



Rekenkamer Amsterdam

Opvolgingsonderzoek Uitvoering van de Wet WOZ in Amsterdam

Rekenkamerbrief 2016 – 04

15 december 2016

Geachte leden van de gemeenteraad,

De rekenkamer onderzocht in de periode december 2011 tot juni 2012 de uitvoering van de Wet WOZ in Amsterdam. De resultaten van dit onderzoek zijn weergegeven in het rapport *Uitvoering van de Wet WOZ in Amsterdam* dat in juni 2012 verscheen. 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. Tenslotte 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. 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?

In deze rekenkamerbrief gaan we eerst in op de belangrijkste bevindingen over de behandeling van het rapport door de gemeenteraad. Vervolgens laten we zien in hoeverre de aanbevelingen uit 2012 zijn opgevolgd en uitgevoerd. In het verlengde daarvan geven we onze conclusies en aandachtspunten weer. De gedetailleerde bevindingen zijn terug te vinden in ons onderzoeksrapport dat is te vinden op de website van de rekenkamer (www.rekenkamer.amsterdam.nl). Tot slot volgt ons nawoord waarin wij reageren op de bestuurlijke reactie van het college. Deze reactie van het college is als bijlage toegevoegd.

1. Behandeling in raadscommissie en gemeenteraad

De gemeenteraad stond bij de behandeling in de raadscommissie op 4 juli 2012 en de gemeenteraad op 19 september 2012 uitgebreid stil 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 het gegevensbeheer van de objecten verbetering behoeft, kreeg ook de nodige aandacht doordat de gemeenteraad aangaf het belangrijk te vinden dat woningeigenaren zelf worden betrokken bij de waardebeoordeling.

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

2. Opvolging van de aanbevelingen

We geven in tabel 1 een overzicht van de acht aanbevelingen uit het oorspronkelijke onderzoek. We laten daarnaast zien in hoeverre de aanbevelingen destijds door het college zijn overgenomen. In de laatste kolom geven we weer in welke mate de aanbevelingen inmiddels zijn opgevolgd. De mate waarin de aanbeveling is overgenomen of in uitvoering is, is aangegeven in de kleuren **rood** (niet), **oranje** (gedeeltelijk) en **groen** (volledig).

Tabel 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 door het college	Uitvoering door het college
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: <ul style="list-style-type: none"> • 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.	●	●

● niet ● gedeeltelijk ● volledig

Uit de tabel blijkt dat het college in 2012 positief stond tegenover de aanbevelingen. Het college gaf aan alle aanbevelingen over te nemen en stelde voor de uitvoering een verbeterplan op: het *Verbeterplan Uitvoering van de Wet WOZ in Amsterdam*. We zien verder dat het college in 2016 vijf van de acht aanbevelingen heeft uitgevoerd, één aanbeveling is gedeeltelijk uitgevoerd en twee aanbevelingen zijn niet uitgevoerd. De aanbevelingen die niet zijn uitgevoerd hebben te maken met het zicht op de uitvoeringskosten en de kostendekkendheid. Hieronder geven we een nadere toelichting op de opvolging van de aanbevelingen.

Rve Belastingen werkt continue aan het doorvoeren van verbeteringen

Wij waarderen de voortvarendheid waarmee de gemeente Amsterdam in 2012 van start is gegaan met de opvolging van onze aanbevelingen door het opstellen van een verbeterplan en uitvoering te geven aan dit plan. Gaandeweg de uitvoering kreeg de rve Belastingen te maken met een spraakmakend incident waarbij de woonkostenbijdrage overmatig is uitbetaald en kreeg zij een kritisch oordeel van de waarderingskamer over de wijze waarop uitvoering werd gegeven aan de wet WOZ. Dit resulteerde in het verbeterprogramma *Bewust Beheersen* voor de gehele rve Belastingen en het verbeterprogramma *WOZ-De Basis op orde* specifiek voor de uitvoering van de wet WOZ. De uitvoering van deze verbeterprogramma's heeft voor verdere verbeteringen gezorgd in de wijze waarop de gemeente Amsterdam uitvoering geeft aan de Wet WOZ en hebben een relatie met de aanbevelingen van de rekenkamer.

Bredere blik op werkprocessen

De gemeente heeft haar blik op de werkprocessen verruimd en heeft op meerdere gebieden haar werkprocessen verbeterd. De focus ligt niet uitsluitend meer op het bepalen van de WOZ-waarde. Zo biedt de gemeente specifieke partijen al enige tijd (via vooroverleg en bij woningeigenaren via de WOZtoets) de mogelijkheid om vooraf kennis te nemen van de WOZ-objectkenmerken en de daarbij behorende WOZ-waarde en hierop te reageren als men van mening is dat er onjuiste gegevens worden gebruikt. Hiermee wordt de mogelijkheid geboden om in een vroeg stadium fouten in de objectkenmerken te corrigeren en mogelijke bezwaren te voorkomen. De WOZ-waarde wordt nu ook gebiedsgericht en in multidisciplinaire teams vastgesteld en de bezwaren kunnen vaker (integraal) door één persoon worden afgehandeld.

