ONDERZOEKSRAPPORT

# Opvolgingsonderzoek

# Uitvoering van de Wet WOZ in Amsterdam

## Goed op waarde geschat?

december 2016

Rekenkamer Amsterdam

**Colofon**
Rekenkamer Amsterdam
Directeur: dr. Jan de Ridder
Onderzoekers: drs. Carlos Neves Cordeiro RA RC (projectleider)
drs. Daniëlle van der Wiel

Dit is het onderzoeksrapport van de Rekenkamer Amsterdam (de rekenkamer) over het opvolgingsonderzoek naar de uitvoering van de wet WOZ in Amsterdam. Het onderzoek wordt gerapporteerd in twee delen: de rekenkamerbrief (deel 1) en dit onderzoeksrapport met bijlagen (deel 2). De rekenkamerbrief is een bondige samenvatting van de resultaten. Het onderzoeksrapport bevat in detail de bevindingen en beantwoording van de onderzoeksvragen.

# Inhoudsopgave


| | | |
|---|---|---|
| **1** | **Inleiding** | **5** |
| 1.1 | Behandeling rapport door de gemeenteraad | 5 |
| 1.2 | Opvolging aanbevelingen | 6 |
| **2** | **Behandeling rapport door de gemeenteraad** | **7** |
| 2.1 | Behandeling in de raadscommissie 4 juli 2012 | 7 |
| 2.2 | Behandeling in de raadsvergadering 19 september 2012 | 9 |
| 2.3 | Ter kennisname Raadscommissie Jeugdzaken, Educatie, ICT en Financiën | 9 |
| **3** | **Relevante ontwikkelingen na publicatie rapport** | **11** |
| **4** | **Stand van zaken per aanbeveling (september 2016)** | **13** |
| 4.1 | Werk anders aan de kwaliteit | 13 |
| 4.2 | Communicatie als wezenlijk onderdeel van een succesvol WOZ-proces | 23 |
| 4.3 | Vergroot bewustzijn specifieke WOZ-kosten | 27 |
| **5** | **Conclusie** | **31** |
| 5.1 | Behandeling rapport door de gemeenteraad | 31 |
| 5.2 | Opvolging aanbevelingen | 31 |

# 1 Inleiding

De Rekenkamer Amsterdam publiceerde in juni 2012 het rapport *Uitvoering van de Wet WOZ in Amsterdam*. In dit rapport worden de onderzoeksresultaten behandeld van het onderzoek dat we hebben verricht naar de uitvoering van de Wet WOZ in Amsterdam. De belangrijkste conclusies waren dat het uitvoeringsproces van de wet WOZ tekortkomingen kende, vooral bij het gegevensbeheer en de afhandeling van bezwaarschriften. Daarnaast maakte de gemeente voor belanghebbenden onvoldoende inzichtelijk hoe de WOZ-waarde tot stand komt. Ten slotte bleek dat de gemeente slecht zicht had op de kosten en opbrengsten die samenhangen met de uitvoering van haar wettelijke taak conform de Wet WOZ.[1]

In het verlengde van de conclusies deed de rekenkamer acht aanbevelingen om de uitvoering van de Wet WOZ te verbeteren. Deze aanbevelingen werden alle door het college overgenomen. Met dit opvolgingsonderzoek willen wij de gemeenteraad informeren over de wijze waarop het college van burgemeester en wethouders uitvoering heeft gegeven aan onze aanbevelingen. In dit opvolgingsonderzoek staan twee vragen centraal:

1. In welke mate heeft het onderzoek aanleiding gegeven tot een gedachtewisseling en behandeling in de gemeenteraad?
2. In welke mate is uitvoering gegeven aan de aanbevelingen van de rekenkamer?

## 1.1 Behandeling rapport door de gemeenteraad

De rekenkamer wil graag weten tot welke gedachtewisseling en behandeling het rekenkamerrapport in de gemeenteraad heeft geleid. Hiertoe onderzoeken wij de volgende aspecten:

- de wijze waarop het rapport is geagendeerd in de raadscommissie(s) en de gemeenteraad;
- de mate waarin de conclusies en aanbevelingen van de rekenkamer inhoudelijk zijn besproken in de raadscommissie en de gemeenteraad;
- de mate waarin de aanbevelingen van de rekenkamer hebben geleid tot besluiten van de gemeenteraad.

Voor dit deel van het onderzoek analyseren wij de verslagen van de raadscommissie(s)- en gemeenteraadsvergaderingen waarin ons onderzoek naar de uitvoering van de Wet WOZ aan de orde is geweest. Onze bevindingen vindt u terug in hoofdstuk 2.

[1] In de eerste acht weken van ieder kalenderjaar dienen de gemeenten volgens de Wet WOZ de waarden vast te stellen van alle onroerende zaken en officieel bekend te maken. De WOZ-waarde is niet alleen bepalend voor de belastingen die gemeenten heffen. Ook de rijksoverheid en de waterschappen gebruiken de door de gemeente vastgestelde WOZ-waarde als basis voor hun heffingen.

## 1.2 Opvolging aanbevelingen

Met de aanbevelingen wil de rekenkamer bijdragen aan het verbeteren van de uitvoering van de wet WOZ. In dit opvolgingsonderzoek wordt onderzocht:

- de mate waarin de aanbevelingen door het college van burgemeester en wethouders zijn overgenomen;
- de mate waarin het proces rondom de waardering van de WOZ is gewijzigd in lijn met de aanbevelingen.

Het oordeel over de mate waarin uitvoering is gegeven aan de aanbevelingen hebben we gebaseerd op:

- de ambtelijke schriftelijke reactie op de vraag van de rekenkamer naar de wijze waarop uitvoering is gegeven aan de aanbevelingen in het rapport;
- de relevante documenten die zijn verschenen na publicatie van het oorspronkelijke rapport, waaruit volgens de ambtelijke organisatie blijkt op welke wijze de aanbevelingen ter hand zijn genomen;
- toelichtende gesprekken met ambtenaren die betrokken zijn bij de uitvoering van de Wet WOZ.

In hoofdstuk 4 staan wij per aanbeveling stil bij de wijze waarop de gemeente uitvoering heeft gegeven aan de aanbevelingen.

# 2 Behandeling rapport door de gemeenteraad

In dit hoofdstuk beschrijven we op welke wijze het rekenkamerrapport *Uitvoering Wet WOZ in Amsterdam* (juni 2012) is behandeld in de raadscommissie Jeugd, Onderwijs, ICT en Financiën (hierna: JIF)[2] en de gemeenteraad. Daarbij lichten we toe op welke wijze de conclusies en aanbevelingen uit het rapport zijn besproken en welke besluiten er naar aanleiding van de bespreking zijn genomen. De raadscommissie JIF behandelde het rapport op 4 juli 2012. De gemeenteraad deed dat op 19 september 2012.

## 2.1 Behandeling in de raadscommissie 4 juli 2012

De raadscommissie JIF behandelde het rekenkamerrapport *Uitvoering Wet WOZ in Amsterdam* op 4 juli 2012 gezamenlijk met het rapport van de ombudsman *Wat is het waard?* dat eerder (maart 2012) was gepubliceerd. Zowel de plaatsvervangende ombudsman als de directeur van de rekenkamer waren bij deze behandeling aanwezig.

*Behandeling*
Uit de commissiebehandeling blijkt dat het overgrote deel van de onderwerpen die in het rekenkamerrapport worden behandeld al in eerdere commissievergaderingen aan de orde waren gesteld, maar in de ogen van de commissieleden onvoldoende zijn opgepakt. Zo was er al meerdere malen gesproken over de jaarlijks toenemende aantallen bezwaarschriften WOZ en bleven er vragen bestaan over de mate van efficiëntie waarmee het proces van bezwaarafhandeling werd afgewikkeld.
Er zijn meerdere commissieleden die dan ook het woord nemen en de wethouder vragen stellen.

Een commissielid van de CDA-fractie pleit er in de commissievergadering voor om het verbeterproces dat door de rekenkamer wordt aanbevolen als afzonderlijk project op te nemen in de Regeling Risicovolle Projecten. Hiermee zal de raad in tegenstelling tot de voorgaande perioden wél regelmatig geïnformeerd worden over relevante ontwikkelingen. Een commissielid van GroenLinks geeft aan dat er al langere tijd twijfel bestaat over de efficiëntie bij het afhandelen van bezwaarschriften en dat het onduidelijk is waarom het college hier niet eerder voldoende aandacht aan heeft besteed. Commissieleden van de VVD- en D66-fractie wijzen op het beter inzichtelijk maken van de gegevens en berekeningswijzen van de WOZ-waarden aan de inwoners van Amsterdam en geven aan dat er andere gemeenten zijn die hier succesvolle proeven mee doen. Deze gemeenten investeren aan de 'voorkant' van het proces door burgers er vroeg bij te betrekken en daarmee (onnodige) bezwaarschriften te voorkomen, aldus de commissieleden. In dat verband werd het experiment van de gemeente Tilburg genoemd waarbij bewoners vooraf inzicht kregen in

[2] De huidige commissie waar de uitvoering van de Wet WOZ in wordt behandeld is de commissie FIN: Raadscommissie voor Financiën, Coördinatie 3d, Coördinatie Aanpak Subsidies, Aanpak Belastingen, Waterbeheer, Vastgoed, Inkoop en Personeel en Organisatie.

de WOZ-waarde van hun woning. Ook wordt er verwezen naar proeven waar bij de bezwaarafhandeling minder gebruik wordt gemaakt van standaard tekstblokken. Deze zijn vaak niet van toepassing op de specifieke situatie en zijn lastig te begrijpen. Een commissielid van de PvdA vraagt zich tijdens de vergadering af of er wel voldoende geleerd wordt van de bezwaar- en beroepschriften die de gemeente ontvangt. Tijdens de behandeling werd ook duidelijk dat meerdere fracties het van belang vonden meer zicht te krijgen op de uitvoeringskosten. De fracties brachten dit op verschillende manieren naar voren. Zo stelde een commissielid van de fractie van D66 dat een opschoningsactie bij de waardebepaling mogelijk tot een besparing van de uitvoeringskosten kon leiden. Een commissielid van de PvdA vroeg of de wethouder wel zicht had op de uitvoeringskosten. En een commissielid van GroenLinks vroeg zich af of extra investeringen konden leiden tot uiteindelijke lagere lasten en vroeg de wethouder dit te onderzoeken.

