

Uitvoering Wet WOZ in Amsterdam kan en moet beter

De gemeente Amsterdam stelt jaarlijks de waarde van onroerende zaken in Amsterdam vast. De gemeente voldoet op hoofdlijnen aan de eisen die wet stelt. Maar toch zijn er enkele belangrijke knelpunten. Het gegevensbeheer en zeker de afhandeling van bezwaarschriften moeten beter. De gemeente legt aan burgers ook niet goed uit hoe de WOZ-waarde tot stand komt en waarvoor ze gebruikt wordt. Tot slot heeft de gemeente weinig zicht op de kosten van de uitvoering.

In 2011 zijn in Amsterdam meer dan 445.000 objecten gewaardeerd. De uitvoering van de Wet WOZ is vanaf 1995 een wettelijke taak en is steeds belangrijker en uitgebreider geworden. De uitvoeringsorganisatie is echter niet in dezelfde mate meegegroeid. Er wordt onvoldoende bewust omgegaan met deze 'nieuwe' taak. Het meest in het oog springende signaal hiervoor is de achterstand in bezwaarafhandeling. Een groot deel van de bezwaren (in 2011 was dat ruim 60%) wordt niet binnen de wettelijke termijn (kalenderjaar) afgehandeld. De gemiddelde doorlooptijd van de bezwaren die wél binnen het kalenderjaar worden afgewikkeld is in Amsterdam 243 dagen. Dit is meer dan het dubbele van het landelijk gemiddelde (110 dagen).

De rekenkamer concludeert in haar rapport *Uitvoering van de Wet WOZ in Amsterdam: goed op waarde geschat?* dat het uitvoeringsproces van de gemeente Amsterdam onvoldoende is. Om goed de waarde van een pand te bepalen, moet de koppeling met andere basisregistraties, zoals de BAG¹, beter. Ook het bieden van mogelijkheden aan burgers om al voor de vaststelling van de waarde commentaar te geven op de gebruikte gegevens kan zorgen voor betere WOZ-waarden. De gemeente voert met 'grotere' eigenaars, zoals woningbouwcorporaties, al 'vooroverleggen'. Maar dit kan professioneler.

De bezwaarafhandeling is het zwakste onderdeel. Ondanks dat de gemeente hier in het verleden al aandacht aan heeft besteed, is er nog steeds een achterstand bij de afhandeling en blijven de uitspraken op bezwaar moeilijk te lezen. De gemeente startte dit jaar met een nieuwe werkwijze voor de bezwaarafhandeling. De rekenkamer juicht een verandering toe. Maar het moet in de praktijk nog wel gaan werken en de rekenkamer benadrukt dat deze verandering in de manier van werken niet onderschat mag worden.

De gemeente Amsterdam communiceert met haar burgers door middel van 'WOZ-beschikkingen', waarin de waarden van hun huizen officieel worden vastgesteld. Momenteel wordt enkel de wettelijk vastgestelde informatie verstrekt. Die informatie is onvoldoende om goed te kunnen begrijpen hoe de waarde van een pand tot stand komt. Dit kan leiden tot onbegrip en juridische procedures.

De gemeente kan niet aangeven hoe de kosten van de uitvoering van de WOZ zich hebben ontwikkeld. Hierdoor is het voor de gemeente niet duidelijk of de Wet WOZ kosten-dekkend en efficiënt wordt uitgevoerd. Om goede afgewogen keuzes te maken is inzicht in kosten noodzakelijk, zeker in tijden van bezuinigingen.

¹ Basisregistratie Adressen en Gebouwen. De rekenkamer heeft in het verleden onderzoek gedaan naar de BAG wat resulteerde in het rapport *Basisregistratie Adressen en Gebouwen: een aaneenschakeling van processen*.