Meer aandacht voor bezwaarafhandeling, echter geen periodieke rapportages aan gemeenteraad

In 2013 heeft de gemeente het proces van bezwaarafhandeling geëvalueerd en heringericht. Daarnaast is er een sturingsmodel ontwikkeld waarmee de stroom aan bezwaarschriften beter in de greep kan worden gehouden. In 2013 lag de prioriteit op het zoveel mogelijk afhandelen van bezwaren. Dit is terug te zien in een sterke afname van het aantal nog af te handelen bezwaarschriften aan het einde van 2013. Vanaf 2014 is de prioriteit meer verschoven naar het op orde brengen van de objectkenmerken. De verwachting is dat de verbeteringen in de objectkenmerken leiden tot een afname van het aantal te ontvangen bezwaarschriften. Vanaf 2014 is aan het eind van het jaar weer een stijging van het aantal nog af te handelen bezwaarschriften waar te nemen. Voor 2016 verwacht de rve Belastingen geen verdere stijging van dit aantal ten opzichte van 2015. Daarnaast zien we dat de rve Belastingen meer aandacht heeft gekregen voor de analyse van de beschikbare data omtrent de bezwaarafhandeling. Zo is er hiervoor personele capaciteit beschikbaar, is er overeenstemming over te gebruiken definities en worden er regelmatig managementrapportages opgesteld. De rve Belastingen gebruikt deze data echter in onvoldoende mate om verbeteringen aan te brengen in de bestaande processen. De gemeenteraad wordt niet (actief) periodiek geïnformeerd over de bezwaarafhandeling met rapportages die inzicht geven in de ontwikkelingen in aantallen, karakteristieken en wijze van afwikkeling van bezwaarschriften. De rekenkamer had daartoe in 2012 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.¹

BR-WOZ is ingebed in het stelsel van basisregistraties

Het beheer van de BR-WOZ is ondergebracht bij de Rve Basisinformatie, waar alle basisregistraties beheerd worden. Daarnaast zijn er belangrijke processen, zoals het proces van terugmelden vastgesteld en wordt er samengewerkt tussen de rve Belastingen en de rve Basisinformatie. Voor de aansluiting op de LV-WOZ wordt samengewerkt met de waarderingkamer. De aansluiting van de gemeente Amsterdam op de LV-WOZ is - om begrijpelijke redenen - meerdere malen uitgesteld. De planning is om dit per 1 december 2016 te realiseren. Wel bestaan hier nog mogelijke risico's op vertraging door de overgang op het nieuwe systeem Neuron-WOZ.²

Communicatie met belanghebbenden is verbeterd

De rve Belastingen heeft op meerdere manieren de communicatie met belanghebbenden verbeterd. Zo zijn de teksten op de website over de WOZ duidelijker gemaakt, worden folders meegestuurd met de WOZ-beschikking, wordt het CCA betrokken bij de WOZ-communicatie en worden bij grote afwijkingen in de WOZ-waarde belanghebbenden tijdig op de hoogte gesteld.

Verbeteren zicht op uitvoeringskosten steeds uitgesteld

We constateren dat de rve Belastingen de intentie heeft om het zicht op de uitvoeringskosten te verbeteren, maar dat de uitvoering steeds wordt uitgesteld. De redenen hiervoor zijn het in gebruik nemen van AFS en de organisatieontwikkeling in de gemeente Amsterdam. In 2016 is er wel een kostenverdeelstaat opgesteld die weliswaar voldoet aan de nieuwe regels van de BBV, maar niet specifiek is ontwikkeld om de kosten die samenhangen met de activiteiten voor de WOZ goed te kunnen volgen. Dit leidt ertoe dat het zicht op de kosten globaal en extracomptabel is en de situatie niet veranderd is ten opzichte van 2012. Een nieuwe complexiteit is echter dat verschillende activiteiten niet meer (uitsluitend) door de rve Belastingen worden uitgevoerd maar zijn ondergebracht bij andere eenheden van de gemeente, zoals bij de rve Basisinformatie. Daarmee drukken deze kosten niet meer bij de rve Belastingen en is het de vraag of deze wel goed gevolgd kunnen worden. Dat geldt ook voor een deel van de overheadkosten, zoals de inspanningen die CCA verricht in WOZ-dossiers. Ook deze kosten zijn niet meer inzichtelijk bij de rve Belastingen.

