eigenaren van objecten met een grote waarde en eigenaren met een groot aantal objecten. Het aantal partijen waarmee de DBGA vooroverleg voert zou kunnen worden uitgebreid naar bijvoorbeeld overleg met eigenaren van panden waarvan de WOZ-waarde een sterke stijging kent en met eigenaren die meerdere keren bezwaar hebben gemaakt. Daarnaast kunnen andere varianten van actieve interventie bijdragen aan het verhogen van de kwaliteit. Het is wel belangrijk dat er heldere criteria worden gehanteerd voor deelname, planningsdata en verwerkingstermijnen bij de (potentiële) deelnemers. Op dit moment zijn die niet vastgelegd in openbare bronnen.

Afhandeling bezwaarschriften

Er zijn al vele jaren problemen met de afhandeling van bezwaarschriften. Ondanks de extra aandacht die de DBGA vanaf 2007 besteedt aan het wegwerken van achterstanden slaagt zij er tot op heden niet in om de ingediende WOZ-bezwaren binnen de wettelijke termijn (kalenderjaar) af te handelen. Eind 2011 waren 22.760 ⁴ bezwaren nog niet afgewikkeld. Dat heeft verschillende redenen, maar een belangrijke oorzaak wordt gevormd door de dominante actiepatronen in de DBGA-organisatie.⁵

De DBGA is te typeren als een gegevensverwerkende organisatie met als kerncompetentie het op vergelijkbare (geautomatiseerde) wijze verwerken van grote hoeveelheden gegevens. Reacties van belanghebbenden in de vorm van bezwaarschriften vragen om een meer individuele aanpak. De DBGA heeft door de aanhoudende problemen bij de bezwaarafhandeling op een aantal punten haar werkwijze in deze richting veranderd. Wij zijn hier enthousiast over, maar hebben de nieuwe praktijk nog niet kunnen onderzoeken. Evaluatie lijkt ons gegeven de grote problemen bij bezwaarafhandeling en het feit dat de nieuwe werkwijze ook een andere cultuur vergt zinnig.

Aanbeveling 2: Evaluer op korte termijn de vernieuwde werkwijze van bezwaarafhandeling en stuur waar nodig bij. Rapporteer vervolgens periodiek aan de gemeenteraad over de voortgang en behaalde resultaten.

Onderschat de overgang naar een meer op maat gesneden werkwijze bij de afhandeling van bezwaren niet. Blijf investeren in cultuur- en houdingsveranderingen en laat succes niet te veel afhangen van individuele initiatieven. De dominante actiepatronen gericht op het via een standaard werkwijze verwerken van grote hoeveelheden gegevens moeten veranderen. Om succesvol te kunnen vernieuwen moet de werkwijze niet alleen door (een groep) individuen worden gedragen maar door de organisatie als geheel.

De DBGA maakt onvoldoende gebruik van de (historische) bezwaargegevens waar zij over beschikt en laat daarmee kansen onbenut. Wij komen hierop terug in het slot van deze paragraaf.

Gegevensbeheer

De kwaliteit van de objectgegevens is cruciaal voor de kwaliteit van de waardering. Een model kan nog zo accuraat werken, maar als er onjuiste objectgegevens worden gebruikt zal dit onherroepelijk leiden tot onjuiste waarden. De DBGA houdt daarom de gegevens van alle WOZ-objecten voortdurend up-to-date in de eigen WOZ-administratie. Daarvoor hoort zij gebruik te maken van de objectgegevens in de basisregistraties adressen en gebouwen (BAG). Bij gerede twijfel over de juistheid van die gegevens is de DBGA als gemeentelijke afnemer verplicht om dit aan de

⁴ Vastgesteld door middel van bestandsanalyse. Zie ook bijlage 5, vraag 5.1.

⁵ Actiepatronen zijn gedragspatronen van organisatieleden. Elke organisatie ontwikkelt zijn vaste patronen om dingen aan te pakken. Deze patronen zijn zo vanzelfsprekend dat ze binnen de organisatie nauwelijks meer opvallen.

bronhouder van de BAG te melden. Dat gebeurt echter niet altijd, waardoor beide registraties onvoldoende op elkaar aansluiten. Dat is in strijd met de wetgeving voor basisregistraties die voorschrijft dat de authentieke gegevens uit de BAG moeten worden gebruikt en het is inefficiënt omdat op twee verschillende plaatsten aandacht wordt besteed aan hetzelfde gegeven.

