

# BIJLAGEN

ONDERZOEKSRAPPORT

## Uitvoering van de Wet WOZ in Amsterdam

Goed op waarde geschat?

juni 2012



## **Inhoudsopgave**

<b>Bijlage 1 (Achtergrond) informatie</b>	<b>5</b>
<b>Bijlage 1A: de Wet WOZ</b>	<b>7</b>
1.1 De Wet WOZ	7
1.2 Uitvoering Wet WOZ	15
<b>Bijlage 1B: Toezicht op de uitvoering van de Wet WOZ</b>	<b>19</b>
2.1 De waarderingskamer	19
2.2 Uitgangspunten en prioriteiten toezicht waarderingskamer	20
2.3 Instrumenten toezicht waarderingskamer	24
2.4 Resultaten inzet toezicht waarderingskamer bij gemeente Amsterdam	27
<b>Bijlage 1C: Basisregistratie WOZ (BR WOZ)</b>	<b>33</b>
3.1 Achtergrond basisregistraties	33
3.2 Stelsel van basisregistraties	34
3.3 Basisregistraties in de gemeente Amsterdam	37
<b>Bijlage 2: Lijst met geraadpleegde personen</b>	<b>39</b>
<b>Bijlage 3: Overzicht toezichtinstrumenten waarderingskamer</b>	<b>41</b>
<b>Bijlage 4: Overzicht speerpunten waarderingskamer 2010 t/m 2012</b>	<b>43</b>



## **Bijlage 1 (Achtergrond) informatie**

### **Inleiding**

Deze bijlage is opgesplitst in drie onderdelen. Allereerst gaan wij in 1A in op de ontstaansgeschiedenis van de Wet WOZ en welke (hoofd)doelstellingen de wetgever voor ogen had bij het vormgeven van de wet. Daarnaast wordt in 1A ook stilgestaan bij de dienst die binnen de gemeente Amsterdam uitvoering geeft aan de Wet WOZ (de DBGA). In 1B geven we een korte beschrijving van hoe landelijk gezien toezicht wordt gehouden op een correcte uitvoering van de wet. We eindigen in 1C met informatie over de BR WOZ en het stelsel van basisregistraties waar de BR WOZ onderdeel van uitmaakt.



## Bijlage 1A: de Wet WOZ

### 1.1 De Wet WOZ

#### 1.1.1 Oorsprong en doelstelling Wet WOZ<sup>1</sup>

Voordat de Wet WOZ in werking trad, bepaalde iedere heffingsbevoegde instantie, waaronder het rijk, waterschappen en gemeenten, voor zichzelf en naar eigen normen de waarde van onroerende zaken. Deze weinig doelmatige werkwijze leidde ertoe dat een burger regelmatig door verschillende overheden voor waarderingswerkzaamheden werd lastig gevallen. Ook leidde deze werkwijze ertoe dat een belastingplichtige op een bepaald moment te maken had met verschillende waarden voor dezelfde onroerende zaak. De Commissie-Christiaanse, die in 1983 het gemeentelijk belastingsstelsel onderzocht, onderkende dit en bepleitte uniformering van de waardebepaling van onroerende zaken.

In het najaar van 1984 werd door de voorlopige Raad voor vastgoedinformatie (RAVI) de Commissie Uniformering Waardebegrippen (CUWA) ingesteld. Deze commissie had onder andere tot taak te inventariseren op welke gebieden de overheden gebruikmaakten van het begrip waarde, wat het financiële belang was, welke waarderingsmethodieken werden gehanteerd en wie zich met waardebepaling bezighield. Tevens moest zij aangeven hoe een begin kon worden gemaakt met uniformering van de waardebepaling. De CUWA kwam in oktober 1985 met haar eindrapport: *'Onroerend goed gewaardeerd; inventarisatie van het gebruik van de waarde van onroerend goed door de overheid'*. Het werk van de commissie heeft een grote invloed gehad op de huidige Wet waardering onroerende zaken (Wet WOZ) die op 1 januari 1995 in werking is getreden.

Met de invoering van de Wet WOZ is een vergaande uniformering en vereenvoudiging van de waardering van onroerende zaken beoogd. Dit wordt bereikt door een onroerende zaak eenmaal te waarderen en daarna de waarde te gebruiken voor de belastingheffing door meerdere overheden. Daarmee moet de doelmatigheid, de rechtszekerheid, de rechtsgelijkheid en de duidelijkheid voor de burger worden vergroot. De grotere doelmatigheid wordt bereikt door de enkelvoudige waardebepaling voor de gezamenlijke overheden. In het verlengde daarvan moet ook een heldere, eenmalige rechtsgang de doelmatigheid bevorderen. De rechtsgelijkheid wordt bereikt doordat verschillende belastingwetten voor dezelfde onroerende zaak op een gegeven tijdstip één waarde hanteren. In de bevordering van de rechtszekerheid is voorzien door de uniforme en voor een ieder kenbare regeling van bezwaar en beroep. De duidelijkheid voor de burger schuilt in de uniform voorgeschreven waardebepaling, de afzonderlijke WOZ-beschikking en de onafhankelijke rechtsgang daartegen.

---

<sup>1</sup> Van den Ban, W.G. (2009) De rechterlijke toetsing van WOZ-waarden, een studie naar de werking van de Wet WOZ en de rechtsbescherming door de gerechtshoven bij WOZ-beschikkingen, Kluwer.

### 1.1.2 Samenstel van WOZ-regels

De bepalingen in de Wet WOZ waren gedeeltelijk afkomstig uit de Gemeentewet waarin de randvoorwaarden waren geregeld voor de massale waardebeoordeling ten behoeve van het heffen van de OZB. De wetsbepalingen over de afbakening van de onroerende zaken, de waarderingsvoorschriften en het uniforme tijdstip naar welk moment de waardering moet worden uitgevoerd, vinden hun oorsprong in het heffen van de OZB. In dat licht bezien is het ook een logische stap om de uitvoering van de Wet WOZ aan de gemeenten toe te wijzen, zij hadden immers al de nodige ervaringen met massale waardebeoordeling. Daarnaast was de verwachting dat decentrale overheden beter zicht hadden op de benodigde informatie en zo de verschillende informatiestromen van verschillende partijen konden beperken.<sup>2</sup> Op een aantal punten zijn wel wezenlijke aanpassingen doorgevoerd. De aanpassingen kwamen er op neer dat de wetgever de projectmatige aanpak van de herwaarderingen om wilde zetten in een procesmatige aanpak: van waardering van individuele objecten (situaties) naar modelmatige waardering van grote hoeveelheden objecten tegelijkertijd. Daarnaast werd een toezichthouder (waarderingskamer) ingesteld die belast werd met het toezicht op de (tijdsige) uitvoering van de herwaarderingen (zie ook deel B van deze bijlage). Een andere belangrijke wijziging was dat de waarde niet meer bij elke belastingaanslag werd vastgesteld maar dat de waarde periodiek werd vastgesteld en met een afzonderlijke beschikking aan de belastingplichtigen bekend werd gemaakt.<sup>3</sup> De eerste WOZ-beschikkingen werden voor een periode van vier jaren vastgesteld. Momenteel krijgen belastingplichtigen jaarlijks een actuele WOZ-beschikking toegestuurd. In 2012 hebben gemeenten voor de tiende keer initiële WOZ-beschikkingen verstuurd. Tegen deze WOZ-beschikking staat vanaf invoering van de Wet WOZ een bezwaarmogelijkheid bij de heffingsambtenaar en een beroepsmogelijkheid bij de belastingkamer van de rechtbank open.

De inhoud van de Wet WOZ is systematisch opgebouwd en is in de volgende segmenten (hoofdstukken) onderverdeeld:

- I. *Algemene bepalingen.* In dit deel zijn bepalingen opgenomen die ingaan op wanneer de Wet WOZ moet worden toegepast, welke definities gelden en wie met de uitvoering van de wet belast is.
- II. *De waarderingskamer.* De waarderingskamer is de toezichthouder en controleert of de wet goed wordt uitgevoerd.<sup>4</sup> Zij heeft de invoering van de Wet WOZ mede voorbereid en de uitvoeringsregels geformuleerd. Voorbeelden van uitvoeringsregels zijn de Waarderingsinstructies die onder meer richtlijnen bevatten voor de gemeenten en de vakbekwaamheidseisen voor WOZ-functionarissen. Dit deel van de wet bevat bepalingen over de taken en de samenstelling van de waarderingskamer.

---

<sup>2</sup> Memorie van Toelichting, 1992-93, 22 885, nummer 3, pagina 8.

<sup>3</sup> Na twee tijdvakken van vier jaar (1997-2000 en 2001-2004) en een eenmalig tijdvak van twee jaar (2005-2006), vindt de waardevaststelling vanaf 2007 jaarlijks plaats.