De wethouder reageerde op de punten die door de raadscommissie naar voren werden gebracht. Hij maakte eerst duidelijk dat de rechtmatigheid bij de waardering in het kader van de WOZ niet in het geding was. Volgens hem moest wel de kwaliteit van de motivering, de communicatie en de kostentoerekening aanzienlijk verbeteren. De gemeente werkte al sinds 2008 aan het verbeteren van de kwaliteit van de Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam (DBGA)[3], maar was duidelijk nog niet waar hij wilde zijn. De wethouder zegde ook toe om het verbeterproces onder de Regeling Risicovolle Projecten te plaatsen en de gemeenteraad regelmatig op de hoogte te houden. De wethouder gaf vervolgens aan dat de gemeente Amsterdam wel degelijk was aangesloten bij het experiment dat in Tilburg werd uitgevoerd. Op de vraag over de uitvoeringskosten gaf de wethouder aan dat hij voornemens was om de kosten en opbrengsten van investeringen in de verschillende processen te laten zien. Hij zou zich gaan inspannen om de consequenties van de verschillende keuzes in beeld te brengen.

De directeur van de rekenkamer wees erop dat dat de raad al eerder middelen beschikbaar had gesteld om een inhaalslag bij de bezwaarschriften te maken en om de processen beter te laten verlopen. Ondanks de extra middelen was de gemeente hier niet in geslaagd. Daarnaast liet de directeur van de rekenkamer weten dat hij positief stond tegenover de voorstellen van de gemeenteraad om een business case op deelprocessen op te stellen en om het verbeterplan toe te voegen aan de Regeling Risicovolle Projecten.

*Besluit*
De raadscommissie is akkoord met behandeling in de gemeenteraad.

---

[3] Het ambtelijk apparaat van de gemeente Amsterdam bestaat per medio 2014 uit vier clusters: Sociaal, Ruimte & Economie, Bedrijfsvoering en Dienstverlening & Informatie. De Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam (DBGA) is toen overgegaan in de Resultaat Verantwoordelijke Eenheid (rve) Belastingen van het cluster Dienstverlening en Informatie. Als gevolg van deze overgang worden zowel DBGA als rve Belastingen gebruikt.

## 2.2 Behandeling in de raadsvergadering 19 september 2012

Net als in de vergadering van de raadscommissie JIF van 12 juli 2012 werden de rapporten van de ombudsman en de rekenkamer ook in de raadsvergadering van 19 september 2012 gezamenlijk behandeld.

*Behandeling*
In de gemeenteraadsvergadering werd ook aandacht besteed aan het rekenkamerrapport. Alle aanbevelingen van de rekenkamer werden overgenomen. Daarnaast benadrukte de gemeenteraad dat er nog veel mis was met het proces van de WOZ-waardebepaling en bij de afhandeling van bezwaren. Tijdens de behandeling in de gemeenteraad werd door de raadsleden Van der Ree, Mulder, De Goede en Van Drooge een motie ingediend waarin het college verzocht werd om de berekeningswijze van de WOZ-waarde toegankelijker en inzichtelijker te maken voor huiseigenaren.

*Besluit*
De voordracht *Onderzoek van de rekenkamer* werd met algemene stemmen aangenomen. De gemeenteraad nam daarmee het besluit alle aanbevelingen uit het rapport van de rekenkamer over te nemen en verzocht het college om alle aanbevelingen uit het rapport uit te voeren. De motie van de raadsleden *Van der Ree, Mulder, De Goede en Van Drooge (motie 698)* werd met algemene stemmen aangenomen.

## 2.3 Ter kennisname Raadscommissie Jeugdzaken, Educatie, ICT en Financiën

De gemeente stelde naar aanleiding van de rapporten van de rekenkamer en de ombudsman een verbeterplan op. Dit plan werd op 21 november 2012 aan de raadscommissie JIF ter kennisname aangeboden. Volgens de voordracht werd door dit verbeterplan ook uitvoering gegeven aan de motie –*Van der Ree, mulder, De Goede, Van Drooge (motie 698)*, waarin werd gevraagd om de volledige wijze waarop de WOZ-waarde van woningen werd berekend voortaan voor de desbetreffende huiseigenaren toegankelijk en inzichtelijk te maken. Dit verbeterplan werd ter kennisname aangeboden aan de raadscommissie, aangezien de wethouder op 4 juli 2012 aan de raadscommissie de toezegging deed om de commissie/raad met regelmaat op de hoogte te houden van de voortgang van de verbetermaatregelen. Er is verzocht dit plan in januari 2013 te behandelen. Dit is echter niet gebeurd.

# 3 Relevante ontwikkelingen na publicatie rapport

Na de publicatie van ons rapport *Uitvoering van de Wet WOZ in Amsterdam* in juni 2012 zijn er vele ontwikkelingen geweest die van invloed zijn op de werkwijze bij de rve Belastingen. We beschrijven hier slechts die ontwikkelingen die relevant zijn voor de uitvoering van onze aanbevelingen.

*Verbeterplan Uitvoering van de wet WOZ, 2012*
De gemeenteraad besloot op 19 september 2012 alle aanbevelingen uit het rapport over te nemen en verzocht het college om hieraan uitvoering te geven. DBGA stelde een plan van aanpak op waarin stond op welke manier de aanbevelingen werden opgepakt. In dit verbeterplan 'Uitvoering van de Wet WOZ Amsterdam' werden de aanbevelingen vertaald naar verschillende verbeteracties. Het college stelde het verbeterplan op 16 oktober 2012 vast. Op 21 november 2012 nam de raadscommissie JIF kennis van dit plan.

*Woonkostenbijdrage, 2013 en Verbeterplan Bewust Beheersen, 2014*
Op 12 december 2013 keerde de DBGA een ongekend hoog foutief bedrag uit aan burgers voor de woonkostenbijdrage. In plaats van € 1,88 miljoen werd € 188 miljoen overgemaakt naar burgers die recht hadden op een woonkostenbijdrage. Naar aanleiding van dit incident besloot het college van burgemeester en wethouders op 18 februari 2014 DBGA onder versterkt financieel toezicht te plaatsen. Hiervoor is het *Verbeterprogramma Belastingen – Bewust beheersen* opgesteld. Het verscherpte toezicht strekte zich ook uit tot de uitvoering van de WOZ. In het kader van het toezicht werd DBGA verzocht drie keer per jaar aan een onafhankelijke toezichtcommissie te rapporteren over de voortgang. De voortgangsrapportages werden getoetst door ACAM en beoordeeld door de toezichtcommissie.

*Inspectie Waarderingskamer, 2014*
In januari 2014 constateerde de waarderingskamer serieuze tekortkomingen bij de uitvoering van de wet WOZ. Het college van burgemeester en wethouders besloot in maart 2014 om het versterkt financieel toezicht te verbreden met het programma WOZ – *De basis op orde*. Dit programma loopt tot 2018 en is gericht op het structureel op orde brengen en houden van de kwaliteit van de waardering.[4]

In 2014 zijn het Verbeterplan Dienst Belastingen en het project WOZ Basis op Orde aan de Regeling Risicovolle Projecten toegevoegd.[5]

*Vernieuwing Informatievoorziening Belastingen, 2015*
In 2015 is het programma *Vernieuwing Informatievoorziening Belastingen (VIB)* gestart. Het doel van het programma VIB is om informatievoorziening van Belastingen te vernieuwen. Het huidige systeem (o.a. Neotax) is verouderd en dit brengt veel risico's

[4] Gemeente Amsterdam, Raadscommissie Financiën, Ter bespreking en ter kennisname voor de commissievergadering van 14 april 2016, *Vijfde voortgangsrapportage programma WOZ – De basis op orde, p. 3.*
[5] Gemeente Amsterdam, *Jaarrekening 2014*, p. 364.

met zich mee. Naar verwachting zal het nieuwe systeem in november 2017 operationeel zijn.[6]

[6] http://intranet.amsterdam.nl/belastingen/programma'-projecten/vernieuwing/algemeen-vib/vernieuwing/, d.d. 25 oktober 2016.

# 4 Stand van zaken per aanbeveling (september 2016)

De rekenkamer heeft in haar onderzoek naar de uitvoering van de Wet WOZ in totaal acht aanbevelingen gedaan. In dit hoofdstuk gaan wij in op welke wijze het college uitvoering heeft gegeven aan de aanbevelingen.