Vanaf 1 januari 2009 zijn ook de WOZ-waarden zelf onderdeel van het stelsel van basisregistraties. De gemeente is sindsdien wettelijk verplicht om over een basisregistratie WOZ te beschikken. Zij heeft een WOZ-administratie die in principe fungeert als basisregistratie WOZ. Het daadwerkelijk gebruik van basisregistraties loopt in Amsterdam echter nog niet goed. Dat is ook de belangrijkste reden waarom de gemeenteraad heeft besloten om basisregistraties onder de 'regeling risicovolle projecten' te brengen.⁶ Gebruik van basisregistraties betekent een andere manier van werken en onderlinge afstemming. Hierboven wezen we al op de problemen bij de uitwisseling met de BAG. Daarnaast vraagt ook de komende aansluiting op de Landelijke Voorziening WOZ de nodige aandacht.

Aanbeveling 3: Laat de basisregistratie WOZ een integraal onderdeel worden van het stelsel van basisregistraties en zorg er voor dat de DBGA hiertoe samenwerkt met de andere betrokken diensten en de landelijke overheid.

Het stelsel van basisregistraties houdt in dat de kwaliteit van authentieke gegevens maar op één plaats door één bronhouder moet worden bewaakt en dat afnemers bij gereede twijfel verplicht zijn om onjuiste gegevens te melden aan de bronhouder. De aanbeveling vraagt om een nauwgezette bewaking van deze systematiek. Hoe de samenwerking met de landelijke overheid bij de aansluiting op de landelijke voorziening vorm moet krijgen, is nog niet helemaal duidelijk. De DBGA moet echter wel voorbereid zijn om de eigen WOZ-administratie te laten aansluiten op het landelijke systeem.

Grip op samenhang deelprocessen met oog op kwaliteit

De kwaliteit van het ene deelproces van de WOZ-uitvoering heeft invloed op de kwaliteit van de andere deelprocessen. De DBGA kan daarom leren en beter worden door de uitvoering en de resultaten van deelprocessen in onderlinge samenhang te analyseren. Signalen uit bestandsanalyses of *datamining*⁷ kunnen in een vroeg stadium patronen en relaties aan het licht brengen waaruit blijkt welke factoren het uitvoeringsproces belemmeren. Een structurele analyse van de bezwaargegevens kan bijvoorbeeld met relatief weinig middelen een grote bijdrage leveren aan het optimaliseren van het uitvoeringsproces.

⁶ Mede naar aanleiding van ons onderzoek in 2011 naar de BAG heeft de gemeenteraad in de raadsvergadering van 9 november 2011 besloten om de invoering van het stelsel van basisregistraties onder de regeling 'risicovolle projecten' te plaatsen.

⁷ Datamining is het gericht zoeken ('mining': graven naar iets waardevols) naar (statistische) verbanden in grote verzamelingen gegevens ('data') voor wetenschappelijke of commerciële doeleinden. Een dergelijk verzameling gegevens kan gevormd worden door gebeurtenissen in een praktijksituatie te registreren (aankoopgedrag van consumenten of zoals in dit geval informatie over bezwaren) of door de resultaten van vele onderzoeken op een rijtje te zetten.

Wij vinden dat de DBGA momenteel te weinig oog hiervoor heeft. Zo is niet onderzocht welke besparing een goede aansluiting van de BR WOZ op de basisregistraties adressen en gebouwen (BAG) kan opleveren. Ook is geen analyse gemaakt van de resultaten die zijn geboekt met de inzet van het instrument vooroverleg en of dat behalve een verbetering van de waardebepaling ook bezwaren voorkomt. Daarnaast is er ook geen aandacht voor de vraag of meer informatie in de WOZ-beschikking en het taxatieverslag kan leiden tot minder bezwaarschriften. We komen daarop in de volgende paragraaf nog terug. Tenslotte realiseert men zich onvoldoende dat de wijze van bezwarenafhandeling een positieve of negatieve invloed heeft op de andere WOZ- deelprocessen. De bezwaarschriften hebben een signaalfunctie die meer dan tot nu toe zou moeten worden onderkend. De DBGA maakt onvoldoende gebruik van de (historische) bezwaargegevens waar zij over beschikt en laat daarmee kansen onbenut.

Aanbeveling 4: Vergroot het lerend vermogen van de DBGA door 'verder te kijken dan het deelproces lang is'. Analyseer op structurele basis de belangrijkste procesonderdelen en gebruik deze inzichten om waar nodig werkprocessen aan te passen.

Door de onderlinge samenhang tussen deelprocessen en de invloed die deze heeft op de kwaliteit te onderkennen, kan de DBGA meer grip krijgen op het totale uitvoeringsproces. De DBGA beschikt al over de benodigde gegevens en analysetechnieken om 'datamining' toe te kunnen passen. Een dergelijke analyse vergt daarom een relatief geringe investering en is relatief snel te realiseren.