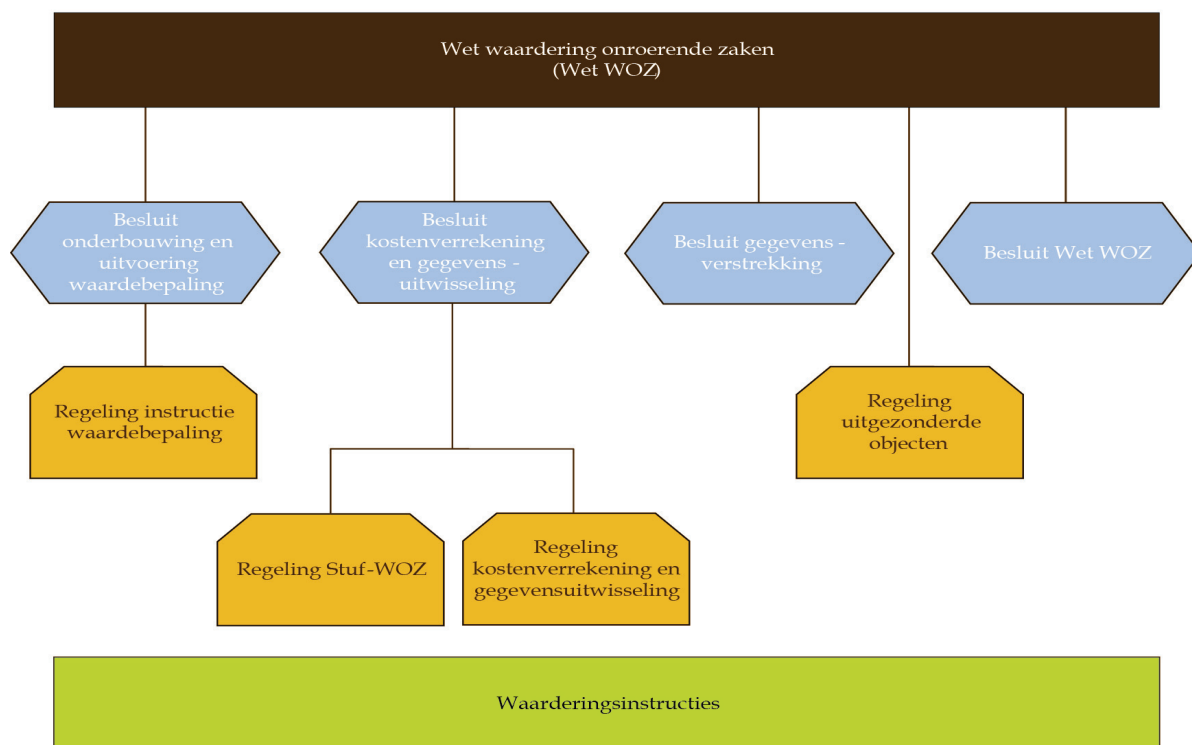
<sup>4</sup> Dat wil zeggen dat tijdig kwalitatief goede WOZ-beschikkingen naar de inwoners en bedrijven worden gestuurd.



- III. *De waardebepaling.* In dit deel zijn bepalingen opgenomen die voornamelijk overeen stemmen met de regels omtrent waardebepaling zoals deze al bestonden vóór de invoering van de Wet WOZ.
- IV. *De waardevaststelling.* Dit deel van de wet bevat bepalingen over de formalisering van de waardebepaling door middel van een voor bezwaar en beroep vatbare WOZ-beschikking.
- V. *Bezwaar en beroep, bevoegdheden, verplichtingen en strafbepalingen.* De regels over het bezwaar en beroep zijn het belangrijkste in dit deel van de wet. Burgers en bedrijven kunnen op basis van deze bepalingen binnen 6 weken na ontvangst van de WOZ-beschikking hier tegen bezwaar aantekenen. De bezwaarmogelijkheid is bij de heffingsambtenaar en de beroepsmogelijkheid bij de belastingkamer van de rechtbank.
- VI. *Gegevensbeheer.* Dit deel bevat bepalingen over het verzamelen, opslaan en het verstrekken van gegevens. Het belangrijkste inhoudelijke onderdeel van het hoofdstuk gegevensbeheer is de regeling van de BR WOZ.
- VII. *Gegevensverstrekking.* Dit betreft een bepaling over de informatieverstrekking over de waarde en de onderbouwing ervan aan belanghebbenden en afnemers.

Niet alles wordt in de Wet WOZ geregeld. Voor verschillende onderwerpen verwijst de Wet WOZ namelijk naar Uitvoeringsbesluiten en -regelingen die bij het bepalen van de (uniforme) waarde van belang zijn. De volgende uitvoeringbesluiten en -regels zijn eind 2011 van kracht:

Schema 1.A.1- Wet- en regelgeving WOZ per 2011



Het *Uitvoeringsbesluit onderbouwing en uitvoering waardebeoordeling Wet WOZ* is gebaseerd op artikel 20 van de Wet WOZ en legt in hoofdlijnen de regels voor de waardebeoordeling neer. Deze regels worden verder uitgewerkt in de *Ministeriële regeling Uitvoeringsregeling instructie waardebeoordeling Wet WOZ*. Deze regeling geeft onder andere aan welke taxatiemethoden dienen te worden gebruikt en hoe het WOZ-proces dient te worden ingericht. Voor 2010 was er nog een andere regeling die uitwerking gaf aan het Besluit onderbouwing en uitvoering waardebeoordeling: de *Uitvoeringsregeling vakbekwaamheidseisen Wet WOZ*. Deze uitvoeringsregeling omvatte eisen voor de vakbekwaamheid ten aanzien van taxateurs. Omdat makelaars en taxateurs een door de branche zelf georganiseerd systeem van persoonscertificering met registratie van de gecertificeerde deskundigen zijn gaan gebruiken, is de vastlegging van eisen in een publiekrechtelijke regeling overbodig geworden. De Uitvoeringsregeling vakbekwaamheidseisen Wet waardering onroerende zaken is per 1 januari 2010 ingetrokken.

Het *Uitvoeringsbesluit kostenverrekening en gegevensuitwisseling Wet WOZ* is een uitwerking van de artikelen 3, 37a en 39 van de Wet WOZ. Het regelt de verdeling van de kosten van de uitvoering Wet WOZ over de betrokken partijen: de gemeenten, de Waterschappen en het Rijk. Met betrekking tot de gegevensuitwisseling regelt dit uitvoeringsbesluit welke gegevens van een WOZ-object door de gemeente tenminste dienen te worden geregistreerd in en geleverd uit de BR WOZ. Deze regels worden verder uitgewerkt in de *Regeling kostenverrekening en gegevensuitwisseling* en *Regeling Stuf-WOZ*. In de *Regeling Stuf-WOZ* wordt het uitwisselingsformaat uitgewerkt waar in artikel 9 van het bovengenoemde uitvoeringsbesluit naar wordt verwezen.

Ten behoeve van de waardebeoordeling hebben gemeenten de bevoegdheid inlichtingen te vragen bij eigenaren en/of gebruikers (belanghebbenden) van de te taxeren panden. Daarnaast hebben gemeenten op grond van artikel 31 van de Wet WOZ de bevoegdheid gekregen om gegevens op te vragen bij derden. Onder welke voorwaarden dat kan, is nader uitgewerkt in het *Uitvoeringsbesluit gegevensverstrekking Wet WOZ*.

In de *Uitvoeringsregeling uitgezonderde objecten Wet WOZ* worden onroerende zaken (of delen daarvan) benoemd, die bij de waardebeoordeling buiten beschouwing worden gelaten.

Het *Uitvoeringsbesluit Wet WOZ* geeft uitvoering aan artikel 44 van de Wet WOZ. Dit uitvoeringsbesluit bepaalt dat indien binnen vijf jaar na het nemen van de WOZ-beschikking blijkt dat de waarde te hoog is vastgesteld, de gemeente de waarde door een nieuwe (ambtshalve) beschikking dient te verminderen. Er moet dan wel sprake zijn van een waardevermindering van ten minste 20% met een minimum van € 5.000.

Naast de Wet WOZ, de Uitvoeringsbesluiten en de -regelingen bestaan er vanaf 1995 richtlijnen die door de waarderingkamer worden opgesteld. In deze Waarderingsinstructies worden een aantal richtlijnen en randvoorwaarden aangegeven voor de aanpak van het waarderingproces en voor de methoden die bij de waardebeoordeling kunnen worden toegepast. Ook wordt ingegaan op de eisen die gelden bij de

onderbouwing van de bepaalde waarde. In de Waarderingsinstructie 1995 was een inhoudelijk behandeling van waardetechnische zaken opgenomen om duidelijke instructies voor het eerste WOZ-tijdvak te geven. De huidige Waarderingsinstructie omvat naast de formele regelgeving en instructies van de waarderingskamer, ook de criteria voor permanente processen en criteria voor toezicht door de waarderingskamer. De grote hoeveelheden WOZ-objecten die jaarlijks dienen te worden gewaardeerd, noodzaken tot kostenbeheersing. Daarom geeft de Waarderingsinstructies aan dat werkprocessen permanent moeten worden ingericht en er zo veel mogelijk modelmatig moet worden gewerkt.

### 1.1.3 Objectafbakening en belanghebbenden

Bijna alle onroerende zaken in Nederland worden in het kader van de Wet WOZ gewaardeerd.<sup>5</sup> Één onroerende zaak staat echter niet altijd gelijk aan één WOZ-object. Zo kan een flatgebouw civielrechtelijk één onroerende zaak zijn maar uit een heleboel WOZ-objecten bestaan. Een ander voorbeeld is een juridisch niet gesplitst grachtenpand dat bestaat uit een beneden- en een bovenwoning. De Wet WOZ regelt in artikel 16 hoe een WOZ-object dient te worden afgebakend. Bij de bepaling van de grenzen van een WOZ-object zijn twee groepen belanghebbenden van belang, enerzijds de eigenaren en anderzijds de gebruikers van de onroerende zaak.<sup>6</sup> De reden van deze splitsing in de Wet WOZ is dat er twee OZB-heffingen bestaan: eigenaren-OZB-heffing en gebruikers-OZB-heffing, de laatste heffing is per 2006 voor woningen komen te vervallen. Hierdoor is het noodzakelijk een object zodanig af te bakenen dat hiervoor zowel één eigenaar als één gebruiker (bij niet-woningen) kan worden aangewezen waarbij de objectafbakening voor beiden gelijk is.