De rve Belastingen houdt niet bij hoe hoog de vergoeding is die de gemeente ontvangt van het rijk en de waterschappen voor de uitvoering van de wet WOZ. De rve Belastingen heeft wel de intentie om zich in 2017 in te spannen om de opbrengsten in beeld te brengen, maar heeft hier vanaf 2012 geen beter zicht op gekregen. In combinatie met het gebrek aan inzicht in de uitvoeringskosten leidt dit er toe dat de gemeente niet weet welk deel van de wettelijke uitvoeringskosten zij uiteindelijk zelf betaalt.

¹ 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

² De Neuron WOZ applicatie is de nieuwe applicatie die gebruikt gaat worden voor het registreren en bijhouden van de basisregistratie WOZ.

3. Aandachtspunten

Wij constateren dat het college voortvarend aan de slag is gegaan met de opvolging van onze aanbevelingen. Wij zien ook dat het overgrote deel van onze aanbevelingen is uitgevoerd, maar willen u naar aanleiding van ons opvolgingsonderzoek toch nog de volgende drie punten onder de aandacht brengen.

Geef prioriteit aan het in beeld krijgen van de uitvoeringskosten en de kostendekkendheid

De uitvoering van wet WOZ is een wettelijke taak die de gemeente ook uitvoert voor het rijk en de waterschappen. Dat maakt het essentieel voor de gemeente dat zij zich goed kan verantwoorden over de gemaakte kosten en de opbrengsten die hiervoor ontvangen worden. Dit is bij de kosten onvoldoende het geval en het zicht op de opbrengsten heeft de rve Belastingen in het geheel niet. Wij vragen meer prioriteit te geven aan het in beeld brengen van de kostendekkendheid van de uitvoering van de Wet WOZ. Transparantie laat zien hoeveel geld de gemeente toelegt op de uitvoering van de wettelijke taak en spoort de organisatie aan om middelen zo efficiënt en effectief mogelijk in te zetten.

Blijf voortgang van de ontwikkeling van de BR-WOZ volgen

De BR-WOZ maakt nu – samen met de BAG en het GBA - onderdeel uit van het stelsel van basisregistraties. De gemeente heeft het stelsel van basisregistraties aangemerkt als een risicovol project. De aansluiting van de BR-WOZ op het stelsel van basisregistraties en de landelijke voorziening WOZ is nog niet afgerond. Hiervoor vindt er eerst in het kader van de *Vernieuwing Informatievoorziening Belastingen* de overgang plaats naar een nieuw informatiesysteem. Dit brengt nog de nodig risico's met zich mee. Het is daarom raadzaam de voortgang rondom de ontwikkeling van de BR-WOZ en de meer algemene ontwikkelingen rondom de basisregistraties te blijven volgen.

Stel periodiek en proactief rapportages op over de bezwaarafhandeling

Bij de publicatie van het rapport van de rekenkamer naar de uitvoering van de Wet WOZ had de rekenkamer op basis van bestandsanalyses een informatieve publicatie gemaakt over de afhandeling van WOZ-bezwaren bij de gemeente Amsterdam.³ De gemeente stond er in 2012 positief tegenover om de gemeenteraad periodiek te informeren met een dergelijke publicatie. Wij zijn dan ook teleurgesteld dat het college de gemeenteraad nog niet op die manier heeft geïnformeerd over de afhandeling van de bezwaren. Wij constateren echter wel dat de rve Belastingen nu in staat zou moeten zijn om informatieve rapportages voor de gemeenteraad op te stellen. Wij adviseren daarom dat de rve Belastingen proactief en periodiek de gemeenteraad van informatie voorziet over de bezwaarafhandeling, zoals de rekenkamer met de aanbeveling voor ogen stond.

³ 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

4. Nawoord

Wij danken het college voor haar reactie waarin zij aangeeft zich in hoofdlijn te kunnen vinden in onze rekenkamerbrief en bijbehorend onderzoeksrapport. Voor welk punt(en) dit niet het geval is, wordt echter in de bestuurlijke reactie niet toegelicht. Daarnaast vinden we de reactie op onze aandachtspunten weinig voortvarend en in contrast met de doortastende manier waarop in de afgelopen jaren de veranderingen in de uitvoering van de wet WOZ zijn doorgevoerd. Het college gaat in haar reactie ook niet op al onze aandachtspunten in.

Stel periodiek en proactief rapportages op over de bezwaarafhandeling

Het college deelt onze mening dat de verwerking van de WOZ bezwaren nog voor verbetering vatbaar is. Het college verduidelijkt echter niet om welke verbetering(en) het hier gaat. Ons aandachtspunt richt zich met name op de proactieve en periodieke informatie aan de gemeenteraad over de afhandeling van WOZ-bezwaren. Uit de reactie van het college blijkt niet dat het college voornemens is om hier, anders dan (globaal) in de jaarrekening en (specifiek) in de vorm van beantwoording van incidentele raadvragen, uitvoering aan te geven.