3.2 Zie communicatie als een wezenlijk onderdeel van een succesvol WOZ-proces

De communicatie met belanghebbenden verloopt niet goed omdat het niet gezien wordt als een wezenlijk onderdeel van het WOZ-proces. De waardebepaling is echter pas goed als er naast een kwalitatief goede waarde ook sprake is van voldoende inzicht en draagvlak bij belanghebbenden. De DBGA is een organisatie die niet gewend is om zo te denken. De *core business* van de DBGA is het gestandaardiseerd verwerken van veel gegevens en niet direct het communiceren en informeren hierover. Toch is het van belang dat de DBGA hier voldoende aandacht aan besteedt. Daarvoor zijn er verschillende mogelijkheden.

Inzicht

Een belangrijk instrument om het inzicht te vergroten is de WOZ-beschikking. Momenteel legt de gemeente slechts summier uit hoe de WOZ-waarde is bepaald. In het gemeentelijk aanslagbiljet, waarop de WOZ-beschikking bekend wordt gemaakt, staat weinig informatie. Het taxatieverslag is uitgebreider, maar ook hier blijven kansen liggen om het inzicht bij belanghebbenden te vergroten. Het taalgebruik in de WOZ-beschikking, de bijbehorende toelichting en het taxatieverslag is te juridisch en te technisch. Ook wordt de hoogte van de WOZ-waarde onvoldoende duidelijk en controleerbaar uitgelegd.

De gemeente Amsterdam vertelt over de waardebepaling wat minimaal moet en niet wat werkelijk helpt om het inzicht van een belanghebbende te vergroten. Een goede uitleg van het toegepaste model ontbreekt. De verwijzing naar drie vergelijkbare woningen in het taxatieverslag is alleen maar verwarrend. Weliswaar spelen transactieprijzen van die drie woningen, zoals alle recente transactieprijzen, een rol in het model maar de indruk kan gewekt worden dat de WOZ-waarde bepaald wordt op basis van uitsluitend die drie woningen. En dat is niet het geval. Ook zou het helpen om het inzicht te vergroten als de gemeente meer informatie zou verstrekken over de waardeontwikkeling van het onroerend goed en de belangrijkste factoren die daar van invloed op zijn geweest.

Aanbeveling 5: Geef meer inzicht in de totstandkoming van de vastgestelde WOZ-waarde door:

- *een betere uitleg over de wijze waarop de waarde wordt bepaald;*
- *het verbeteren van de onderbouwing van de waarde;*
- *het duidelijker maken van de reden(en) voor een waardedaling of -stijging.*

De WOZ-beschikking vormt het sluitstuk van een ingewikkeld technisch proces. Voor degene die de beschikking ontvangt is dit ingewikkelde technische proces echter een 'black box'. De gemeente behoort actief het inzicht te bevorderen door aan belanghebbenden te laten zien welke gegevens en analysetechnieken er zijn gebruikt, en hoe het gebruik daarvan zich op juiste wijze heeft vertaald in de vastgestelde waarde. Dit vraagt om meer informatie en een betere uitleg dan tot nu toe door de gemeente wordt gegeven.

Acceptatie

Voor de gemeente moet het ook belangrijk zijn dat de ontvanger van de WOZ-beschikking de vastgestelde waarde aanvaardt. Als de belanghebbende vindt dat de vastgestelde waarde aansluit bij de waarde die hij voor ogen heeft, zal hij het sneller accepteren en minder snel gebruik maken van de bezwaarmogelijkheden. De acceptatie kan de gemeente natuurlijk niet direct sturen, maar wel beïnvloeden. Het verbeteren van kwaliteit en inzicht draagt bij aan de acceptatie, maar de acceptatie kan ook op andere manieren worden beïnvloed. Zo kan uitleg over de betekenis van de WOZ-waarde hier aan bijdragen.

Burgers realiseren zich vaak niet dat het waarderen van onroerende zaken een afzonderlijke wettelijke gemeentelijke verplichting is en geen direct onderdeel uitmaakt van de heffing en inning van de OZB. De overheid gebruikt in allerlei belastingwetten de WOZ-waarde als belastingmaatstaf en ook banken, makelaars en notarissen maken gebruik van deze waarde. Dit brede gebruik betekent dat soms - bijvoorbeeld bij verkoop van zijn huis - een hoge WOZ-waarde voor de belanghebbende gunstig is en soms - bij belastingheffing - een lage WOZ-waarde. Besef van dit brede gebruik kan er toe bijdragen dat ook bij de belanghebbende de juiste waarde en niet een zo laag mogelijke waarde voorop staat. De gemeente zou daar ook nog een bijdrage aan kunnen leveren door er op te wijzen dat een verandering van de WOZ-

waarde vaak slechts een gering effect heeft op het bedrag aan belastingen dat op basis daarvan wordt geheven. Zo levert in 2012 een vermeerdering of vermindering van de WOZ-waarde met € 5.000 voor eigenaren van woningen een verschil in de OZB op van plus of min € 2,86 per jaar.⁸

Aanbeveling 6: Verbeter de algemene voorlichting over de WOZ.