Bij het bepalen of een belanghebbende een eigenaar is, is het vooral van belang vast te stellen wie volgens het kadaster de eigenaar is. Het is echter niet altijd degene die het eigendomsrecht heeft, die als belanghebbende eigenaar wordt aangewezen. De belanghebbende is degene die genot heeft krachtens eigendom, beperkt recht of bezit. Wanneer er bijvoorbeeld sprake is van erfpacht of opstalrecht, dan zal de erfpachter worden aangewezen als belanghebbende eigenaar.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> De Wet WOZ geeft aan dat onroerende zaken alleen gewaardeerd moeten worden als de waarde daarvan gebruikt wordt voor belastingdoeleinden. Voor sommige categorieën onroerende zaken wordt de waarde in het economisch verkeer op geen enkele wijze gebruikt voor de belastingheffing. Voorbeelden hiervan zijn bedrijfsmatig gebruikte cultuurgronden en kerken (onroerende zaken die in hoofdzaak zijn bestemd voor de openbare dienst of voor het houden van openbare bezinningssamenkomsten van levensbeschouwelijke aard). Deze uitzonderingen zijn niet in de Wet WOZ opgenomen. Artikel 18 van de wet biedt de mogelijkheid om deze uitzonderingen in een ministeriele regeling op te nemen. Door het vaststellen van de Uitvoeringsregeling uitgezonderde objecten is van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. De uitvoeringsregeling wijst niet alleen onroerende zaken aan die in het geheel niet gewaardeerd worden. De regeling geeft ook gronden op basis waarvan in bijzondere situaties een deel van de waarde van een onroerende zaak buiten beschouwing blijft.

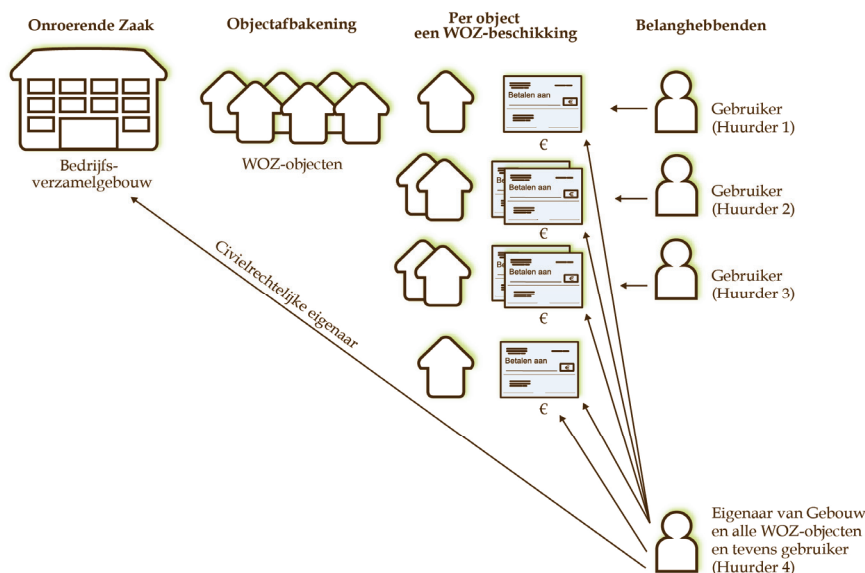
<sup>6</sup> De WOZ-beschikking is geen belastingaanslag. Daarom wordt in de Wet WOZ niet gesproken over belastingplichtigen maar belanghebbenden. Het belang dat zij hebben heeft meestal wel te maken met belastingheffing.

<sup>7</sup> Compendium gemeentelijke belastingen, zesde druk, pagina 154.

De onroerende zaken worden na de afbakening van de eigendomsgrens gevormd door gebruikseenheden. Deze gebruikseenheden hangen vaak samen met de afbakening van het eigendom zoals bij een eigen woning. In veel situaties kunnen echter binnen een eigendom meerdere gebruikerseenheden worden onderscheiden. Complexen, woningen in eigendom en beheer van een woningbouwcorporatie en bedrijfsverzamelgebouwen zijn voorbeelden van onroerend goed waarbij de gebruikseenheden maatgevend zijn voor de afbakening van onroerende zaken in het kader van de Wet WOZ.

Ter illustratie de volgende fictieve situatie: Een vastgoedexploitant koopt een pand in het centrum van Amsterdam. Na aanschaf van deze onroerende zaak verbouwt de exploitant het pand zodanig dat er zes zelfstandige bedrijvenunits ontstaan. Vijf van de zes bedrijvenunits verhuurt hij vervolgens aan verschillende bedrijven. De laatste unit zal door de vastgoedexploitant zelf worden gebruikt. Hij vestigt hier namelijk zijn kantoor. Dit leidt tot de volgende (in schema 1.A.2 weergegeven) situatie waarbij de eigenaar van het bedrijfsverzamelgebouw zowel eigenaar als gebruiker is van één van de WOZ-objekten die in het gebouw worden afgebakend. Er zullen hem door de gemeentelijke belastingdienst twee verschillende OZB tarieven in rekening worden gebracht, een tarief van OZB-eigenaar en een tarief OZB-gebruiker.<sup>8</sup>

Schema 1.A.2 – Relatie Onroerende zaak, objectafbakening, WOZ-beschikking en belanghebbende



<sup>8</sup> Het gaat in beide gevallen om het tarief van een niet-woning.

2012 OZB-tarieven in Amsterdam (als % van de WOZ-waarde) = waardepeildatum 1 januari 2011:

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

Naast de afbakening van het WOZ-object is de kwalificatie van woning dan wel niet-woning van groot belang. Deze kwalificatie is nodig om te kunnen bepalen welk OZB-tarief van toepassing is en om vast te kunnen stellen of een belanghebbende wel belastingplichtig is. Objecten die tot woning dienen, zijn voor de OZB-heffing van gebruikersbelasting vrijgesteld. Als de voornoemde vastgoedexploitant dus zijn gebouw verbouwd had tot appartementen (woningen) en ze vervolgens had verhuurd aan particulieren, dan zouden deze huurders vrijgesteld zijn van gebruikers-OZB-heffing. De vastgoedexploitant zou nog steeds als eigenaar aangemerkt worden, maar er is dan wel een ander OZB-tarief op hem van toepassing: tarief OZB eigenaren woningen.

#### **1.1.4 Waardebepaling**

Het onderscheid van WOZ-objecten naar woningen en niet-woningen heeft ook invloed op de waardebepaling. De Wet WOZ gaat voor de waardebepaling van courante WOZ-objecten (zowel woningen als niet-woningen) uit van de waarde in het economisch verkeer. Deze waarde in het economisch verkeer kan omschreven worden als de prijs die een redelijk handelende verkoper en een redelijk handelende koper na een zorgvuldige voorbereiding zouden overeenkomen bij een veronderstelde verkoop (afhankelijk van vraag en aanbod). Volgens de voorschriften van de Wet WOZ is dit dan de verkoopwaarde bij lege oplevering en bij levering van alle rechten op die onroerende zaken.<sup>9</sup> Dit betekent dat in een 'normale' situatie, wanneer iemand een volledig eigendomsrecht koopt van een onroerende zaak om deze zelf te gaan gebruiken, de betaalde prijs in principe direct aansluit op de WOZ-waarde. Voor het waarderen van woningen wordt altijd uitgegaan van de vergelijkingsmethode om de economische waarde te bepalen. Bij niet-woningen kan de vergelijkingsmethode niet altijd worden toegepast en wordt ook de huurwaardekaptalisatie- en de gecorrigeerde vervangingswaarde gebruikt. Bij incurante onroerende zaken tenslotte kan niet van de waarde in het economisch verkeer worden uitgegaan (te weinig verkoopgegevens) maar dient de gecorrigeerde vervangingswaarde te worden vastgesteld.

##### *Waarde van woningen: de vergelijkingsmethode*

De waarde van woningen wordt bepaald op basis van de vergelijkingsmethode. Deze methode houdt in dat de waarde van een woning wordt ingeschat door te kijken naar alle verkoopprijzen die zijn betaald voor woningen die in de periode rond de waardepeildatum verkocht zijn.<sup>10</sup> Omdat in het kader van de Wet WOZ een groot aantal woningen tegelijk wordt getaxeed wordt gesproken over een methode van systematische vergelijking met woningen waarvan voldoende (markt)gegevens beschikbaar zijn. Dit wordt ook wel aangeduid als modelmatige waardebepaling. Om deze methode te kunnen toepassen moet de gemeente (de taxateur) beschikken over zoveel mogelijk marktgegevens en moet hij informatie hebben om te kunnen beoordelen

---

<sup>9</sup> In de Wet WOZ zelf is niet aangegeven volgens welke taxatiemethoden de waarde bepaald moet worden. Dit gebeurt in de op de Wet WOZ gebaseerde uitvoeringsregelingen: Uitvoeringsregeling instructie waardebepaling Wet WOZ.