*Leeswijzer*
Per aanbeveling beschrijven wij de stand van zaken. De aanbevelingen zijn geclusterd rondom de thema's:
- Werk anders aan de kwaliteit.
- Communicatie als een wezenlijk onderdeel van een succesvol WOZ-proces.
- Vergroot bewustzijn van de specifieke WOZ-kosten.

Na iedere aanbeveling volgt een toelichting op basis van de conclusies uit het onderzoek van 2012. Daarna vatten we de reactie van het college van burgemeester en wethouders (college) en de verbeteracties die DBGA van plan was uit te voeren samen. Bij de 'stand van zaken oktober 2016' zetten wij de ontwikkelingen en de actuele situatie uiteen. Tot slot trekken we de conclusie of de aanbeveling niet, gedeeltelijk of volledig is uitgevoerd of dat de aanbeveling nog in uitvoering is:

| | |
|---|---|
| • Niet | Het college is in de periode juni 2012 tot en met oktober 2016 niet gestart met het uitvoeren van de aanbeveling. |
| • In uitvoering | Het college is in de periode sinds juni 2012 gestart met het uitvoeren van de aanbeveling, maar heeft in oktober 2016 dit proces nog niet volledig kunnen afronden. |
| • Gedeeltelijk | Het college heeft in oktober 2016 onderdelen van de aanbeveling uitgevoerd. Voor de andere onderdelen geldt dat deze niet worden uitgevoerd en dat er geen plannen zijn ontwikkeld om deze onderdelen alsnog uit te voeren. |
| • Volledig | Het college heeft in oktober 2016 de gehele aanbeveling uitgevoerd. |

## 4.1 Werk anders aan de kwaliteit

De rekenkamer benadrukte dat voor een goede kwaliteit van de uitvoering van de Wet WOZ het gehele proces in balans diende te zijn. De rekenkamer maakte daarbij een onderscheid in de volgende deelprocessen: waardebepaling, afhandeling bezwaren en gegevensbeheer. Volgens de rekenkamer besteedde DBGA voor de uitvoering van de Wet WOZ relatief veel aandacht aan de accuratesse van de waardebepaling. Hierbij zijn door de rekenkamer geen bijzonderheden geconstateerd. De aanbevelingen van de rekenkamer waren vooral op de andere deelprocessen (afhandeling bezwaren en gegevensbeheer) gericht. De rekenkamer heeft daarmee willen benadrukken dat de werkprocessen voor verbetering vatbaar waren.

### 4.1.1 Aanbeveling 1 - Vooroverleg

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

*Toelichting*
Vanaf 2006 voert de gemeente Amsterdam met bepaalde groepen belanghebbenden vooroverleg, voorafgaand aan de waardevaststelling. Dit vooroverleg kan ervoor zorgen dat fouten in objectgegevens kunnen worden opgespoord, waardoor een foutieve waardebepaling kan worden voorkomen. De rekenkamer zag dit als een nuttig instrument om de kwaliteit van de waardebepaling te verhogen. De resultaten van het instrument 'vooroverleg' waren nog niet geëvalueerd.

*Reactie college juni 2012*
De aanbeveling wordt overgenomen.

*Reactie college oktober 2012*
In het *Verbeterplan Uitvoering van de Wet WOZ in Amsterdam* formuleert het college drie activiteiten om deze aanbeveling uit te voeren.

1. Evaluatie van het proces van vooroverleg. Eventuele verbeteringen kunnen met ingang van belastingjaar 2014 worden doorgevoerd.
2. Openbaar maken van de gehanteerde criteria voor het vooroverleg.
3. Nagaan of voor de korte termijn aanpassingen in de bij het vooroverleg gehanteerde termijnen wenselijk en mogelijk zijn.

*Stand van zaken september 2016*
Uit de *Eindrapportage – Verbeterplan Uitvoering Wet WOZ in Amsterdam* uit januari 2014 blijkt dat een evaluatie heeft plaatsgevonden. De conclusies waren dat de toenmalige doelgroep (kleine groep van belanghebbenden met een groot aantal objecten, zoals woningcorporaties of objecten met een hoge waarde) van vooroverleg niet hoefde te worden gewijzigd. DBGA heeft in 2013 ook gekeken naar de bezwaren die binnenkwamen vanuit de groepen waarmee vooroverleg had plaatsgevonden. Daaruit bleek dat het percentage bezwaren (21%) vanuit de groep 'gemachtigden', veelal fiscale advieskantoren, aanleiding gaf tot zorg. Ondanks het intensieve vooroverleg leidde ruim een vijfde deel van de WOZ-beschikkingen, die door gemachtigden werden behandeld, tot een bezwaar. De conclusie luidde dat een zorgvuldige selectie van overlegpartijen gewenst was en periodieke heroverweging diende plaats te vinden om vast te stellen of het nog zinvol was om het vooroverleg met dergelijke advieskantoren te continueren. Op basis hiervan is het vooroverleg bij belastingadvieskantoren beperkter ingezet en beraadde DBGA zich over alternatieven om in gesprek te blijven om langdurige procedures te voorkomen.[7]
Vanaf november 2012 worden de gehanteerde criteria voor vooroverleg en te hanteren termijnen via de website van de gemeente openbaar gemaakt.[8] Alle partijen

[7] Gemeente Amsterdam, Dienst Belastingen, *(Concept) Eindrapportage – Verbeterplan Uitvoering Wet WOZ in Amsterdam*, 29 januari 2014, p. 8-9.
[8] https://www.amsterdam.nl/belasting-heffingen/woz/ d.d. 2 september 2016.

die aan deze criteria voldoen komen in aanmerking voor vooroverleg. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen partijen in relatie tot de kans op bezwaar. De rve Belastingen geeft aan dat in 2015 het vooroverleg door personele wisselingen niet de aandacht heeft gekregen die het verdiende. Het gevolg hiervan was dat aan de zijde van de vooroverlegpartijen en de gemeente overeengekomen termijnen niet altijd werden gehaald. In 2016 is er een extra accountmanager aangetrokken, die zich specifiek bezighoudt met het vooroverleg. Naar aanleiding van de minder optimale procesgang rondom het vooroverleg in 2015 zijn in het voorjaar 2016 nieuwe afspraken gemaakt met de leden van de koepel van Amsterdamse corporaties. Daarnaast is in 2016 ook het vooroverleg met gemachtigden en overige partijen weer opgepakt.[9]

**Conclusie aanbeveling 1: Aanbeveling is volledig uitgevoerd (●)**
De evaluatie van het vooroverleg en de heroverweging van het instrument maakten onderdeel uit van het Verbeterplan uit 2012. Begin 2014 was dit afgerond. Dit leidde niet tot een bredere toepassing van dit instrument. Wel tot aanscherping en duidelijkere procedures. De criteria, procedure en formulieren voor het vooroverleg zijn eenvoudig terug te vinden op de website van de gemeente Amsterdam. Alle partijen die daaraan voldoen komen in aanmerking voor vooroverleg.
In 2015 is het proces rondom vooroverleg niet geheel naar wens verlopen. Met ingang van 2016 zijn er personele maatregelen genomen, waaruit blijkt dat het vooroverleg gezien wordt als fundamenteel onderdeel van het WOZ-proces.

### 4.1.2 Aanbeveling 2 – Afhandeling bezwaarschriften

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.

*Toelichting*
Vanaf 2007 besteedde DBGA extra aandacht aan het wegwerken van achterstanden bij de afhandeling van bewaarschriften. Desondanks lukte het niet om de ingediende WOZ-bezwaren binnen de wettelijke termijn af te handelen. Het afhandelen van bezwaren vergde een meer individueel gerichte aanpak dan het verwerken van grote hoeveelheden gegevens. Dit vereiste een andere werkwijze. Eind 2011 had DBGA het proces van de afhandeling van bezwaren al enigszins in deze richting aangepast. De rekenkamer kon de uitwerking van de vernieuwde werkwijze in 2012 nog niet beoordelen.

*Reactie college juni 2012*
Het college neemt de aanbeveling over.

[9] Gemeente Amsterdam, Rve Belastingen, WOZ- De Basis op Orde, *Reactie op Informatieverzoek opvolgingsonderzoek Uitvoering van de Wet WOZ*, 26 augustus 2016, p. 8.

*Reactie college oktober 2012*
In het *Verbeterplan Uitvoering van de Wet WOZ in Amsterdam* formuleert het college twee activiteiten om deze aanbeveling uit te voeren.

1. Verbeter de organisatie rondom bezwaarafhandeling door:
   - Verbetering van de processen voor de afhandeling bezwaren volgens de Vanguard methode;
   - Kennisoverdracht/bijscholing bezwaarmedewerkers;
   - Aanpassing van de inrichting van de organisatie;
   - Aanpassing in de informatievoorziening.
2. Onderzoek of spreiding van de WOZ-beschikkingen mogelijk is om daarmee de binnenkomst van de bezwaarschriften te spreiden.