Er zijn verschillende mogelijkheden om meer algemene voorlichting te geven over de Wet WOZ. Zo kan er bijvoorbeeld via websites meer informatie worden gegeven over de waardeontwikkelingen in (buurten van) Amsterdam. Ook is er de mogelijkheid om burgers mee te laten kijken in het proces van waardebepaling.⁹ Door daarnaast ook beter uit te leggen op welke verschillende manieren de WOZ-waarde gebruikt wordt en welke effecten een vermindering of vermeerdering van de waarde heeft, draagt de gemeente bij aan het vergroten van de acceptatie bij de belanghebbende.

Een andere ontwikkeling die bijdraagt aan het creëren van meer draagvlak is het voornemen van het ministerie om de WOZ-waarden van woningen openbaar te maken. De gemeente kan hier aan bijdragen door tijdig aan te sluiten op de landelijke voorziening WOZ die in paragraaf 3.1 al door ons is genoemd. Eén van de instrumenten die de gemeente al inzet bij de waardebepaling en die ongetwijfeld ook bijdraagt aan de acceptatie bij belanghebbenden is het instrument vooroverleg. In het verlengde hiervan zou de gemeente ook varianten op deze werkwijze kunnen inzetten voor particuliere huiseigenaren. Er kan gedacht worden aan een vooraankondiging van de WOZ-waarde, met bijvoorbeeld de mogelijkheid om op een website te reageren. De hoeveelheid werk kan in de hand worden gehouden door de reactiemogelijkheden sterk te structureren of de vooraankondiging alleen maar te versturen bij een sterk afwijkende WOZ-waarde ten opzichte van vorig jaar.

3.3 Vergroot bewustzijn van de specifieke WOZ-kosten

In de vorige paragrafen is aandacht besteed aan kwaliteit, inzicht en acceptatie van de WOZ-waardebepaling. Tot slot gaan we in deze paragraaf in op de kosten die voor de WOZ-uitvoering worden gemaakt.

Registreer kosten WOZ apart

Gemeenten dienen zich bewust te zijn van de uitvoeringskosten die zij maken ten behoeve van het uitvoeren van wettelijke taken. Het is van belang de uitvoering van de Wet WOZ daarom te onderscheiden van de gemeentelijke taak om OZB te heffen. Om de kostendekkendheid te kunnen vaststellen moet er inzicht zijn in de omvang en

⁸ De OZB-tarieven bedroegen in Amsterdam in 2012 (=waardepeildatum 2011) de volgende percentages van de WOZ-waarde:

OZB eigenaren woningen:	0,05723%;
OZB eigenaren niet-woningen:	0,18670%;
OZB huurders/ gebruikers niet-woningen:	0,14926%.

⁹ Zo heeft de gemeente Tilburg in het kader van de pilot 'Burger telt mee' in 2012 belanghebbenden de mogelijkheid gegeven om inzicht te krijgen in de kenmerken die gebruikt worden om de waarde te bepalen en deze te controleren. Binnenlands Bestuur, 24 januari 2012, 'Burgers stellen zelf WOZ-waarde vast'.

samenstelling van de kosten voor de afzonderlijke taken. Dat inzicht is ook belangrijk om efficiënt te kunnen werken en noodzakelijke besparingen te kunnen realiseren.¹⁰ Dit inzicht moet leiden tot kennis van de belangrijkste interne en externe factoren (cost drivers) die de uitvoeringskosten beïnvloeden. De gemeente heeft de externe factoren, zoals een verslechterend financieel klimaat, niet in de hand. Maar de gemeente kan er wel op reageren door bijvoorbeeld aanpassingen in een WOZ-deelproces door te voeren of door bepaalde ontwikkelingen, die tot onvermijdelijke kostenverhoging leiden, inzichtelijk te maken en onder de (bestuurlijke) aandacht te brengen.

De DBGA is nu echter niet in staat om op structurele wijze de ontwikkelingen in de WOZ-uitvoeringskosten in haar financiële systeem te volgen. De financiële administratie (grootboek) en urenregistratie zijn gericht op allocatie van kosten per traditioneel 'product': de heffing van belastingen zoals de OZB en riool- en hondenbelasting. De WOZ-kosten moeten hieruit afgeleid worden en op extracomptabele wijze¹¹ worden berekend en samengevoegd. Eenmaal per jaar wordt deze exercitie uitgevoerd om de jaarlijkse kostenbenchmark van de waarderingskamer te kunnen vullen. Deze manier van werken is niet alleen zeer bewerkelijk, het leidt ook tot onnauwkeurige uitkomsten omdat een aantal kosten op basis van persoonlijke opvattingen worden toegerekend.