<sup>10</sup> De waardepeildatum is de datum waarop de gemeente de waarde van de onroerende zaak heeft vastgesteld. De waardepeildatum ligt een jaar in het verleden om de gemeente de gelegenheid te geven de verkoopprijzen zorgvuldig te analyseren.

of twee woningen nu wel of niet vergelijkbaar zijn. Dit laatste gebeurt zoveel mogelijk op basis van objectieve kenmerken over de woningen zoals type, grootte van de woning, bouwjaar, ligging, grootte van de kavel, etc. en voor zover nodig ook op basis van minder objectieve kenmerken (zoals kwaliteitsniveau, onderhoudstoestand. De kenmerken op basis waarvan wordt vergeleken worden aangeduid als objectkenmerken. Veel gemeenten verzamelen, registreren, analyseren en controleren daarom voortdurend gegevens over alle transacties van onroerende zaken op hun grondgebied. Overigens is de prijs die betaald wordt voor het volle eigendomsrecht van een woning om deze te gaan bewonen, niet altijd een goede indicatie van de prijs. Bij transacties in de familiekring worden bijvoorbeeld soms prijzen betaald die niet overeenstemmen met de waarde in het economisch verkeer. Maar ook om andere redenen kunnen er prijzen worden betaald die na analyse onder of boven de marktwaarde blijken te liggen. Daarnaast staan in een aantal gemeenten een deel van de onroerende zaken op grond die in erfpacht is uitgegeven. Volgens de Wet WOZ dient er geen rekening te worden gehouden met erfpachtvoorwaarden. Dit betekent dat de WOZ- waarde uitgaat van de situatie dat de grond in eigendom is van de eigenaar en niet van de verpachter. Om toch een reële WOZ-waarde te bepalen, wordt er een correctiefactor toegepast zodat de grondwaarde wordt meegenomen in de waardebepaling. Voor de waardebepaling en controle van een vastgestelde waarde is het daarom altijd van groot belang om een zorgvuldige analyse van de transactieprijs uit te voeren.

*Waarde van niet-woningen: de vergelijkings-, huurwaardekapitalisatie-, of DCF-methode*  
De vergelijkingsmethode wordt niet alleen toegepast voor de waardebepaling van woningen. Ook voor bedrijfspanden kan de vergelijkingsmethode gebruikt worden. Voorwaarde is wel dat er op een vrije markt verkoopprijzen tot stand komen die kunnen worden gebruikt voor de toepassing van de vergelijkingsmethode. Indien deze gegevens niet beschikbaar zijn, kan een variant op de vergelijkingsmethode worden toegepast, namelijk de huuwaardekapitalisatiemethode. Deze wordt toegepast op diverse courante niet-woningen waarbij het belangrijkste deel bestaat uit verhuurtransacties. Voorbeelden hiervan zijn winkelpanden, hotels en kantoorruimten. De verhuurtransacties vormen de basis voor de berekening van de waarde in het economisch verkeer. De huurwaarde van een object wordt daarbij vermenigvuldigd met een kapitalisatiefactor die wordt afgeleid van beschikbare marktinformatie. De huurwaardekapitalisatiemethode gaat er vanuit dat er huurprijzen beschikbaar zijn en dat het object langere tijd achtereen verhuurd kan worden. Er kunnen echter ook omstandigheden zijn dat er sprake is van sterk wisselende inkomsten en uitgaven. Het kan ook zijn dat er geen huurgegevens beschikbaar zijn, maar bijvoorbeeld wel gegevens over een mogelijke omzet van een object. Om op basis van dergelijke gegevens een waarde in het economische verkeer in te schatten, dient de DCF-methode te worden gebruikt. Bij de DCF-methode worden alle toekomstige inkomsten en uitgaven van een onroerende zaak contant gemaakt naar de waardepeildatum.

### *Waarde van incurante WOZ-objecten: gecorrigeerde vervangingswaarde*

Er zijn onroerende zaken die (bijna) nooit bij een verkooptransactie betrokken zijn. Er zijn bijvoorbeeld niet veel partijen geïnteresseerd in het kopen van een elektriciteitscentrale, een ziekenhuis of universiteitscomplex. Volgens de Wet WOZ moeten echter alle onroerende zaken worden getaxeerd.<sup>11</sup> Bij incurante objecten, zoals een ziekenhuis, is het niet mogelijk om de waarde te bepalen op basis van vergelijking van verkoopcijfers of waarden in het economisch verkeer. Voor dergelijke complexen wordt dan ook de gecorrigeerde vervangingswaarde gehanteerd. Deze methode van waardebepaling start met het bepalen van de investeringen die op het moment van taxeren nodig zijn om het object opnieuw te bouwen. Dit is de zogenaamde vervangingswaarde. Na correctie voor de technische en functionele veroudering moet deze waarde een goede indicatie geven van de waarde van het object voor de eigenaar. In het kader van de Wet WOZ wordt de gecorrigeerde vervangingswaarde gezien als een afzonderlijk waarderingsvoorschrift naast de waarde in het economisch verkeer. Het verschil is dat de gecorrigeerde vervangingswaarde de waarde van een object geeft voor de huidige eigenaar, terwijl de waarde in het economisch verkeer de waarde geeft voor een willekeurige gegadigde. Beide methodes zijn volgens de Wet WOZ toegestaan. De gecorrigeerde vervangingswaarde en de waarde in het economisch verkeer staan naast elkaar en uiteindelijk wordt de hoogste van de twee formeel als WOZ-waarde vastgesteld. In de meeste gevallen is het voor een taxateur vooraf duidelijk welke waarde de hoogste zal zijn. Slechts in enkele gevallen zal de taxateur zowel de waarde via het economisch verkeer als de gecorrigeerde vervangingswaarde van een object bepalen om te kunnen beoordelen welke van de twee het hoogste is.

## **1.2 Uitvoering Wet WOZ**

De Wet WOZ legt de algemene verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de wet bij de gemeenten. In het eerste artikel van de Wet WOZ wordt bepaald dat het college van Burgemeester & Wethouders (college van B&W) is belast met de uitvoering van de wet. Het college van B&W kan de bevoegdheid om de individuele waarden van onroerende zaken te bepalen en vast te stellen (in een WOZ-beschikking) delegeren aan de gemeenteambtenaar die belast is met de heffing van de gemeentelijke belastingen. Maar het college blijft te allen tijde eindverantwoordelijke voor een goede uitvoering van de Wet WOZ. Het feit dat de gemeenten verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de Wet WOZ betekent niet dat de gemeenten alle daarbij behorende werkzaamheden ook zelf feitelijk moet uitvoeren. In de praktijk besteden een aantal gemeenten de taxaties geheel of gedeeltelijk uit aan gespecialiseerde taxatiebureaus of brengen dit onder in een samenwerkingsverband met andere gemeenten. De meeste grote gemeenten hebben eigen taxateurs in dienst. De Wet WOZ maakt gemeenten niet alleen verantwoordelijk voor de waardebepaling. In feite wordt de gemeente verantwoordelijk voor alle handelingen en processen die in de Wet WOZ worden beschreven. Zo dient de gemeente als gevolg van de wettelijke plicht tot uitvoering van de wet onder andere ook zorg te dragen voor:

---

<sup>11</sup> Artikel 17, lid 1 van de Wet WOZ.

- het (tijdig) bekendmaken aan belanghebbenden van de vastgestelde WOZ-waarde,
- het verzamelen, opslaan en verwerken van grote hoeveelheden gegevens,
- het adequaat afwikkelen van de bezwaarschriften en
- het leveren van de waardegegevens aan andere (semi)overheden zoals de (rijks)belastingdienst en waterschappen.

De waarderingskamer is een onafhankelijk orgaan dat controleert of alle gemeenten de Wet WOZ volgens de voorgeschreven regels uitvoeren. Het ministerie is politiek verantwoordelijk voor de waarderingskamer.<sup>12</sup> Daarnaast houdt de waarderingskamer toezicht op de uitvoering van de BR WOZ door gemeenten. Het toezicht door de waarderingskamer is ingesteld om de beoogde uniformiteit te waarborgen.<sup>13</sup> Daarnaast heeft de overweging meegespeeld dat de WOZ-waarden niet alleen door de gemeente zelf, maar ook door andere (semi)overheden gebruikt worden. Hierdoor neemt het financiële belang van een goede uitvoering aanmerkelijk toe en zijn ook andere (semi)overheden voor een deel van hun inkomsten afhankelijk van het werk dat gemeenten in het kader van de Wet WOZ verrichten.

### **1.2.1 Uitvoering in Amsterdam**

De gemeente Amsterdam, in de persoon van het college van B&W, is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wet WOZ. Deze uitvoering vindt plaats op basis van wet- en regelgeving, landelijke richtlijnen, instructies en randvoorwaarden zoals neergelegd in diverse uitvoeringsbesluiten en -regelingen. Binnen deze regelgeving kan Amsterdam geen eigen beleid ontwikkelen. Wel beschikt de gemeente Amsterdam over een beperkte mate van beleidsvrijheid ten aanzien van de (bedrijfs)uitvoeringszaken. Zo heeft de gemeente Amsterdam zeggenschap over de organisatie, de inbedding van de werkprocessen en de kwaliteit van de waardebepaling. De gemeente beslist hoe en door wie de waardebepaling wordt uitgevoerd. Dat kan in eigen hand gebeuren of worden uitbesteed aan een taxatiebureau. Ook bepaalt de gemeente Amsterdam of gebruik wordt gemaakt van een systeem van modelmatige waardebepaling. De keuze voor een bepaald taxatiemodel is vrij. Wel moet het systeem aan minimale kwaliteitseisen voldoen alsook aan de richtlijnen uit de landelijke Waarderingsinstructie WOZ.