*Stand van zaken september 2016*
Uit de eindrapportage over de uitvoering van het verbeterplan uit januari 2014 blijkt dat het bezwaarproces is aangepast, waarbij gebruik is gemaakt van de Vanguard methode (systeemdenken). Het meest in het oog springende verschil is dat de administratieve medewerkers in de nieuwe werkwijze in staat zijn om het overgrote deel van de bezwaren zelf af te handelen. Alleen in specifieke gevallen is kennis van specialistische medewerkers, zoals taxateurs, nodig. Daarnaast is er een sturings-model ontwikkeld waarbij de instroom en afhandeling van bezwaarschriften gevolgd kan worden. Hiermee kunnen werkvoorraden eerder worden gesignaleerd en kunnen, indien gewenst, bijsturende maatregelen worden genomen. Uit analyses van de rve Belastingen blijkt dat de maatregelen er onder meer voor hebben gezorgd dat de voorraad bezwaarschriften is gedaald. Ook laat de analyse zien dat de doorlooptijd van de afhandeling van bezwaarschriften gemiddeld met 30 dagen is gedaald waardoor de achterstanden in bezwaarafhandeling in 2013 bijna volledig waren weggewerkt. Hoewel de aantallen in 2014 en 2015 ver onder het aantal van 2012 liggen, laten de aantallen echter wel weer een stijging zien. Tabel 4.1 geeft dit weer.

*Tabel 4.1 - Instroom en nog af te handelen bezwaarschriften*

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|---|---|---|---|
| Instroom bezwaarschriften | 36.991 | 34.636 | 29.185 | 31.420 |
| Nog af te handelen per 31 december | 16.880 | 972 | 3.622 | 4.676 |
| In procenten | 46% | 3% | 12% | 15% |

Bron – Rve Belastingen, *Reactie op informatieverzoek opvolgingsonderzoek - Uitvoering van de Wet WOZ*, p. 9.

De reden voor het weer oplopen van het aantal nog af te handelen bezwaarschriften is volgens de rve Belastingen dat met ingang van 2014 de prioriteit verschoof van bezwaarafhandeling naar het wegwerken van achterstanden bij andere onderdelen van het WOZ-proces. De beschikbare interne en externe capaciteit bleef gelijk, waardoor er prioriteiten moesten worden gesteld. De rve Belastingen verwacht voor 2016 dat het aantal nog af te handelen bezwaarschriften aan het einde van het jaar ongeveer gelijk zal zijn aan 2015. De gedachte is dat er voor de langere termijn minder bezwaarschriften te verwachten zijn, vanwege de verbeteringen in vooral de

objectkenmerken. Hierdoor zal de achterstand in het afhandelen van de bezwaarschriften ook afnemen.[10]

In de reactie wordt ook vermeld dat in 2016 hard wordt gewerkt aan een reductie van het aantal nog openstaande bezwaarschriften aan het einde van het jaar ten opzichte van 2015.[11] De rve Belastingen geeft nu prioriteit aan het verder op orde brengen van de eerdere processtappen in de WOZ-keten, waardoor naar verwachting ook het aantal bezwaren zal dalen. Een fout in de voorafgaande processtappen leidt tot druk in de laatste processtap: de afwikkeling van bezwaren. Een zeer belangrijk aspect daarbij is het op orde krijgen van de objectkenmerken.

Het in 2012 aangekondigde onderzoek naar de mogelijkheden om WOZ-beschikkingen te spreiden in een belastingjaar is uitgevoerd. De rve Belastingen heeft aan de Waarderingskamer gevraagd of zij buiten de wettelijke voorschriften om toestemming zou krijgen voor het in het jaar spreiden van haar WOZ-beschikkingen. De Waarderingskamer heeft daarop geantwoord dat uitzonderingen op deze termijnen niet mogelijk waren.[12] De enige mogelijkheid tot spreiding ligt binnen de wettelijke termijn van acht weken.[13]

Hoewel het college de gemeenteraad actief heeft geïnformeerd over de verschillende verbetertrajecten die bij de rve Belastingen werden doorgevoerd, heeft zij niet conform de aanbeveling pro-actief periodiek aan de gemeenteraad gerapporteerd over de afhandeling van bezwaarschriften. De rekenkamer had daartoe een voorzet gedaan in de vorm een boekje waar aan de hand van bestandsanalyses verschillende tabellen en grafieken waren opgenomen die inzicht gaven in de aard en omvang van de bezwaren.[14] Wel is de gemeenteraad op verschillende momenten geïnformeerd over de afhandeling van bezwaarschriften naar aanleiding van vragen van raadsleden in commissie- en raadsvergaderingen en de rapportages over de voortgang van het verbeterprogramma WOZ-De Basis op Orde.

**Conclusie aanbeveling 2: Aanbeveling is gedeeltelijk uitgevoerd (●)**
DBGA heeft het proces van bezwaarafhandeling geëvalueerd en opnieuw ingericht. Ook is er een systeem ingericht om de bezwarenstroom beter in de greep te houden. Zodat de bezwaren sneller kunnen worden afgehandeld. Dit lijkt in 2013 en 2014 effect te hebben gehad. In 2015 lijkt er sprake van een terugval in een stapeling van

[10] Gesprek Rekenkamer en Rve Belastingen, 29 september 2016.

[11] Gemeente Amsterdam, Rve Belastingen, *Reactie op informatieverzoek opvolgingsonderzoek Uitvoering van de Wet WOZ,* 26 augustus 2016, p. 9.

[12] Gemeente Amsterdam, dienst Belastingen Gemeente Amsterdam, *Eindrapportage – Verbeterplan Uitvoering Wet WOZ in Amsterdam,* 29 januari 2014, p. 10.

[13] Gemeente Amsterdam, Rve Belastingen, *Reactie op informatieverzoek opvolgingsonderzoek Uitvoering van de Wet WOZ,* 26 augustus 2016, p. 9.

[14] Bijlage 5 bij het rekenkamerrapport 'Uitvoering van de Wet WOZ in Amsterdam, juni 2012 . http://www.rekenkamer.amsterdam.nl/wp-content/uploads/2012/07/WOZ_bijlage_5_bestandsanalyse_tekst.pdf

het aantal bezwaren aan het einde van het jaar. Rve Belastingen is zich hiervan bewust en heeft aangegeven maatregelen te nemen om de knelpunten op te lossen en verdere stijging te voorkomen.
Het deel van de aanbeveling waarin de rekenkamer aangeeft (actief) periodiek te rapporteren aan de gemeenteraad over de voortgang en behaalde resultaten rondom de bezwaarafhandeling is niet uitgevoerd. Wel staat de rve Belastingen positief tegenover het opstellen van dergelijke rapportages en deze op periodieke wijze te delen met de gemeenteraad.

#### 4.1.3 Aanbeveling 3 - Gegevensbeheer

Laat de BR-WOZ een integraal onderdeel worden van het stelsel van basisregistraties en zorg ervoor dat de DBGA hiertoe samenwerkt met de andere betrokken diensten en de landelijke overheid.

*Toelichting*
Het principe van een basisregistratie is dat de kwaliteit van authentieke gegevens maar op één plaats door één bronhouder worden bewaakt en dat afnemers bij gerede twijfel verplicht zijn om per direct onjuiste gegevens 'terug te melden' aan de bronhouder. Uit eerder onderzoek van de rekenkamer naar de invoering van de basisregistratie adressen en gebouwen (BAG) in 2011 bleek dat het gebruik van de basisregistraties en het beheer van het stelsel van basisregistraties moeizaam verliep. De gemeenteraad besloot daarop om de basisregistraties onder de 'Regeling Risicovolle Projecten' te brengen. Eén van de basisregistraties is de basisregistratie WOZ (BR-WOZ) die in alle gemeenten dient te worden ingevoerd. Ten tijde van het rekenkameronderzoek naar de uitvoering van de Wet WOZ was niet duidelijk wanneer dit precies zou plaatsvinden. Ook was nog niet bekend hoe de samenwerking met de landelijke overheid bij de aansluiting op de landelijke voorziening vorm diende te krijgen. De gemeente diende wel voorbereid te zijn om de eigen WOZ-administratie te laten aansluiten op het landelijke systeem (LV-WOZ).

*Reactie college juni 2012*
Het college neemt de aanbeveling over.

*Reactie college oktober 2012*
DBGA geeft in het *Verbeterplan Uitvoering van de Wet WOZ* uit 2012 aan dat in de reguliere activiteiten al gewerkt wordt aan deze aanbeveling en dat er daarom geen extra aandacht voor nodig is. Volgens DBGA is er al sprake van een zeer nauwe en structurele samenwerking met de Dienst Basisinformatie (DBI). Met deze samenwerking wordt gewerkt aan:
- Aansluiting LV-WOZ.
- Synchronisatie BAG/WOZ.
- Terugmeldingsproces.
- Optimalisatie BAG/WOZ proces.

*Stand van zaken september 2016*
In reactie op ons informatieverzoek van augustus 2016 wordt door de rve Belastingen aangegeven dat er verschillende ontwikkelingen binnen de gemeente Amsterdam hebben plaatsgevonden die van invloed zijn geweest op de wijze waarop deze aanbeveling is opgevolgd:[15]

1. In samenwerking met de rve Basisinformatie is een proces voor het terugmelden van mutaties ontwikkeld. De nieuwe procesgang bevordert de aansluiting tussen BAG en BR-WOZ.
2. Voor zowel medewerkers van de rve Belastingen als van de rve Basisinformatie is een cursus over het stelsel van basisregistraties georganiseerd. Doel van deze cursus was medewerkers meer kennis bij te brengen over de opzet en de werking van het stelsel van basisregistraties en in het bijzonder over hun eigen rol binnen de keten.
3. Binnen de gemeentelijke organisatie zijn ook veranderingen doorgevoerd. Zo is het beheer van de BR-WOZ ondergebracht bij de rve Basisinformatie, die alle basisregistraties onder haar beheer heeft. De desbetreffende medewerkers werken op dit moment nog wel bij de rve Belastingen, maar zijn formeel al overgegaan naar de rve Basisinformatie. Het gaat hier om circa 15 tot 20 medewerkers.
4. In de nieuwe organisatie-opzet moet nog meer dan nu al het geval is intensief worden samengewerkt tussen de rve Belastingen en de rve Basisinformatie om tot goede WOZ-waardes te komen. Er wordt nu gewerkt aan het ontwikkelen en beschrijven van de nieuwe processen. Daarbij wordt nadrukkelijk gewerkt vanuit een ketenbenadering, waarbij de rollen van de rve Basisinformatie en de rve Belastingen en eventueel andere partijen (zoals de stadsdelen) expliciet worden benoemd.