Aanbeveling 7: Zorg voor een beter WOZ-taakbewustzijn en een juist en volledig zicht op de WOZ-uitvoeringskosten.

De DBGA dient een juiste en volledige kostentoerekening van haar uitvoeringstaken WOZ na te streven. Het gaat hierbij niet alleen om een accuraat en volledig beeld van de kosten per deelproces maar de kosten dienen ook op relatief eenvoudige en snelle wijze verkregen te worden. Met de spreekwoordelijke 'druk op de knop'. De DBGA dient hiervoor haar financiële administratie zodanig aan te passen dat het inzicht in de kosten voor de uitvoering van de Wet WOZ vergelijkbaar is met de registratie van de kosten van de andere afzonderlijke taken.

Grip op kosten

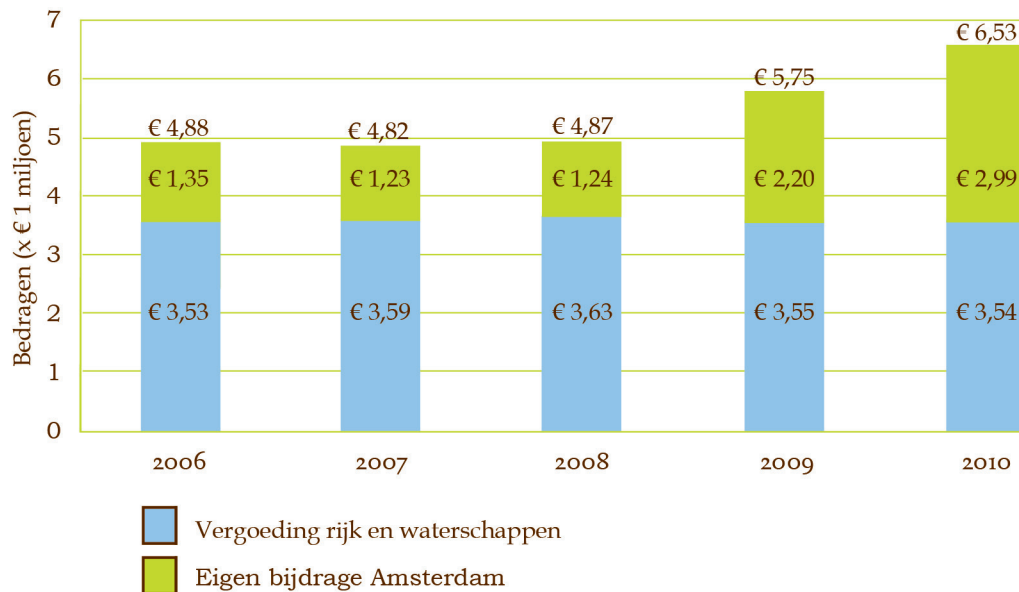
De DBGA houdt niet bij hoe hoog de vergoeding is die de gemeente Amsterdam via de algemene uitkering van het gemeentefonds van de rijksbelastingdienst en de waterschappen krijgt voor het uitvoeren van de WOZ-taak. Daardoor weet de gemeente niet welk deel van de uitvoeringskosten zij uiteindelijk zelf betaalt.

¹⁰ De DBGA heeft een bezuinigingsopdracht voor de periode 2012-2014 van in totaal € 4 miljoen.

¹¹ Extracomptabele wijze betekent buiten de boekhouding om. Bij extracomptabele verwerking van gegevens worden deze niet in de financiële boekhouding verwerkt, maar op een andere manier.

De rekenkamer heeft de ontwikkeling van de WOZ-uitvoeringskosten, de hiervoor ontvangen bijdragen van het rijk en de waterschappen en het aandeel in de kosten dat voor rekening van de gemeente Amsterdam komt, zelf geanalyseerd voor de jaren 2006 tot en met 2010.¹²

Grafiek B 3.1 - Dekking WOZ-kosten onderverdeeld naar bijdragen¹³



Uit grafiek B 3.1 blijkt dat de totale WOZ-uitvoeringskosten zijn gestegen van € 4,88 miljoen in 2006 naar € 6,53 miljoen in 2010. Ondanks de stijgende totale kosten is de vergoeding van het rijk en de waterschappen in de periode 2006-2010 niet toegenomen; de vergoeding bedroeg jaarlijks gemiddeld € 3,56 miljoen. Hierdoor is het deel van de totale kosten, dat de gemeente zelf voor haar rekening moet nemen, gestegen van € 1,35 miljoen in 2006 naar € 2,99 miljoen in 2010. Dit is meer dan een verdubbeling.