### **1.2.2 Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam (de DBGA)**

In Amsterdam is de waardebepaling en -vaststelling van de WOZ-waarde bij de DBGA neergelegd. De reden hiervoor is dat de OZB, die van oudsher is gekoppeld aan de waarde van een onroerend goed, al door de DBGA werd geïnd.<sup>14</sup> De DBGA is als gemeentelijke belastingdienst verantwoordelijk voor het heffen en invorderen van alle belastingen die de gemeente volgens de Gemeentewet mag opleggen aan gebruikers en

---

<sup>12</sup> Het Ministerie van Financiën houdt toezicht op het functioneren van de waarderingskamer zoals vastgelegd in het 'Toezichtarrangement waarderingskamer' van juni 2010.

<sup>13</sup> Het doel van het toezicht van de waarderingskamer is om het maatschappelijke vertrouwen in een adequate WOZ-uitvoering te bevorderen. Naast uniformiteit zijn daarbij ook aspecten als kwaliteit, tijdigheid en volledigheid van belang.

<sup>14</sup> Raadsvoordracht 16 oktober 1995.



eigenaren van onroerende zaken in de gemeente Amsterdam en inwoners van en bezoekers aan de gemeente Amsterdam. De DBGA heeft daarom ook een centrale rol bij de inning van de OZB en de uitvoering van de Wet WOZ. De dienst is verantwoordelijk voor de waardebepaling, waardevaststelling, handelt bezwaarschriften tegen de WOZ-beschikkingen af (afhandeling bezwaar- en beroepschriften) en levert de waardegegevens aan de Belastingdienst en de Waterschappen (Waternet) en andere wettelijk geregelde afnemers (gegevensverstrekking). Deze waardegegevens worden vanuit de BR WOZ geleverd, waar de DBGA tevens de bronhouder van is (gegevensbeheer).

De verantwoordelijkheid die de DBGA draagt voor de uitvoering van de Wet WOZ betekent ook dat zij ervoor moet zorgen dat de taxaties worden verricht door vakbekwame taxateurs. Nagenoeg alle taxaties in Amsterdam worden uitgevoerd door taxateurs die in dienst zijn bij de DBGA. Door het specifieke karakter van de taxaties in het kader van de Wet WOZ moeten de taxateurs van de DBGA niet alleen vakbekwaam zijn op het terrein van het taxeren, maar moeten zij ook bijzondere kennis en ervaring hebben op het terrein van:

- de heffingswetten en de afbakening van WOZ-objecten;
- het gebruik van geautomatiseerde hulpmiddelen voor het op systematische wijze vergelijken van onroerende zaken (modelmatige waardebepaling) en de kwaliteitsbewaking van deze 'massale' waardering;
- de procedures voor bezwaar en beroep en de onderbouwing van taxaties.

De DBGA waardeert sinds het in werking treden van de Wet WOZ modelmatig. Modelmatige waardering bestaat uit een taxatie van een WOZ-object zonder dat deze daarvoor hoeft te worden bezichtigd. Op basis van verzamelde gegevens en statistische analyses kan een betrouwbare waardebepaling worden afgegeven. Voorafgaand aan het modelmatig waarderen bepaalde de DBGA de waarde op individuele basis, waarbij elke onroerende zaak afzonderlijk werd beoordeeld. Om het modelmatige model actueel te houden, voert de DBGA intensief marktanalyses uit en wordt het model eens in de zoveel tijd herijkt.

In 2010 waren er 358 personen werkzaam bij de DBGA.<sup>15</sup> Zij zijn werkzaam bij de volgende sectoren:

1. *Advies en ondersteuning.* Deze sector adviseert en ondersteunt dienstbrede en dienstexterne werkzaamheden. Onder deze sector vallen de afdelingen P&O, Communicatie, Algemeen Juridische Zaken, de Bedrijfsgezondheidsadviseur en de OR-secretaris.
2. *IT.* De sector IT voert, in samenhang en samenwerking met de sector Bedrijfsondersteuning, activiteiten uit op het gebied van de informatievoorziening.
3. *Bedrijfsvoering.* De onderdelen die de sector Bedrijfsvoering vormen zijn Externe Dienstverlening (ED), Facilitair Management (FM), Financiën, Planning & Control en Contractregie.

---

<sup>15</sup> Jaarrekening 2010.

4. *Bedrijfsondersteuning*. De sector Bedrijfsondersteuning heeft enerzijds de functie van kaderstelling en beleidsadvisering en anderzijds een dienstverlenende functie naar zowel directie, staf als de primaire sectoren. De afdeling heeft tot taak verdere verbetering van de bedrijfsvoering en modernisering van het beheers- en sturingsinstrumentarium te faciliteren. De afdeling is ook verantwoordelijk voor het planmatig, procesmatig en functioneel gebruikersgericht ondersteunen van de productie-units.
5. *Gegevensbeheer, waardebepaling en heffing (GWH)*. De sector GWH heeft als primaire taak het heffen van belastinggelden, waarden van WOZ-objecten en het beheren van de gegevens die voor deze taken benodigd zijn. De sector GWH wordt tactisch aangestuurd door een sectormanager en operationeel door teamleiders. De sector GWH bestaat uit de volgende onderdelen:
  - gegevensregie;
  - gegevensbeheer bedrijven & personen;
  - gegevensbeheer vastgoed;
  - waarden;
  - marktanalyse;
  - staf vooroverleg;
  - heffing binnendienst en heffing buitendienst.
6. *Publiekszaken en invordering (PZI)*. De sector PZI heeft als primaire taak het innen van belastinggelden. Ook de sector PZI wordt tactisch aangestuurd door een sectormanager en operationeel door teamleiders. De sector PZI is onderverdeeld in de volgende onderdelen:
  - publieksservice;
  - kwijtschelding;
  - tenuitvoerlegging & deurwaardelij;
  - bezwaar & juridische zaken;
  - betalingsverkeer & invordering;
  - incasso.

De primaire activiteiten in het kader van de Wet WOZ worden door de sectoren GWH en PZI uitgevoerd. Maar ook bij andere sectoren, zoals advies en ondersteuning, worden werkzaamheden voor de Wet WOZ uitgevoerd, zoals het communiceren met en het informeren van burgers. Bij de DBGA zijn in totaal 98 fte's van de DBGA betrokken bij de uitvoering van de Wet WOZ.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Benchmark WOZ-kosten 2009-2010 Amsterdam, waarderingskamer.

## Bijlage 1B: Toezicht op de uitvoering van de Wet WOZ

### 2.1 De waarderingskamer

De waarderingskamer is een zelfstandig bestuursorgaan met publiekrechtelijke rechtspersoonlijkheid. Zij is ingesteld op 1 januari 1995, ten tijde van inwerking treden van de Wet WOZ. De waarderingskamer bestaat uit leden die afkomstig zijn van gemeenten, Waterschappen en de Belastingdienst. Dit zijn de drie partijen die de WOZ-waarden van onroerende zaken gebruiken voor het heffen van belastingen. Daarnaast heeft de waarderingskamer onafhankelijke leden die afkomstig zijn uit de wetenschap en de rechtspraak en adviserende leden die de meest belanghebbende ministeries en de provincies vertegenwoordigen. Eind 2011 bestond de waarderingskamer uit elf leden en drie adviserende leden en werd zij bijgestaan door een secretariaat met een bezetting van 19 medewerkers (17,2 fte).<sup>17</sup>

De waarderingskamer heeft als missie het vertrouwen in een adequate uitvoering van de Wet WOZ te bevorderen. Zij wil met een risicogerichte benadering en waar nodig intensieve begeleiding bereiken dat gemeenten marktgegevens vertalen in correcte WOZ-gegevens en WOZ-waarden van alle onroerende zaken. Haar toezichtcapaciteit zet zij deels risicogericht en deels willekeurig in. Zij legt hierbij de nadruk op het uitoefenen van toezicht 'aan de voorkant' waarmee bedoeld wordt dat zij probeert het toezicht zo veel mogelijk een preventief karakter te geven.<sup>18</sup>

Op een aantal manieren wordt toezicht gehouden op de waarderingskamer zelf. Het ministerie houdt toezicht op de taakuitoefening van de waarderingskamer. In juni 2010 is door het ministerie een toezichtarrangement met betrekking tot de waarderingskamer gepubliceerd. In dit toezichtarrangement is geregeld dat de minister jaarlijks de begroting en het financieel jaarverslag van de waarderingskamer ontvangt. Beide moeten worden goedgekeurd door de minister. Ook moet de waarderingskamer jaarlijks verslag doen over de door haar uitgevoerde werkzaamheden (inhoudelijk jaarverslag) zoals is bepaald in de Kaderwet ZBO, artikel 18, lid 1.<sup>19</sup>

Wij gaan in dit hoofdstuk in op de uitgangspunten, speerpunten en instrumenten van toezicht van de waarderingskamer. Vervolgens beschrijven we de belangrijkste resultaten van dit toezicht voor de gemeente Amsterdam voor de jaren 2009 tot en met 2011.