We constateren dat de afgelopen jaren de aansluiting van de BR-WOZ op de LV-WOZ steeds is opgeschoven. Zo was de openstelling van LV-WOZ eerst gepland op 1 juli 2014 en is dit uitgesteld naar 1 december 2016. De reden was dat de aansluiting technisch een veel complexere operatie was dan eerder gedacht. ICT-systemen moesten worden aangepast. De LV-WOZ stelt ook hoge eisen aan de datakwaliteit, waardoor bij veel gemeenten extra opschoningsacties nodig waren.[16] Ondanks het overeengekomen uitstel zijn gemeenten per 1 oktober 2016 wel verplicht om de WOZ-waarden openbaar te maken. De gemeente Amsterdam voldoet hieraan door gebruik te maken van een interim voorziening die hiervoor ontwikkeld is. Nadat de gemeente is overgegaan op het nieuwe systeem Neuron, wordt aansluiting op de LV-WOZ in december 2016 mogelijk.[17] De rve Belastingen plaatst hierbij nog wel de kanttekening

[15] Gemeente Amsterdam, Rve Belastingen, *Reactie op informatieverzoek opvolgingsonderzoek Uitvoering van de Wet WOZ,* 26 augustus 2016, p. 10 & p. 13.
[16] Gemeente Amsterdam, Rve Belastingen, *Reactie op de Nota van Bevindingen Opvolgingsonderzoek WOZ,* 8 november 2016.
[17] Gesprek Rekenkamer en Rve Belastingen, 29 september 2016 & Gemeente Amsterdam, Rve Belastingen, *Reactie op de Nota van Bevindingen Opvolgingsonderzoek WOZ,* 8 november 2016.

dat een dergelijke conversie altijd risico´s, inwerktijd en kinderziektes met zich meebrengt.[18]

**Conclusie aanbeveling 3: Aanbeveling is uitgevoerd (●)**
De rve Belastingen en de rve Basisinformatie werken samen en de BR-WOZ is ingebed in het stelsel van basisadministraties, Dit blijkt onder meer uit de overplaatsing van de betrokken medewerkers van de rve Belastingen naar de rve Basisinformatie. De samenwerking tussen de verschillende organisatieonderdelen is vastgelegd in processen, waarbij de verschillende rollen zijn benoemd. Landelijk wordt samengewerkt met de waarderingskamer bij de aansluiting op LV-WOZ. Dit wordt per december 2016 gerealiseerd.

### 4.1.4 Aanbeveling 4 – Grip op samenhang deelprocessen met het oog op kwaliteit

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.

*Toelichting*
De rekenkamer concludeerde dat DBGA te weinig oog had voor de analyse van de beschikbare gegevens om daarmee de samenhang tussen de deelprocessen te zien en daarvan te leren om de uitvoering van de Wet WOZ te verbeteren. De rekenkamer refereerde hierbij aan: een structurele analyse van bezwaargegevens, een mogelijke besparing door een goede aansluiting van de BR-WOZ op de BAG, analyse van de voordelen van het instrument vooroverleg, analyse van het opnemen van meer informatie in de WOZ beschikking over de taxatie op het aantal en soort bezwaren.

*Reactie college juni 2012*
Het college neemt de aanbeveling over.

*Reactie college oktober 2012*
Het college geeft in het *Verbeterplan Uitvoering van de Wet WOZ in Amsterdam* aan dat bij de opvolging van deze aanbeveling twee sporen gevolgd worden om de processen te verbeteren. Het eerste spoor betreft het systeemdenken volgens de Vanguard methode en het tweede spoor maakt gebruik van datamining. Dit wordt vervolgens concreet gemaakt met twee activiteiten:
1. Toesturen van een vooraankondiging van de WOZ-waarde (Pilot Zuid).
2. Toepassen datamining:
   - Analyse in 2012 van wat het voor DBGA kan betekenen;
   - Uitvoeren pilots in 2013.

[18] Email Rve Belastingen aan Rekenkamer, 17 oktober 2016,

*Stand van zaken september 2016*
De twee activiteiten die in 2012 werden beschreven zijn als volgt opgepakt.
Ten eerste is in 2013 een pilot '*vooraankondiging WOZ-waarde*' in stadsdeel Zuid uitgevoerd. Een beperkte groep burgers is gevraagd de objectkenmerken die gebruikt worden bij vaststelling van de WOZ-waarde te controleren op juistheid.[19] Op basis van de resultaten van de pilot is in stadsdeel Noord de pilot *MijnWOZ* van start gegaan. Deze pilot is gevolgd door een *WOZtoets* in stadsdeel Noord en stadsdeel West. In het najaar van 2016 worden de stadsdelen Zuid en Oost aangesloten en vanaf 2017 de andere stadsdelen. Met deze manier van werken krijgen huiseigenaren de mogelijkheid vooraf een reactie te geven op de objectkenmerken waarop de WOZ-waarde wordt gebaseerd. De gemeente kan hierdoor de objectkenmerken in het systeem actualiseren en de verwachting is dat door deze werkwijze bezwaren worden voorkomen. In de applicatie wordt ook uitgelegd hoe de WOZ-waarde tot stand komt.[20] Hoewel dit een ander instrument is dan vooroverleg, aangezien particuliere huiseigenaren niet aan de criteria van vooroverleg voldoen, wordt hiermee wel hetzelfde doel nagestreefd. Dit laat zien dat er vanuit verschillende invalshoeken gewerkt wordt aan de verbetering van de werkprocessen.

Ten tweede is met behulp van bestandsanalyse en datamining[21] bekeken of een spreiding in het toesturen van WOZ-beschikkingen kon leiden tot een betere spreiding van de bezwaren. Het bleek dat spreiding van de WOZ-beschikkingen – gezien de wettelijke termijnen – niet mogelijk was. Uit de reactie op ons informatie-verzoek in 2016 en het toelichtende gesprek met de rve Belastingen blijkt dat bezwaren nu wel systematisch geanalyseerd worden. De rve Belastingen heeft drie medewerkers in dienst genomen die de gegevens over de ingediende bezwaren kunnen analyseren en – via draaitabellen – management rapportages kunnen uitdraaien. Over de definities die hierbij gehanteerd worden, is overeenstemming bereikt zodat ze eenduidig en consistent kunnen worden toegepast. In 2016 zal verder gewerkt worden aan het vertalen van deze analyses in een jaarlijks bruikbaar instrument, waarbij inzichten vanuit de bezwaaranalyse input vormen voor verbetering van de werkprocessen. In lijn met onze aanbeveling heeft ook de Waarderingskamer tijdens audits de rve Belastingen er op gewezen dat Amsterdam meer kon leren van de beschikbare informatie over ingediende bezwaren. Dit is een slag die de rve Belastingen nog verder wil uitwerken en toepassen.[22]

---

[19] Gemeente Amsterdam, Dienst Belastingen, *Eindrapportage – Verbeterplan uitvoering Wet WOZ in Amsterdam*, 29 januari 2014, p. 15.

[20] Gemeente Amsterdam, Rve Belastingen, WOZ – De Basis op Orde, *Reactie op Informatieverzoek opvolgingsonderzoek Uitvoering van de Wet WOZ*, 26 augustus 2016, p. 14-15.

[21] Datamining is het gericht zoeken naar (statistische) verbanden in grote verzamelingen gegevens voor wetenschappelijke of commerciële doeleinden. Een dergelijk verzameling gegevens kan gevormd worden door gebeurtenissen in een praktijksituatie te registreren (aankoopgedrag van consumenten, symptomen bij patiënten, et cetera) of door de resultaten van eerder uitgevoerde wetenschappelijke onderzoeken met elkaar te vergelijken en te herinterpreteren. De naam komt voort uit de overeenkomsten tussen het zoeken naar statistische verbanden en het graven (mining) naar iets waardevols in een grote berg.

[22] Gesprek Rekenkamer en Rve Belastingen, 29 september 2016.

Aanbeveling 4 sluit ook aan bij het doel van het verbeterprogramma *Bewust Beheersen* van de rve Belastingen om de primaire en ondersteunende processen te optimaliseren. Om dit te realiseren is onder meer gebruik gemaakt van meeloopgroepen. Deze groepen hadden als doel om processen te analyseren vanuit de ketengedachte, daarin knelpunten te identificeren en deze vervolgens op te lossen. Voor de WOZ-processen is dit ook gedaan. Dit resulteerde echter in een zodanig aantal knelpunten, dat momenteel nog gewerkt wordt aan de oplossing hiervan.