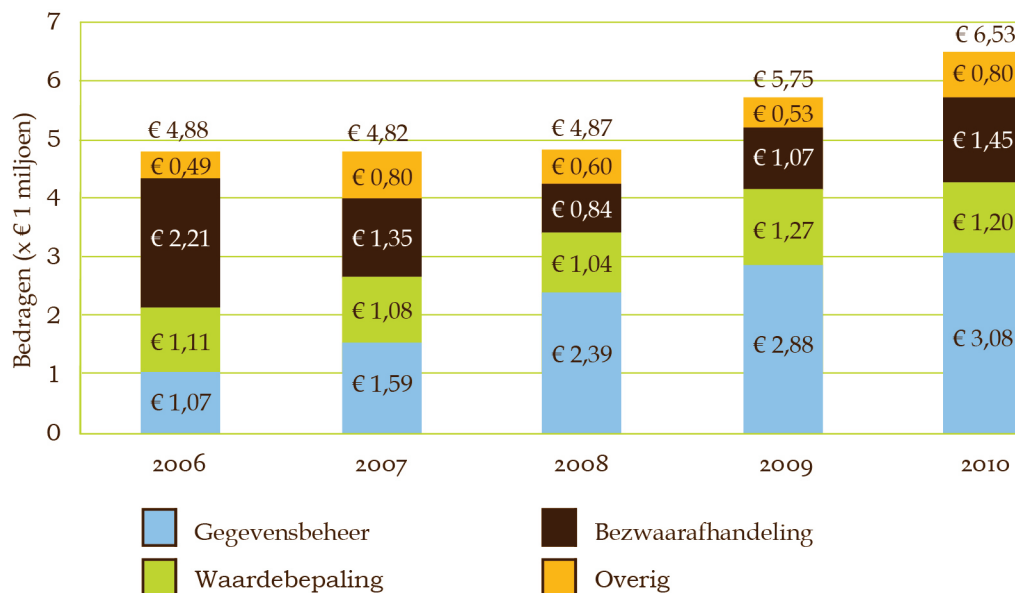
Uit grafiek B 3.2 is op te maken dat in de periode 2006 tot en met 2010 het onderdeel 'gegevensbeheer' elk jaar - met uitzondering van 2006 - de grootste kostenpost vormt. In 2006 kwamen de meeste kosten voor rekening van het onderdeel 'afhandeling bezwaarschriften'. Deze ontwikkelingen zijn een nadere analyse waard. De vraag is of kostenstijgingen van bestaande activiteiten en eventuele investeringen in nieuwe activiteiten opwegen tegen de opbrengsten voor het totale WOZ-proces. Ook voor

¹² Een uitgebreide analyse van de WOZ-uitvoeringskosten en -opbrengsten hebben wij opgenomen in hoofdstuk 5 van Deel 2 Onderzoeksrapport.

¹³ De kosten zijn gebaseerd op de door de DBGA opgegeven informatie voor de benchmark van de waarderingskamer. De door de gemeente ontvangen budgetten van het rijk en de waterschappen voor de uitvoering van de Wet WOZ zijn gebaseerd op basis van de begrotingen de DBGA 2008 en 2009 en berekeningen van de Bestuursdienst.

wat betreft kosten en opbrengsten moet verder worden gekeken dan 'het deelproces lang is'. Pas dan kan de kosteneffectiviteit van activiteiten worden vastgesteld.

Grafiek B 3.2 - WOZ-kosten onderverdeeld naar proces¹⁴



Aanbeveling 8: Zorg voor zicht op kostendekkendheid van de WOZ-uitvoering en de kosteneffectiviteit van de verschillende activiteiten.

Het is belangrijk om de kostendekkendheid van de uitvoering van de Wet WOZ inzichtelijk te maken. Dit laat namelijk zien voor welk deel van de uitvoeringskosten de gemeente een vergoeding krijgt en welk deel zij zelf betaalt. Dit is vooral relevant omdat de WOZ-taak sinds de invoering ervan in 1995 steeds belangrijker en uitgebreider is geworden. Zo heeft de overgang van een vierjaarlijkse naar een jaarlijkse waardebeoordeling plaatsgevonden, is de basisregistratie WOZ ingevoerd en is het aantal partijen dat gebruik maakt van de WOZ-waarde gegroeid. Naast de primaire afnemers, gemeenten, rijksbelastingdienst en waterschappen, maken nu ook notarissen, banken en verzekeraars gebruik van de WOZ-waarde. De toename in activiteiten heeft ook geleid tot een toename in de uitvoeringskosten voor de gemeente Amsterdam. Aandacht voor de specifieke kosten en opbrengsten kan ook bijdragen aan het zo efficiënt en effectief mogelijk inzetten van middelen. Dan kan bij taakuitbreidingen, bezuinigingen en reorganisaties een beter afgewogen keuze worden gemaakt tussen verschillende activiteiten.

¹⁴ Het onderdeel waardebeoordeling bevat ook de kosten van de waardevaststelling. Het onderdeel bezwaarafhandeling bevat ook de kosten van de afhandeling beroepszaken. Het onderdeel overig bevat kosten van onder andere voorlichting, communicatie en soft- en hardware.