---

<sup>17</sup> Jaarverslag waarderingskamer 2011, 1 maart 2012.

<sup>18</sup> Strategiedocument waarderingskamer 2010-2015, waarderingskamer. 20 november 2009.

<sup>19</sup> Verslag gesprek Rekenkamer met waarderingskamer 16 januari 2012.

## 2.2 Uitgangspunten en prioriteiten toezicht waarderingskamer

### 2.2.1 Uitgangspunten toezicht waarderingskamer

*Visie waarderingskamer: kostenreductie en kwaliteitsverbetering*

De Tweede Kamer heeft tijdens de behandeling van het wijzigingsvoorstel van de Wet WOZ uit 2004 aangegeven veel belang toe te kennen aan het verminderen van de uitvoeringskosten van de Wet WOZ. Dit wordt bereikt door samenwerking tussen alle partijen die bij het WOZ-proces zijn betrokken. Daarnaast wilde de Tweede Kamer een verdere kwaliteitsverbetering van de uitvoering van de Wet WOZ bereiken.<sup>20</sup> De waarderingskamer heeft in haar Toekomstvisie (2005) voor de jaren 2005-2010 deze visie van de Tweede Kamer op kostenvermindering en kwaliteitsverbetering tot uitgangspunt gemaakt. In het Strategiedocument (2009) van de waarderingskamer voor de jaren 2010-2015 speelt het verhogen van de kwaliteit nog wel een rol maar kostenreductie noemt zij niet meer expliciet.

*Waarderingskamer volgt ontwikkeling kostenreductie en kwaliteitsverbetering door uitvoering benchmark*

De waarderingskamer volgt sinds 1995 jaarlijks de ontwikkeling van de landelijke WOZ-kosten in haar benchmarkonderzoek *Benchmark WOZ-kosten*. Eind 2005 is de waarderingskamer begonnen met het presenteren van de rapporten en de onderliggende kengetallen via haar internetsite.<sup>21</sup> Landelijk liepen de WOZ-uitvoeringskosten terug van gemiddeld circa € 190 miljoen per jaar in de periode 1999-2002 tot circa gemiddeld € 165 miljoen per jaar in de periode 2003-2004.<sup>22</sup> In 2005 vermeldde de waarderingskamer in haar toekomstvisie (2005) te verwachten dat de WOZ-kosten in de jaren daarna nog verder zullen dalen. Maar de daadwerkelijk gemaakte jaarlijkse gemiddelde kosten bleven landelijk van 2005 tot 2009 op hetzelfde niveau of zelfs hoger dan in 2003-2004. Pas in het jaar 2010 is het gerealiseerde bedrag van gemiddeld € 162,5 miljoen lager dan in de periode 2003-2004. Dit wordt vooral veroorzaakt door het minder inhuren van extern personeel en het minder uitbesteden van werkzaamheden.<sup>23</sup> De beoogde jaarlijkse daling is dus niet behaald.

---

<sup>20</sup> De Tweede Kamer heeft op 27 oktober 2004 ingestemd met het voorstel tot 'Wijziging van de Wet waardering onroerende zaken en enige andere wetten (meer doelmatige uitvoering van de Wet waardering onroerende zaken)', Stb. 2004, 656. Dit wetsvoorstel wijzigt de Wet WOZ waardoor de doelmatigheid van de waardering van onroerende zaken wordt vergroot en de uitvoeringskosten beperkt. Dit voorstel verbetert de samenwerking tussen gemeenten bij de uitvoering van de Wet WOZ, combineert de WOZ-beschikking en de aanslag OZB, vereenvoudigt de voorschriften voor de waardebepalingen van gebouwde eigendommen in aanbouw, zorgt voor uitbreiding van vrijstellingen en het WOZ-tijdvak wordt gefaseerd ingekort van vier jaren naar één jaar.

<sup>21</sup> Benchmark WOZ-kosten 2009-2010, waarderingskamer

<sup>22</sup> Deze bedragen aan jaarlijks landelijk gemaakte WOZ-kosten zijn globaal omdat jaarlijks circa de helft van alle gemeenten gegevens voor de benchmark aanlevert. Deze gegevens extrapoleert de waarderingskamer vervolgens naar een landelijk cijfer voor alle gemeenten.

<sup>23</sup> [www.waarderingskamer.nl/default.aspx?sec=content&id=236](http://www.waarderingskamer.nl/default.aspx?sec=content&id=236). Geraadpleegd op 16 april 2012.

In de gemeente Amsterdam is ook geen sprake van jaarlijks dalende gemaakte WOZ-kosten. In Amsterdam zijn de kosten van circa € 4,9 miljoen in 2006 gestegen naar € 6,5 miljoen in 2010<sup>24</sup>. Wij hebben de landelijke en in Amsterdam gerealiseerde WOZ-kosten in de onderstaande tabel opgenomen.

Tabel 2.B.1 - Totaal landelijk gemaakte WOZ-kosten per jaar (1999 tot en met 2010) en totaal Amsterdamse gemaakte WOZ-kosten per jaar (2005 tot en met 2010)<sup>25</sup>

<i>Bedragen x € 1 miljoen</i>								
Jaar	1999-2002	2003-2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
<b>Kosten / kostenplafond</b>								
WOZ-kosten landelijk tussen		160	180	170	160	160	165	160
en		170	190	180	170	170	175	165
<b>WOZ-kosten landelijk gemiddeld</b>	<b>190</b>	<b>165</b>	<b>185</b>	<b>175</b>	<b>165</b>	<b>165</b>	<b>170</b>	<b>163</b>
<b>WOZ-kosten DBGA</b>			<b>4,78</b>	<b>4,88</b>	<b>4,82</b>	<b>4,88</b>	<b>5,74</b>	<b>6,53</b>

Deze financiële benchmark ziet de waarderingskamer als een hulpmiddel en een eerste stap voor gemeenten om van elkaar te kunnen leren. Zij heeft aangegeven deze in 2005 te willen verbreden naar een prestatievergelijking, waarbij zowel financiële als inhoudelijke prestaties (zoals het aantal afgehandelde bezwaarschriften) van gemeenten een rol spelen. De waarderingskamer acht deelname van gemeenten aan dit instrument van belang. Zo geeft zij in haar Toekomstvisie (2005) aan dat zij het al dan niet deelnemen aan het instrument zal laten meewegen bij de vraag of de controle in de desbetreffende gemeente kan worden verlegd van het primaire proces naar controle van de procesbeheersing (systeemtoezicht). De waarderingskamer meldde de rekenkamer dat het opstellen van de benchmarkrapporten niet zozeer een toezichtinstrument is maar meer een faciliteit voor gemeenten om te zien hoe zij zich wat betreft de WOZ (qua kosten en kwaliteit) verhouden ten opzichte van andere gemeenten. De waarderingskamer vraagt geen additionele verklaringen (en daarmee zekerheid) voor de geleverde cijfers ten behoeve van de benchmark. Zij doet wel waarschijnlijkheidscontroles en bij twijfel wordt er contact opgenomen met de gemeente. De waarderingskamer probeert wel kwaliteitscontroles toe te voegen, maar zij heeft de rekenkamer medegedeeld dat de meetbaarheid van kwaliteit lastig is.<sup>26</sup>

<sup>24</sup> Bron: jaarlijkse opgaven gemeenten Amsterdam voor landelijke benchmark WOZ-kosten van de waarderingskamer, overhandigd aan de rekenkamer in januari 2012.

<sup>25</sup> Benchmark WOZ-kosten 2009-2010, waarderingskamer.

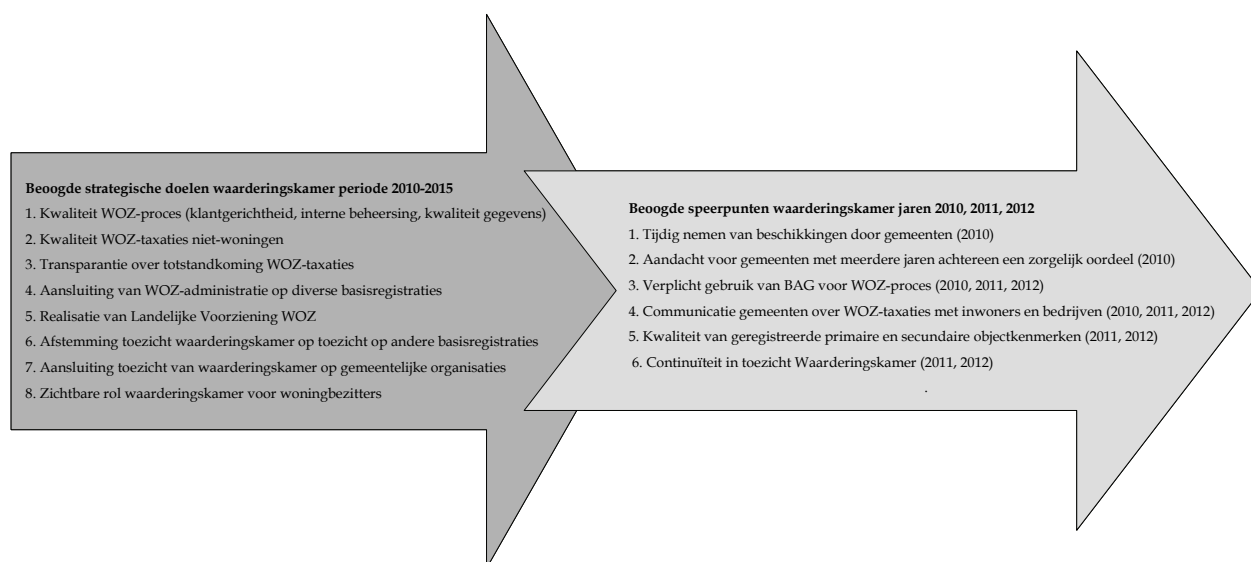
<sup>26</sup> Verslag van gesprek rekenkamer met waarderingskamer van 16 januari 2012.