Een andere wijze waarop zichtbaar wordt dat de rve Belastingen op een andere manier naar de deelprocessen kijkt is dat binnen de afdeling Waarderen, Heffen en Toezicht meerdere multidisciplinaire teams (MDT's) zijn ingericht. De MDT's zijn gebiedsgericht, wat betekent dat ieder MDT de WOZ-werkzaamheden binnen twee of drie stadsdelen afwikkelt. Het voordeel is dat er minder dossieroverdracht noodzakelijk is en dat de lijnen korter zijn.[23]

In navolging van de gemeente Den Haag heeft de rve Belastingen drie procescoördinatoren aangesteld. De taak van de procescoördinatoren is om de voortgang van de WOZ-processen te bewaken, de kwaliteit van het werk te monitoren en voorstellen te doen voor procesverbetering wanneer sprake is van structurele knelpunten. De procescoördinatoren fungeren als rechterhand van de afdelingsmanager en de teamleiders.[24]

Tenslotte zijn er verschillende trainingen/cursussen georganiseerd om het kennisniveau van de medewerkers over het primair proces te verhogen. Een grote trainingsinspanning was dat voor de belangrijkste werkinstructies trainingen zijn gegeven aan alle medewerkers die met die instructies moeten werken (per werkinstructie een afzonderlijke training).[25]

---

[23] Gemeente Amsterdam, Rve Belastingen, WOZ – De Basis op Orde, *Reactie op Informatieverzoek opvolgingsonderzoek Uitvoering van de Wet WOZ*, 26 augustus 2016, p. 12.

[24] Gemeente Amsterdam, Rve Belastingen, *Reactie op informatieverzoek opvolgingsonderzoek Uitvoering van de Wet WOZ,* 26 augustus 2016, p. 12.

[25] Gemeente Amsterdam, Rve Belastingen, *Reactie op de Nota van Bevindingen Opvolgingsonderzoek WOZ,* 8 november 2016.

**Conclusie aanbeveling 4: Aanbeveling is uitgevoerd (●)**
Deze aanbeveling is veelomvattend. De kern van de aanbeveling is om de werkprocessen integraal te benaderen en om de processen continue te verbeteren. In eerste instantie is dit opgepakt door het uitvoeren van een pilot *Vooraankondiging WOZ-waarde* in stadsdeel Zuid en door aan de hand van datamining meer zicht te krijgen op de data en op basis daarvan mogelijke verbeteringen te signaleren. In 2014 leidde de pilot in Zuid tot een vervolgaanpak, maar de inzichten van datamining leiden niet tot aanpassingen in de processen. We constateren echter dat er vanaf 2014 – mede in het kader van de verbeterprogramma's *Bewust Beheersen* en *WOZ- De Basis op Orde* verschillende aanpassingen in de werkzaamheden zijn gedaan waarbij de werkprocessen in breder perspectief zijn bekeken en de kwaliteit van de uitvoering is verbeterd. Zo is de kwaliteit en de frequentie van analyse van bezwaarschriften vergroot, wordt er gewerkt in multidisciplinaire teams en zijn er procescoördinatoren aangesteld. We constateren dat de rve Belastingen verschillende maatregelen heeft genomen om de processen te verbeteren. Let wel het actualiseren en verbeteren van de werkprocessen vergt doorlopend aandacht.

## 4.2 Communicatie als wezenlijk onderdeel van een succesvol WOZ-proces

De rekenkamer concludeerde dat de communicatie met belanghebbenden niet goed verliep, omdat dit niet gezien werd als wezenlijk onderdeel van het WOZ-proces. DBGA was gericht op het gestandaardiseerd verwerken van veel gegevens en niet op het communiceren en informeren hierover. De waardebepaling is echter pas geslaagd, als er naast een kwalitatief goede waarde, ook sprake is van voldoende inzicht en draagvlak bij belanghebbenden.

### 4.2.1 Aanbeveling 5 - Inzicht

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.

*Toelichting*
Een belangrijk instrument om het inzicht in de totstandkoming van de WOZ-waarde te vergroten is de WOZ-beschikking zelf. De rekenkamer concludeerde dat de gemeente slechts minimale informatie verstrekte over de waardebepaling. 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 vroeg om meer informatie en een betere uitleg dan door de gemeente werd gegeven.

*Reactie college juni 2012*

Het college neemt de aanbeveling over.

*Reactie college oktober 2012*
Het college neemt in het *Verbeterplan Uitvoering Wet WOZ in Amsterdam* de wijze waarop opvolging wordt gegeven aan de aanbevelingen 5 en 6 samen en noemt de volgende concrete activiteiten in het verbeterplan[26]:
1. Opstellen verbeterplan communicatie;
2. Verbeteren gerichte, individuele informatie op aanslagbiljet en taxatieverslag;
3. Verbeteren algemene informatie op aanslagbiljet;
4. Verbeteren algemene informatie op de website van de gemeente Amsterdam.

*Stand van zaken september 2016*
In december 2012 is een *(Verbeter)Communicatieplan WOZ-waardebepaling 2012-2013* opgesteld. Dit plan geeft richting aan de manier van communiceren over de WOZ en maakt duidelijk dat dit in verschillende fasen van het proces van waardebepaling communicatie met belanghebbenden mogelijk is.

De *Eindrapportage – Verbeterplan Uitvoering Wet WOZ in Amsterdam* van 29 januari 2014 geeft aan dat de aanbevelingen 5 en 6 zijn opgevolgd en tevens invulling is gegeven aan de in de raadsvergadering van 19 september 2012 aangenomen motie (698). Daarnaast is er aandacht besteed aan het vergroten van het inzicht dat met de verbeterde communicatie werd bereikt. Hiervoor is gebruik gemaakt van gegevens die beschikbaar waren bij het CCA en het surfgedrag van websitebezoekers op WOZ-gerelateerde pagina's. In de eindrapportage wordt nadrukkelijk ook een koppeling gemaakt met aanbeveling 4 – lerend vermogen. In de eindrapportage wordt aangegeven dat zorgvuldige communicatie ook gebaat is bij een zorgvuldig uitgevoerd proces van waardebepaling. Fouten in de aangeleverde basisgegevens zijn een bron voor bezwaren tegen de WOZ-waardebeschikking. Dit sluit ook aan bij de pilot *MijnWOZ*, die bij aanbeveling 4 al aan de orde kwam. Bewoners krijgen daarbij de mogelijkheid om fouten in de objectkenmerken tijdig aan te geven en krijgen meteen beter inzicht in de wijze waarop de WOZ-waarde tot stand komt.

In de *Reactie op Informatieverzoek opvolgingsonderzoek Uitvoering van de Wet WOZ* van 26 augustus 2016 en ons gesprek met de rve Belastingen wordt aangegeven dat ook de volgende concrete acties zijn uitgevoerd:
- Het Contactcenter Amsterdam (CCA) wordt in een vroeg stadium betrokken als er een mailing wordt verwacht. Vervolgens worden de vragen die bij het CCA binnenkomen gemonitord. De informatie die dit oplevert wordt geanalyseerd en gebruikt voor een volgende mailing.
- De informatie op de WOZ-website van de gemeente is vernieuwd.
- Er worden duidelijkere brieven opgesteld – medewerkers hebben hiervoor de cursus Helder Amsterdams gevolgd.

[26] Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam, *Verbeterplan Uitvoering van de Wet WOZ in Amsterdam*, 4 oktober 2012.

- Er is sprake van een continue samenwerking met bestuursadviseurs en – voorlichters.
- De formatie voor WOZ-communicatie is uitgebreid, er is nu permanent een medewerker beschikbaar voor WOZ-communicatie.
- De teksten op het aanslagbiljet en het taxatieverslag zijn, in overleg met de redactieraad en het klantenpanel, verbeterd en vereenvoudigd.
- Bij de verzending van de WOZ-waarde is een flyer *Belastingnieuws* gevoegd met daarin nadere informatie.

In 2015 steeg als gevolg van de verbeteringen van de objectkenmerken voor sommige niet-woningen (vooral winkels, cafés en restaurants in Centrum) de WOZ-waarde zeer sterk. Deze bleek jarenlang te laag te zijn vastgesteld en in 2015 was daardoor in sommige gevallen sprake van een zeer sterke stijging. De betrokkenen zijn hierover van tevoren per brief geïnformeerd en tevens zijn de oorzaken van de stijging uitgelegd. Ook was er een speciaal belteam ingericht voor vragen vanuit deze groep. Goede communicatie was dus een belangrijk punt van aandacht. De communicatie heeft in die zin goed gewerkt dat er een loket (per telefoon en email) was voor burgers met specifieke vragen en dat grote onrust naar aanleiding van de soms forse stijging van de WOZ-waarde is uitgebleven. Wel is gebleken dat het belteam niet de verwachte toegevoegde waarde heeft gehad.[27]

**Conclusie aanbeveling 5: Aanbeveling is uitgevoerd (●)**
De rve Belastingen heeft meer aandacht voor de communicatie met de burger en belanghebbende over de wijze waarop de WOZ-waarde wordt bepaald, de onderbouwing van de waarde en de redenen voor een waardedaling of -stijging. We zien dit terug in de verbeterde teksten op de website en de aanslag, de inzet op het gebruik van de WOZ-toets en het contact met het CCA is geïntensiveerd. Door het werken met de WOZtoets wordt ook het inzicht voor de burger vergroot.

### 4.2.2 Aanbeveling 6 – Acceptatie

Verbeter de algemene voorlichting over de WOZ.