3.4 Aanbevelingen

Tot slot worden de aanbevelingen die voortvloeien uit de analyse samengevat.

Werk anders aan de kwaliteit

1. *Evalueer de resultaten van vooroverleg en overweeg dit instrument, al dan niet in aangepaste vorm, toe te passen bij meerdere groepen belanghebbenden.*
2. *Evalueer op korte termijn de vernieuwde werkwijze van bezwaarafhandeling en stuur waar nodig bij. Rapporteer vervolgens periodiek aan de gemeenteraad over de voortgang en behaalde resultaten.*
3. *Laat de BR WOZ een integraal onderdeel worden van het stelsel van basisregistraties en zorg er voor dat de DBGA hiertoe samenwerkt met de andere betrokken diensten en de landelijke overheid.*
4. *Vergroot het lerend vermogen van de DBGA door 'verder te kijken dan het deelproces lang is'. Analyseer op structurele basis de belangrijkste procesonderdelen en gebruik deze inzichten om waar nodig werkprocessen aan te passen.*

Zie communicatie als een wezenlijk onderdeel van een succesvol WOZ-proces

5. *Geef meer inzicht in de totstandkoming van de vastgestelde WOZ-waarde door:*
 - *een betere uitleg over de wijze waarop de waarde wordt bepaald;*
 - *het verbeteren van de onderbouwing van de waarde;*
 - *het duidelijker maken van de reden(en) voor een waardedaling of -stijging.*
6. *Verbeter de algemene voorlichting over de WOZ.*

Vergroot bewustzijn van de specifieke WOZ kosten

7. *Zorg voor een beter WOZ-taakbewustzijn en een juist en volledig zicht op de WOZ-uitvoeringskosten.*
8. *Zorg voor zicht op kostendekkendheid van de WOZ-uitvoering en de kosteneffectiviteit van de verschillende activiteiten.*

4 Bestuurlijke reactie en nawoord rekenkamer

De rekenkamer heeft het concept van dit rapport op 8 juni 2012 voorgelegd aan het college van B&W. Dit ging vergezeld met het verzoek om uiterlijk voor 16 juni 2012 te reageren op onze conclusies en aanbevelingen. In overleg met het college is door ons een verkorte reactietermijn¹⁵ gehanteerd om zo de behandeling van ons rapport door de raad (commissie) voor het zomerreces mogelijk te maken. Op 18 juni 2012 ontving de rekenkamer de bestuurlijke reactie van het college.

Hierna volgt de tekst van de bestuurlijke reactie en vervolgens het nawoord van de rekenkamer. Ten slotte maakt de rekenkamer een afsluitende algemene opmerking ten behoeve van de gemeenteraad.

4.1 Bestuurlijke reactie

In 2011/2012 hebben zowel de Rekenkamer Amsterdam (hierna: Rekenkamer) als de Gemeentelijke Ombudsman Amsterdam (hierna: Ombudsman) onderzoek verricht naar de uitvoering van de Wet Waardering Onroerende Zaken (WOZ) in Amsterdam. Dit heeft geresulteerd in de volgende rapporten:

- Rapport Rekenkamer Amsterdam *Uitvoering van de Wet WOZ in Amsterdam. Goed op waarde geschat?* van 8 juni 2012, bestaande uit een Bestuurlijk Rapport en een onderbouwend Onderzoeksrapport
- Rapport Gemeentelijke Ombudsman *Wat is het waard? Afhandeling WOZ-bezwaren deugt niet* van 27 maart 2012

De Rekenkamer heeft onderzoek verricht naar de (deel)processen waardebepaling, afhandeling van bezwaren en gegevensbeheer en de samenhang van deze processen, vanuit de uitgangspunten rechtmatigheid, doeltreffendheid en doelmatigheid. Daarnaast heeft de Rekenkamer een bestandsanalyse uitgevoerd die ingaat op de afwikkeling van bezwaar- en beroepsprocedures in de periode 2006-2011. Het onderzoek van de Ombudsman bestaat uit dossieronderzoek van 137 bezwaar- en beroepsdossiers, interviews met een aantal betrokken partijen en een rondetafelgesprek.

In samenhang geven beide rapporten inzicht in de wijze waarop de uitvoering van de Wet WOZ binnen Amsterdam plaatsvindt. Tevens zijn in beide rapporten aanbevelingen opgenomen om deze uitvoering te verbeteren en knelpunten in de uitvoering weg te nemen.

Het Bestuur bedankt beide instanties voor hun werk. Aangezien de rapporten grotendeels over hetzelfde onderwerp gaan en de conclusies van beide rapporten elkaar versterken, geeft het College van B&W een geïntegreerde reactie.