## 2.2.2 Beoogde strategische doelen en speerpunten toezicht waarderingkamer

De waarderingkamer heeft in haar Strategiedocument (2009) acht doelstellingen geformuleerd die zij in de periode 2010 - 2015 wil realiseren.<sup>27</sup> Deze doelstellingen staan qua prioriteit in aflopende volgorde, maar zijn in de optiek van de waarderingkamer allen van groot belang. Daarnaast stelt de waarderingkamer in haar jaarlijkse werkplannen vast wat haar speerpunten zijn van toezicht. Zij beoogt hiervoor de meest optimale mix van toezichtinstrumenten in te zetten.

Deze strategische doelstellingen en speerpunten van de waarderingkamer hebben wij in de onderstaande figuur opgenomen.

Figuur 2.B.3 - Strategische doelen periode 2010-2015 en speerpunten 2010-2012 waarderingkamer



De speerpunten voor de jaren 2010, 2011 en 2012 zijn door waarderingkamer verwoord in haar werkplannen voor die jaren. Het jaartal dat in de bovenstaande figuur tussen haakjes achter het speerpunt staat, verwijst naar het betreffende jaarplan. Wij hebben in bijlage 5 een uitgebreidere toelichting opgenomen bij de beoogde speerpunten in de jaren 2010, 2011 en 2012.

## 2.2.3 Toezicht op processen, vastleggingen, producten en randvoorwaarden

De waarderingkamer hanteert bij haar toezicht op de uitvoering van de WOZ-processen diverse criteria. Enerzijds zijn het criteria gericht op onder meer volledigheid en juistheid. Deze criteria houden in dat gemeenten alle processen volledig uitvoeren, dat zij alle objecten of mutaties verwerken en dat zij de werkzaamheden correct uitvoeren. Anderzijds zijn er criteria gericht op de tijdigheid en de voortgang van de verschillende activiteiten. Het is van groot belang dat gemeenten de verschillende activiteiten tijdig en

<sup>27</sup> Strategiedocument waarderingkamer 2010-2015, 20 november 2009.

gespreid door het jaar verrichten voor een kwalitatief goede en doelmatige uitvoering van de waardebeoordeling.

De belangrijkste eisen die de waarderingskamer stelt aan de voortgang en tijdigheid van de verschillende processen (gegevenslevering aan de afnemers, bijhouding objectgegevens, analyse marktgegevens, modelmatige waardebeoordeling) heeft zij in een schema in de waarderingsinstructie (2011) opgenomen. In een tijdlijn is daarbij een samenvatting van de belangrijkste eisen met betrekking tot voortgang en tijdigheid weergegeven.

Daarnaast geeft de waarderingskamer in de waarderingsinstructie een uitgebreide beschrijving van deze criteria samen met die van de eisen aan de volledigheid en de juistheid van de verschillende activiteiten. Deze zijn ingedeeld naar processen, vastleggingen, producten en randvoorwaarden. Het gaat daarbij om criteria voor de beoordeling van zeven te onderscheiden *processen*: beheer objectafbakening, bijhouding objectkenmerken, marktanalyse en beoordeling waarden marktgegevens, modelmatige waardebeoordeling, kwaliteitsbewaking (modelmatige) waardebeoordeling, bezwarenafhandeling en de waardering van objecten in aanbouw. Daarnaast zijn criteria vastgelegd voor de volgende *vastleggingen*: objectafbakening, objectgegevens, marktgegevens en subjectgegevens. Vervolgens zijn voor de *producten* 'taxatieverslag (onderbouwing taxatie)' en 'verzending beschikkingen' criteria opgenomen. Tot slot controleert de waarderingskamer bij de *randvoorwaarden* of het personeel voldoet aan de bekwaamheidseisen.

#### **2.2.4 Risicogericht en willekeurig ingezet toezicht**

De waarderingskamer streeft in haar toezicht naar een combinatie van toezicht op basis van een risicogerichte aanpak en willekeurig ingezet toezicht om de onvolkomenheden van de risicogerichte werkwijze te ondervangen. Haar toezichtcapaciteit verdeelt zij gelijkwaardig over beide manieren van toezicht.

De waarderingskamer gebruikt voor haar risicogericht toezicht in ieder geval informatie uit periodieke inventarisaties in de vorm van vragenlijsten die gemeenten dienen in te vullen. De periodieke vragenlijsten dienen gemeenten momenteel twee keer per jaar via het internet in te vullen en betreffen een selectie uit een totaalijst van mogelijke vragen. De selectie van vragen is mede gebaseerd op de jaarlijks benoemde aandachtspunten, de jaarlijkse werkplannen en haar strategisch vijfjarig beleid. Aan de hand van de ingevulde gegevens krijgt de waarderingskamer een indruk of de uitvoering in een bepaalde gemeente op het gewenste niveau plaatsvindt en maakt zij een risicoanalyse. De risicoanalyse bepaalt bij welke gemeente de waarderingskamer welke aanvullende toezichtinstrumenten moet inzetten om een adequate uitvoering te bevorderen.<sup>28</sup> Deze aanvullende toezichtinstrumenten zijn bijvoorbeeld (korte) inspecties ter plaatse en onderzoeken (ter plaatse). De verschillende toezichtinstrumenten komen in de volgende paragraaf aan bod.

---

<sup>28</sup> Toekomstvisie en Werkplan 2005, waarderingskamer, 2 maart 2005.

De waarderingskamer heeft in haar risicogerichte benadering de totale landelijke WOZ-waarde genomen en gemeenten op basis daarvan in drie gelijke 'waardegroepen' ingedeeld<sup>29</sup>:

- 16 gemeenten en samenwerkingsverbanden tussen gemeenten vormen de bovenste 1/3 van de totale WOZ-waarde;
- circa 68 gemeenten en samenwerkingsverbanden tussen gemeenten vormen de middelste 1/3 van de totale WOZ-waarde;
- circa 236 gemeenten en samenwerkingsverbanden tussen gemeenten vormen de onderste 1/3 van de totale WOZ-waarde.<sup>30</sup>

Aan iedere waardegroep besteedt de waarderingskamer ongeveer evenveel tijd. Dit betekent dat zij aan een gemeente die een groot deel van de WOZ-waarde vertegenwoordigt gemiddeld meer tijd besteedt dan aan een gemeente die een klein deel van de totale WOZ-waarde vertegenwoordigt. Aan de gemeente Amsterdam wordt gemiddeld meer tijd besteed. Dit blijkt onder andere uit het feit dat de gemeente Amsterdam 4 à 5 hele dagen door meerdere medewerkers van de waarderingskamer wordt bezocht, terwijl dit bij kleine gemeenten normaliter een halve dag is.

### 2.3 Instrumenten toezicht waarderingskamer

De waarderingskamer heeft informatie van gemeenten nodig voor haar toezicht. Zij gebruikt voor het verkrijgen hiervan verschillende toezichtinstrumenten. Keuzes voor de inzet hiervan en de meest optimale mix van instrumenten uit de verschillende categorieën maakt de waarderingskamer in haar jaarlijkse werkplannen. In bijlage 1 hebben wij een overzicht opgenomen waarin alle soorten toezichtinstrumenten aan bod komen. Hieronder gaan wij in op de hoofdvormen van toezicht.

#### *Onderzoek afronding toezicht (verlenen toestemming nemen beschikkingen)*<sup>31</sup>

De waarderingskamer doet jaarlijks onderzoek naar de kwaliteit van de taxaties van zowel woningen als niet-woningen bij alle gemeenten. De inhoudelijke accenten kunnen jaarlijks verschillen (ratio's, onderbouwing, niet-woningen). Als de waarderingskamer constateert dat een gemeente de kwaliteit van haar WOZ-beschikkingen voldoende heeft gewaarborgd, dan krijgt de gemeente toestemming om de nieuwe WOZ-beschikkingen te nemen en versturen. Deze instemming vermeldt de waarderingskamer direct op haar website zodat ook belanghebbenden binnen die gemeenten daarvan op de hoogte kunnen zijn.

De waarderingskamer onderzoekt de kwaliteit van de taxaties onder andere op basis van een inhoudelijke analyse van gemeentelijke herwaarderingsbestanden en een beoordeling van door gemeenten aangeleverde kengetallen. Indien zij systematische afwijkingen signaleert ten opzichte van het marktniveau of onvolkomenheden in de

---

<sup>29</sup> Verslag gesprek Rekenkamer met waarderingskamer 16 januari 2012.