*Toelichting*
Als de belanghebbende vindt dat de vastgestelde waarde aansluit bij de waarde die hij voor ogen heeft, dan zal deze sneller geaccepteerd worden en zal minder snel gebruik worden gemaakt van de bezwaarmogelijkheden. Het is daarom in het belang van de gemeente ervoor te zorgen dat de ontvanger de vastgestelde waarde aanvaardt. De gemeente kan dit niet direct sturen, maar wel beïnvloeden. De rekenkamer zag een aantal aspecten die hierbij een rol kunnen spelen:
- Maak voor de ontvanger duidelijk dat WOZ-waarde voor verschillende doeleinden gebruikt wordt.

[27] Gemeente Amsterdam, Rve Belastingen, WOZ – De Basis op Orde, *Reactie op Informatieverzoek opvolgingsonderzoek Uitvoering van de Wet WOZ*, 26 augustus 2016, p. 15 & Gesprek Rekenkamer en Rve Belastingen, 29 september 2016.

- Maak duidelijk dat niet altijd een lage WOZ-waarde van belang is, in sommige gevallen is juist een hoge WOZ-waarde beter.
- Maak inzichtelijk dat de WOZ-waarde slechts een gering effect heeft op de hoogte van de belastingen.

De rekenkamer zag hiervoor vooral mogelijkheden door de algemene voorlichting over de WOZ-waarde te verbeteren.

*Reactie college juni 2012*
Het college neemt de aanbeveling over.

*Reactie college oktober 2012*
Het college neemt in het *Verbeterplan Uitvoering Wet WOZ in Amsterdam* de wijze waarop opvolging wordt gegeven de aanbevelingen 5 en 6 samen. De uitwerking hiervan hebben we opgenomen bij aanbeveling 5.

*Stand van zaken september 2016*
Deze aanbeveling was gericht op het vergroten van de acceptatie van de vastgestelde WOZ-waarde bij de burger door het verbeteren van de algemene voorlichting. Naast het verbeteren van de voorlichting is het voor de acceptatie van de WOZ-waarde ook van belang dat er sprake is van een zorgvuldig uitgevoerd proces van waardebepaling waarbij gebruik wordt gemaakt van de juiste objectgegevens. De rve Belastingen heeft hier aandacht voor en voert een verbeterprogramma *De Basis op Orde* uit dat erop gericht is de kwaliteit van de objectgegevens te verbeteren. Daarnaast is de rve Belastingen er in geslaagd om het aantal overrules[28] aanzienlijk terug te dringen.

Per 2016 ontvangen niet alleen objecteigenaren[29] maar ook huurders een WOZ-beschikking van de gemeente. Dit is van belang, omdat de maximaal toelaatbare huurprijs voor een deel afhankelijk is van de WOZ-waarde. De rve Belastingen heeft hier aandacht voor en is onder meer bij een Woonzorgpunt geweest om uit te leggen waarom de WOZ-waarde ook voor anderen dan pandeigenaren relevant is. De reacties blijven echter uit, ondanks dat het een lastige en ingewikkelde materie is.[30]

Zoals we bij de vorige aanbeveling al concludeerden heeft de rve Belastingen meer aandacht en capaciteit voor communicatie over de WOZ. We zien ook op de website van de rve Belastingen dat er aandacht is voor de doelen waar de WOZ-waarde voor wordt gebruikt. Wat we op de website niet zien is informatie over de consequenties van een lagere of hogere WOZ-waarde. Ook de verschillende activiteiten, waarbij de

[28] Het wijzigen van deze modelwaarde zonder aanpassing van de onderliggende objectkenmerken wordt een overrule genoemd. Bij een overrule gaat de taxateur niet akkoord met de modelwaarde.

[29] WOZ-object: Een onroerende zaak of verzameling van onroerende zaken, toe te wijzen aan één enkele eigenaar/gebruiker, die in het kader van de Wet WOZ moet worden gewaardeerd. Naast woningen moeten ook niet-woningen zoals winkels, kantoren, bedrijfsruimten en industriële complexen worden gewaardeerd. Hetzelfde geldt voor bijzondere objecten, zoals scholen, ziekenhuizen, elektriciteitscentrales en hoogspanningsmasten. [bron: Rekenkamer Amsterdam, *Resultaten bestandsanalyse – Bezwaren WOZ*, maart 2012]

[30] Gesprek Rekenkamer en Rve Belastingen, 29 september 2016.

vooraankondiging van de WOZ-waarde een rol speelt, dragen bij aan het vergroten van de acceptatie.

**Conclusie aanbeveling 6: Aanbeveling is uitgevoerd (●)**
De rve Belastingen heeft meer aandacht voor communicatie met belanghebbenden. De algemene informatie op de website, op de beschikking en het taxatieverslag zijn verbeterd.
Daarnaast werkt de rve Belastingen hard aan het verbeteren van de objectgegevens. Juiste informatie over het object kan in principe gezien worden als basisvoorwaarde voor een belanghebbende om de vastgestelde WOZ-waarde te accepteren. Wij zien daarin nog ruimte voor verdere verbetering wat mogelijk nog meer bijdraagt aan acceptatie van de WOZ-waarde door de belanghebbende. Zo kan nog meer worden benadrukt dat de WOZ-waarde op basis van objectieve gegevens wordt bepaald en wat de gevolgen zijn van een lagere of een hogere WOZ-waarde.

## 4.3 Vergroot bewustzijn specifieke WOZ-kosten

De rekenkamer vindt het belangrijk dat de gemeente Amsterdam zich bewust is van de uitvoeringslasten die de wettelijke taak, om de WOZ-waarde vast te stellen, met zich meebrengt. Deze aanbevelingen zijn gericht op het vergroten van het inzicht en de sturing daarop. Ook is het van belang om na te gaan in hoeverre de vergoeding van het Rijk kostendekkend is.

### 4.3.1 Aanbeveling 7 – Registreer kosten WOZ apart

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

*Toelichting*
Om de kostendekkendheid van de wettelijke taak te kunnen vaststellen moet er inzicht zijn in de omvang en de samenstelling van de kosten voor de afzonderlijke taken. Belangrijk is de uitvoering van de Wet WOZ te onderscheiden van de gemeentelijke taak om OZB te heffen. De rekenkamer concludeerde dat DBGA niet in staat was om op structurele wijze de ontwikkelingen in de WOZ-uitvoeringskosten in haar financiële systeem te volgen. DBGA diende hiervoor de financiële administratie aan te passen zodat het inzicht in de kosten voor de uitvoering van de Wet WOZ vergelijkbaar werd met de registratie van de kosten van de andere afzonderlijke taken.

*Reactie college juni 2012*
Het college neemt de aanbeveling over.

*Reactie college oktober 2012*
Het college gaat in het *Verbeterplan Uitvoering van de Wet WOZ in Amsterdam* gezamenlijk in op de aanbeveling 7 en 8 van de rekenkamer. Uit de reactie van het college klinkt enige voorzichtigheid door in het opvolgen van deze aanbeveling. Dit

heeft te maken met de implementatie van het nieuwe Amsterdams Financiële Systeem (AFS) en het belang van zorgvuldige analyse van de vraag op welke wijze de gewenste financiële transparantie kan worden gerealiseerd zonder de efficiency en de kwaliteit van de uitvoeringsprocessen negatief te beïnvloeden (dit betreft vooral de wijze waarop DBGA de uren registreert). De concrete activiteit die voortvloeit uit de aanbevelingen 7 en 8 van de rekenkamer is:

1. Inrichten financieel systeem voor beter zicht op de WOZ-uitvoeringskosten.

*Stand van zaken september 2016*

Uit de *Eindrapportage – Verbetering Uitvoering Wet WOZ in Amsterdam* uit januari 2014 blijkt dat de opvolging van deze aanbeveling vertraging heeft opgelopen. De redenen hiervoor zijn ten eerste het in gebruik nemen van AFS en ten tweede de organisatieontwikkeling in de gemeente Amsterdam. Vanaf 2014 is het verbeteren van het zicht op de kostendekkendheid opgenomen als onderdeel van het programma *Basis op Orde* als project *Systematiek Inzicht in Kosten en Opbrengsten van de WOZ*. De bedoeling was dat dit in 2014 zou worden afgerond. Er is daarin wederom – en grotendeels om de voornoemde redenen – vertraging opgetreden. De afronding is nu voorzien voor eind 2017, tevens het einde van het programma *De Basis op Orde*. Volgens de rve Belastingen is er op de volgende punten wel resultaat bereikt:

- Er is een kostenverdeelstaat, waarin ook de uitvoeringskosten van de WOZ inzichtelijk zijn. Deze kostenverdeelstaat voor 2017 voldoet tevens aan de nieuwe BBV-regeling.
- De WOZ-kosteninformatie wordt verstrekt vanuit een afdeling.
- De kosten van de afdeling GBV zullen op basis van een nog vast te stellen percentage worden toegerekend aan de WOZ als directe WOZ-kosten.
- Voor de externe, gecentraliseerde overheadkosten is vastgesteld dat zij op grond van historische gegevens aan de WOZ zullen worden toegerekend. [31]

De rve Belastingen heeft op hoofdlijnen zicht op de uitvoeringskosten van de wet WOZ. Zoals ten tijde van het onderzoek gebruikt de rve Belastingen hiervoor een 'generieke' kostenverdeelstaat die niet specifiek is ontwikkeld voor de kosten die samenhangen met de activiteiten ten behoeve van de Wet WOZ. De rve Belastingen heeft geen beter zicht gekregen op de belangrijkste interne en externe factoren (cost drivers) die invloed hebben op de hoogte van de uitvoeringskosten. De wijze waarop de kostenallocatie momenteel plaatsvindt, is daarmee niet wezenlijk anders dan de door ons aangetroffen situatie in 2010. Het zicht op de kosten is nog steeds globaal en extracomptabel. Een bijkomende complexiteit is dat verschillende activiteiten niet meer (uitsluitend) door de rve Belastingen worden uitgevoerd maar zijn ondergebracht bij andere eenheden van de gemeente. Onder aanbeveling 3 – gegevensbeheer (4.1.3) - gaven we bijvoorbeeld al aan dat een deel van de medewerkers formeel en daarmee administratief zijn overgeheveld naar de rve Basisinformatie. Daarmee drukken deze kosten niet meer bij de rve Belastingen. Dat

[31] Gemeente Amsterdam, Rve Belastingen, WOZ – De Basis op Orde, *Reactie op Informatieverzoek opvolgingsonderzoek Uitvoering van de Wet WOZ*, 26 augustus 2016, p. 16.

geldt ook voor een deel van de overheadkosten zoals de inspanningen die CCA verricht in WOZ-dossiers. Ook deze kosten zitten niet meer bij de rve Belastingen.