¹⁵ De gebruikelijke reactietermijn is twee weken.

Beide rapporten zijn kritisch en wijzen op een aantal serieuze tekortkomingen, vooral op het gebied van de dienstverlening (o.a. afhandelingstermijn en motivering bezwaarschriften), de communicatie met burgers en externe partijen, en de transparantie in de kosten en kostenefficiëntie. Deze zaken moeten door de Dienst Belastingen worden aangepakt.

In de afgelopen jaren zijn vooral op het gebied van de rechtmatigheid van de uitvoering van de Wet WOZ al verbeteringen doorgevoerd. De WOZ-beschikkingen worden tijdig verstuurd en de kwaliteit van de waardering is naar behoren, wat ook tot uitdrukking komt in het jaarlijkse positieve oordeel van de Waarderingskamer. Er moet nu meer aandacht komen voor de **kwaliteit** van het contact met de burger. De dienstverlening moet erop gericht zijn om vragen en bezwaren op een snelle en begrijpelijke manier af te handelen. Een betere analyse van de eigen processen en de samenhang daartussen is nodig. Er is ook een analyse nodig van de samenhang met andere processen binnen de gemeente zodat betere afstemming kan plaatsvinden met de partners in de z.g. gegevensketen (stadsdelen, DBI). Bovendien moet een beter inzicht ontstaan in de kosten voor de uitvoering van de WOZ om deze verbeteringen goed en kostenefficiënt aan te sturen.

Het College van B&W neemt de aanbevelingen uit de rapporten over. Het College van B&W heeft met de Dienst Belastingen overlegd over de rapporten en de bestuurlijke opdracht gegeven om de bevindingen organisatorisch te vertalen in maatregelen en hierover periodiek te rapporteren aan het College van B&W en de gemeenteraad. DBGA verstrekt het College van B&W per september een plan waarin alle aanbevelingen verwerkt zijn. Tevens zal aan de gemeenteraad het tempo van de verbeteringen worden gerapporteerd.

Reactie Dienst Belastingen

“De bevindingen in de rapporten worden door de Dienst Belastingen herkend. De aanbevelingen sluiten aan bij de ontwikkelingen die de Dienst al heeft ingezet om de dienstverlening en communicatie op het gebied van de WOZ, en vooral de bezwaarbehandeling, te verbeteren.

De Rekenkamer stelt terecht dat de impact van een dergelijke verandering niet onderschat mag worden. Het vraagt om een andere manier van denken en werken. Het management van DBGA zal daarom blijven werken aan het creëren en bestendigen van een lerende organisatie. Een aantal aanbevelingen uit de rapporten zijn direct opgepakt (bijvoorbeeld de kwaliteit van de uitspraakbrieven en het overleg met externe partijen). Andere verbeteringen vragen meer tijd. De Dienst Belastingen zal de aanpak met de wethouder bespreken en hierover periodiek rapporteren.

Overigens zijn de commissieleden van harte uitgenodigd om zelf bij DBGA de ontwikkelingen te bekijken.

4.2 Nawoord rekenkamer

De rekenkamer dankt het college voor haar bestuurlijke reactie op het bestuurlijk rapport en de daarin opgenomen aanbevelingen.

Het college neemt alle aanbevelingen van de rekenkamer over en geeft tevens aan dat het de DBGA opdracht heeft gegeven om in september 2012 een plan te presenteren waarin alle aanbevelingen in concrete maatregelen zijn omgezet. Daarnaast zal aan de gemeenteraad worden gerapporteerd over het tempo waarin de maatregelen uit het plan worden gerealiseerd.

Wij zijn verheugd dat het college onze aanbevelingen overneemt. Wij hebben de indruk dat het college het belang van een voortvarende aanpak onderkent. Het feit dat het college nu al een bestuurlijke opdracht heeft geformuleerd om de aanbevelingen op te pakken, is betekenisvol. Wij waarderen deze positieve houding. Toch willen we waarschuwen voor onderschatting van de problematiek. In het verleden zijn er ook extra inspanningen gepleegd om processen te verbeteren en die hebben niet altijd geleid tot de gewenste resultaten. We hebben met onze aanbevelingen willen benadrukken dat het gaat om een andere manier van werken. De DBGA wil, zoals blijkt uit haar reactie, die weg inslaan en realiseert zich ook dat een dergelijke verandering niet onderschat mag worden. Gezien de complexiteit van de uitdagingen waar de DBGA voor staat, adviseren wij de raad om de door het college toegezegde rapportages nauwgezet te blijven volgen.



Rekenkamer Amsterdam

Frederiksplein 1
1017 XK Amsterdam

telefoon 020 552 2897
fax 020 552 2943
info@rekenkamer.amsterdam.nl
www.rekenkamer.amsterdam.nl