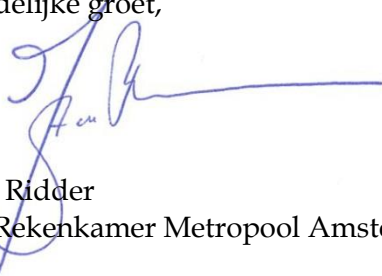
Geef prioriteit aan het in beeld krijgen van de uitvoeringskosten en de kostendekkendheid

Het college onderschrijft ook de noodzaak om de uitvoeringskosten en de mate van kostendekkendheid van de 'WOZ-activiteiten' goed in beeld krijgen. Het college benadrukt dat de kostenoverzichten in afstemming met DMC worden opgesteld en geschikt bevonden zijn door de toezichthouder (de Waarderingskamer) maar dat tot het einde van 2017 er nog verschillende ontwikkelingen zullen volgen. Om welke ontwikkelingen het gaat en welke stappen het college hier in zal zetten, wordt niet toegelicht. Het college licht ook niet toe hoe zij beter zicht wil verkrijgen op de financiële bijdragen die vanuit het Rijk en de Waterschappen worden ontvangen voor de uitvoering van de wet WOZ.

Blijf voortgang van de ontwikkeling van de BR-WOZ volgen

Het college gaat in haar reactie niet in op ons aandachtspunt om de voortgang rondom de ontwikkeling van de BR-WOZ en de meer algemene ontwikkelingen rondom de basisregistraties te blijven volgen.

Met vriendelijke groet,



dr. J.A. de Ridder
directeur Rekenkamer Metropool Amsterdam



Colofon Rekenkamer Amsterdam
Postbus 202
1000 AE Amsterdam

Projectleider: drs. Carlos Neves Cordeiro RA RC
Onderzoeker: drs. Daniëlle van der Wiel

Bijlage – Bestuurlijke reactie van het college van B&W

De rekenkamer heeft deze rekenkamerbrief op 16 november 2016 voor een bestuurlijke reactie voorgelegd aan het college van burgemeester en wethouders. Op 14 december 2016 ontvingen wij de volgende reactie.

In uw brief d.d. 16 november 2016 nodigt u het college uit te reageren op uw conceptrapport over de resultaten van uw opvolgingsonderzoek naar de uitvoering van de Wet WOZ in Amsterdam en uw conceptbrief aan de gemeenteraad daarover.

Het college kan zich in hoofdlijn vinden in uw conceptrapport en uw conceptbrief aan de gemeenteraad. Wij lezen met instemming dat u constateert dat bij de uitvoering van de Wet WOZ veel ten goede is gekeerd sinds uw onderzoek hiernaar in 2012.

Wij delen uw inzicht dat er nog verbetering nodig is ten aanzien van de verwerking van de WOZ-bezwaren.

Naar aanleiding van het onderzoek door de Rekenkamer in 2012, is een nieuwe werkwijze geïmplementeerd bij de afhandeling van WOZ bezwaren. De nieuwe werkwijze bestaat er o.a. uit dat medewerkers opgeleid zijn om een breder scala aan bezwaarschriften af te kunnen handelen en dat de inrichting van het proces van de bezwaren is verbeterd. Ook is onderscheid gemaakt naar de verschillende expertise niveaus van de medewerkers.

In de Jaarrekening wordt jaarlijks gerapporteerd over het aantal bij Belastingen binnengekomen bezwaren. Dat betreft doorgaans ca. 90 % WOZ-bezwaren.

Desgevraagd wordt op incidentele basis over de verwerking van de WOZ-bezwaren gerapporteerd, zoals op 19 mei jl. in de commissie Financiën. Ook wordt het jaarlijks oordeel van de Waarderingskamer in ons college en de commissie Financiën besproken en toegelicht.

Voorts beveelt u aan te zorgen voor een juist en volledig zicht op de WOZ-uitvoeringskosten en op de kostendekkendheid van de WOZ-uitvoering. Ook dat punt onderschrijven wij.

Er zijn al verbeteringen gerealiseerd. Zodra de herschikking van budgetten ten gevolge van de gemeentelijke reorganisatie in het najaar van 2015 was afgerond, is een kostenverdeelstaat gemaakt voor Belastingen, waarin de kosten voor de WOZ zijn verbijzonderd. Deze kostenverdeelstaat is opgesteld in afstemming met DMC en biedt een goede objectieve basis voor verdere stappen. De kostenverdeelstaat is geschikt voor de informatievoorziening die de Waarderingskamer vraagt. Ook is al vastgesteld hoe en welke kostenposten later weer zullen terugkeren in het totale overzicht van de WOZ-kosten. Volgens plan worden eind 2017 - in het kader van het verbeterprogramma WOZ- de basis op orde - de resterende ontwikkelpunten betreffende het inzicht in de uitvoeringskosten verder gerealiseerd.