**Conclusie aanbeveling 7: Aanbeveling is niet uitgevoerd** (•)
De rve Belastingen wil het zicht op de uitvoeringskosten verhogen. Dit voornemen is in de verschillende verbeterplannen opgenomen, maar blijft tot nu toe een voornemen dat niet tot uitvoering komt.
We zien dat de rve Belastingen zich – via de kostenverdeelstaat - inspant om het zicht op de uitvoeringskosten te verbeteren, maar dit is nog onvoldoende om de uitvoeringskosten per deelproces accuraat en volledig in beeld te krijgen. De rve Belastingen heeft nog geen inzicht in de belangrijkste interne en externe factoren (cost drivers) die de uitvoeringskosten beïnvloeden. De uitvoeringskosten voor de WOZ worden – net als in 2012 - op extracomptabele[32] wijze berekend en samengevoegd. Deze manier van werken is bewerkelijk en leidt niet tot bestendige en nauwkeurige uitkomsten omdat een aantal kosten op basis van een (in)schatting van de teamleiders worden toegerekend.

### 4.3.2 Aanbeveling 8 – Grip op kostendekkendheid

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

*Toelichting*
De rekenkamer constateerde dat de gemeente Amsterdam geen zicht had op de bijdrage die de gemeente vanuit het Rijk en Waterschappen ontvangt voor het uitvoeren van de wettelijke taak om de WOZ-waarde te bepalen. Ook het inzicht in de kosten die de gemeente hiervoor maakte, ontbrak. Uit een analyse van de rekenkamer kwam naar voren dat de gemeente in de loop der jaren een steeds groter deel van de totale kosten voor haar rekening nam. Uit deze analyse kwam ook naar voren dat de gemeente de meeste kosten maakt voor het onderdeel 'gegevensbeheer'.

Het is belangrijk om de kostendekkendheid van de uitvoering van de Wet WOZ inzichtelijk te maken. Dit is om verschillende redenen van belang. Ten eerste laat dit zien voor welk deel van de uitvoeringskosten de gemeente een vergoeding krijgt en welk deel zij zelf betaalt. Ten tweede is de WOZ-taak in de loop der jaren steeds meer uitgebreid. Deze toename aan taken heeft geleid tot een stijging van de uitvoeringskosten. Aandacht voor specifieke kosten en opbrengsten kan bijdragen aan het zo efficiënt en effectief mogelijk inzetten van de beschikbare middelen. Dan kan bij taakuitbreidingen, bezuinigingen en reorganisaties een betere en afgewogen keuze worden gemaakt tussen verschillende activiteiten.

*Reactie college juni 2012*
Het college neemt de aanbeveling over.

[32] 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.

*Reactie college oktober 2012*
Het college gaat in het *Verbeterplan Uitvoering van de Wet WOZ in Amsterdam* gezamenlijk in op de aanbeveling 7 en 8 van de rekenkamer. Zie daarvoor de passage bij aanbeveling 7. De rekenkamer merkt hierbij echter op dat het college in het *Verbeterplan Uitvoering van de Wet WOZ* niet nader ingaat op de wijze waarop de gemeente grip zal houden op de kosten.

*Stand van zaken september 2016*
Deze aanbeveling heeft betrekking op het inzicht in de kostendekkendheid. Hiervoor is inzicht in de kosten van de WOZ-waardebepaling (aanbeveling 7) noodzakelijk. We constateren dat deze aanbeveling niet is uitgevoerd. Daarnaast blijkt dat het de rve Belastingen ook nog niet is gelukt om inzicht in de opbrengsten (de bijdragen voor de uitvoering van de WOZ vanuit het Rijk en de Waterschappen) te krijgen. In 2015 heeft de rve Belastingen hierover contact gehad met de Directie Middelen en Control. Dit heeft niet geleid tot een bevredigend antwoord. Vanwege andere prioriteiten is dit toen niet verder opgepakt. De rve Belastingen heeft dit uitgesteld tot 2017.

**Conclusie aanbeveling 8: Aanbeveling is niet uitgevoerd** (●)
De rve Belastingen heeft geen zicht op de kostendekkendheid bij de uitvoering van de Wet WOZ. Knelpunten zijn zowel het ontbreken van voldoende inzicht in de kosten (aanbeveling 7) en de hoogte van de ontvangen bijdragen van het Rijk en de Waterschappen voor de uitvoering van de WOZ.

# 5 Conclusie

In dit hoofdstuk geven we onze conclusies op de twee onderzoeksvragen weer.

1. In welke mate heeft het onderzoek aanleiding gegeven tot een gedachtewisseling en behandeling in de gemeenteraad?
2. In welke mate is uitvoering gegeven aan de aanbevelingen van de rekenkamer?

## 5.1 Behandeling rapport door de gemeenteraad

De gemeenteraad heeft uitgebreid stilgestaan bij de conclusies uit het onderzoek van de rekenkamer. Met name de afhandeling van bezwaren, de communicatie met de burger en de uitvoeringskosten kregen aandacht tijdens de behandeling in de raadscommissie. De conclusie van de rekenkamer dat ook het gegevensbeheer van de objecten verbetering behoeft kreeg meer indirect aandacht doordat de gemeenteraad aangaf het belangrijk te vinden dat woningeigenaren zelf moeten worden betrokken bij de waardebepaling.

De gemeenteraad heeft alle aanbevelingen van de rekenkamer overgenomen en het college verzocht de aanbevelingen uit te voeren. Aanvullend daarop is een motie aangenomen waarin het college wordt verzocht de volledige wijze waarop de WOZ-waarde van woningen wordt berekend voor de huiseigenaren toegankelijk en inzichtelijk te maken.

## 5.2 Opvolging aanbevelingen

In deze paragraaf vatten we de uitkomst naar de vraag in welke mate het college van burgemeester en wethouders (college) uitvoering heeft gegeven aan de acht aanbevelingen uit het rapport *Uitvoering van de Wet WOZ in Amsterdam* samen (zie tabel 4.1).

Indien het college september 2012 heeft aangegeven de aanbeveling te zullen overnemen is dat met een groene punt (●) aangegeven in onderstaande tabel. Bleek uit de reactie dat de aanbeveling niet geheel zou worden overgenomen dan is dat in de tabel met een oranje punt (●) weergegeven. Als het college heeft aangegeven de aanbeveling niet over te nemen dan is dit met een rode punt (●) aangegeven.

De mate waarin het college tot en met oktober 2016 uitvoering heeft gegeven aan de aanbevelingen is op de volgende manier beoordeeld:

- Niet — Het college is in de periode juni 2012 tot en met oktober 2016 niet gestart met het uitvoeren van de aanbeveling.
- In uitvoering — Het college is in de periode sinds juni 2012 gestart met het uitvoeren van de aanbeveling, maar heeft in oktober 2016 dit proces nog niet volledig kunnen afronden.
- Gedeeltelijk — Het college heeft in oktober 2016 onderdelen van de aanbeveling uitgevoerd. Voor de andere onderdelen geldt dat deze niet worden uitgevoerd en dat er geen plannen zijn ontwikkeld om deze onderdelen alsnog uit te voeren.
- Volledig — Het college heeft in oktober 2016 de gehele aanbeveling uitgevoerd.

*Tabel 5.1 - Samenvatting van de oordelen van de rekenkamer over de uitvoering van de aanbevelingen uit het rapport 'Uitvoering van de Wet WOZ in Amsterdam'*

| Aanbeveling | | Overgenomen | Uitvoering |
|---|---|---|---|
| 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. | ● | ● |
| 5 | Geef meer inzicht in de totstandkoming van de vastgestelde WOZ-waarde door:<br>• een betere uitleg over de wijze waarop de waarde wordt bepaald;<br>• het verbeteren van de onderbouwing van de waarde;<br>• 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. | ● | ● |

● niet ● in uitvoering ● gedeeltelijk ● volledig

Rekenkamer Amsterdam

Postbus 202
1000 AE  Amsterdam

telefoon 020 25 478 08
info@rekenkamer.amsterdam.nl
www.rekenkamer.amsterdam.nl