<sup>30</sup> Veel gemeenten hebben de WOZ-uitvoering ondergebracht in een samenwerkingsverband. Hierdoor is de optelling van de aantallen gemeenten in de drie WOZ-waardegroepen niet gelijk aan het totale aantal gemeenten (415).

<sup>31</sup> Jaarverslagen waarderingskamer 2010 en 2011.



onderlinge waardeverhoudingen tussen verkochte en niet verkochte woningen, dan spreekt zij gemeenten daar op aan.

#### *Periodieke inventarisaties door vragenlijsten<sup>32</sup>*

De waarderingskamer zet tweemaal per jaar vragenlijsten uit onder alle gemeenten die er voor dienen dat over alle gemeenten naar hetzelfde peilmoment gegevens beschikbaar komen. De kengetallen die in de vragenlijst centraal staan, zijn zoveel mogelijk afgeleid van de kengetallen die een gemeente zelf nodig heeft voor het aansturen van de WOZ-uitvoering (managementinformatie) en voor de bestuurlijke controle op deze uitvoering. De vragenlijsten vormen de kern van de monitoringfunctie van de waarderingskamer. Op landelijk niveau kunnen de geaggregeerde gegevens uit de vragenlijsten van belang zijn voor het regeringsbeleid en voor de advisering van de desbetreffende bewindslieden.

Het is van belang dat gemeenten kunnen anticiperen op vragen van de waarderingskamer. Daarom is in de waarderingsinstructie een overzicht opgenomen van mogelijke vragen die de waarderingskamer bij haar periodieke inventarisaties kan gebruiken. Dit overzicht van mogelijke vragen zal nooit volledig worden gehanteerd, steeds zal een selectie van de vragen aan de orde komen. De waarderingskamer stemt de vragen af op de aard van de werkzaamheden die op dat moment het meest van belang zijn. Ook de frequentie van de bevraging en de inhoud van de vragen worden afgestemd op de specifieke situatie in een gemeente. Omdat de geformuleerde vragen een beeld geven van de stand van zaken met betrekking tot de WOZ-uitvoering in een gemeente, zijn deze vragen niet alleen relevant bij de periodieke inventarisaties. Ook bij andere onderzoeken kunnen dezelfde vragen aan de orde komen.

Door het vooraf bekend maken van de vragen biedt de waarderingskamer gemeenten de mogelijkheid om query's die behulpzaam zijn bij het beantwoorden van de vragen tijdig in te bouwen in de software. Daarnaast kan de gemeente zich voorbereiden door bijvoorbeeld de gevraagde kengetallen met behulp van standaardquery's al uit de administratie te distilleren. Met het vooraf bekend maken van de vragen wil de waarderingskamer ook stimuleren dat de door de waarderingskamer gevraagde kengetallen ook door de gemeente zelf worden gebruikt bij de sturing van de WOZ-activiteiten en de planning en controle van deze activiteiten.

#### *Inspecties ter plaatse<sup>33</sup>*

Bij inspecties ter plaatse staan in beginsel dezelfde aandachtspunten centraal als bij de periodieke inventarisaties. Bij een inspectie ter plaatse bestaat echter, anders dan bij een schriftelijke vragenlijst, de mogelijkheid om stil te staan bij de oorzaken van bepaalde onvolkomenheden in de WOZ-uitvoering, bij een door de gemeente gekozen aanpak of bij bijzondere voor die gemeente geldende omstandigheden. Ook kan gesproken worden over de planning voor het wegwerken van eventuele onvolkomenheden.

---

<sup>32</sup> Waarderingsinstructie 2011, waarderingskamer.

<sup>33</sup> Waarderingsinstructie 2011, waarderingskamer.

Bij het in beeld brengen van de stand van zaken, kijkt de waarderingskamer steeds primair naar de stand van zaken zoals verwerkt in de gemeentelijke WOZ-administratie. Om die reden kunnen de meeste kengetallen voor wat betreft de stand van zaken dan ook ontleend worden aan query's op het centrale gemeentelijke bestand met WOZ-objecten en eventuele andere bestanden die gebruikt worden bij de bijhouding van de WOZ-administratie. Daar waar de gemeente zelf voldoende interne beheersingsmaatregelen heeft getroffen, wordt tijdens de inspectie zoveel mogelijk aangesloten op de (vastgelegde) bevindingen uit deze beheersingsmaatregelen.

#### *Onderzoeken (ter plaatse)*<sup>34</sup>

De waarderingskamer stelt naast de inspecties ter plaatse ook andere onderzoeken in. Deze onderzoeken kunnen gericht zijn op één of meerdere onderwerpen binnen de WOZ-uitvoering. Bijvoorbeeld een onderzoek naar de opzet, het bestaan en de werking van de administratieve organisatie en interne controle. Een belangrijke andere vorm van onderzoek is het analyseren en beoordelen van de gemeentelijke gegevens door middel van een onderzoek van de elektronische gegevensbestanden. Over het algemeen wordt dan aan de gemeente gevraagd een (deel)bestand uit de WOZ-administratie ter beschikking te stellen. Meestal worden daarvoor de standaard-uitwisselingsformaten gebruikt.

#### *Onderzoek interne beheersing*

Voor Amsterdam is het instrument 'onderzoeken interne beheersing', dat de waarderingskamer sinds 2009 inzet, ook belangrijk. Grote gemeenten komen voor de toezichtvariant in aanmerking die meer aansluit bij de beheersmaatregelen van grote gemeenten. In beginsel komen de 26 grote gemeenten (samen een derde van de totale belastingcapaciteit) voor dit type onderzoek in aanmerking. Mochten de beheersmaatregelen van de gemeenten niet toereikend blijken, dan wordt teruggeschakeld naar een regulier type onderzoek. Een onderzoek interne beheersing neemt ongeveer anderhalve dag in beslag waarbij tenminste twee medewerkers van het secretariaat van de waarderingskamer zijn betrokken. De gemeente ontvangt daarvan een onderzoeksrapport. De managementsamenvatting daarvan wordt op de website van de waarderingskamer gepubliceerd. Vanaf 2011 moeten gemeenten voorafgaand aan een onderzoek een zelfevaluatie invullen. De waarderingskamer kan zich dan vooraf een beeld vormen van de inrichting van de interne beheersing bij een gemeente en haar toezicht zo doeltreffender uitvoeren.<sup>35</sup> Bij de gemeente Amsterdam wordt elk jaar een intern beheersingsonderzoek gedaan omdat het een zodanig grote gemeente is (wat betreft de totale belastingcapaciteit ongeveer twee keer zo groot als Rotterdam). De interne beheersingsonderzoeken zijn systeemgericht en gaan in op de inrichting van processen.<sup>36</sup>

---

<sup>34</sup> Waarderingsinstructie 2011, waarderingskamer.

<sup>35</sup> Jaarplan 2011, waarderingskamer, 5 november 2010, pagina 17.

<sup>36</sup> Verslag gesprek rekenkamer met waarderingskamer op 16 januari 2012.

De waarderingskamer heeft ook andere instrumenten om informatie in te winnen die voor het toezicht van belang zijn. Belangrijk zijn bijvoorbeeld signalen van afnemers. Ook kunnen persberichten of signalen van burgers aanleiding zijn tot verhoogde aandacht. Soms wordt ook op ambtelijk of bestuurlijk niveau ad hoc toezichtinformatie ingewonnen om een goed beeld te krijgen van de uitvoering door de gemeente. Zij zet de toezichtinstrumenten in principe daar in waar de risico's, in relatie tot het belang voor de uitvoering van de Wet WOZ als geheel, het grootst worden geacht.<sup>37</sup>

## **2.4 Resultaten inzet toezicht waarderingskamer bij gemeente Amsterdam**

### **2.4.1 Inleiding**

Wij gaan in deze paragraaf in op de resultaten van het toezicht in de gemeente Amsterdam in de afgelopen drie jaren. Specifiek behandelen wij de beoordeling van de DBGA door de waarderingskamer die blijkt uit het door haar sinds 2009 jaarlijks ingezette instrument 'Toezicht grote gemeenten'. Wij baseren ons hierbij op de rapporten die de waarderingskamer heeft uitgebracht over de resultaten van dit onderzoek naar de interne beheersing van de Wet WOZ door de DBGA. De resultaten geven de rekenkamer het meest uitgebreide inzicht in hoe de DBGA haar WOZ-uitvoeringsprocessen heeft ingericht en hoe zij in de praktijk werken, welke wij goed als input voor dit rekenkameronderzoek kunnen gebruiken.

### **2.4.2 Instrument 'onderzoek interne beheersing': resultaten Amsterdam**

In een onderzoek naar de interne beheersing Wet WOZ bij een grote gemeente onderzoekt de waarderingskamer in hoeverre de gemeente de WOZ-uitvoeringsprocessen borgt met interne beheersingsmaatregelen. Zij beoordeelt de interne beheersing van minimaal vier geselecteerde onderdelen van het WOZ-proces. Per proces gaat zij in op de opzet, het bestaan en de werking van de aanwezige interne beheersingsmaatregelen. Van 'opzet' spreekt de waarderingskamer wanneer zij in de AO-beschrijvingen of -handboeken leest of tijdens een interview hoort hoe de organisatie van het proces volgens het verantwoordelijk management zou moeten zijn ingericht. Of de beoogde situatie in de praktijk 'bestaat' toetst zij door met deelwaarnemingen vast te stellen dat een beschreven beheersmaatregel op een bepaald moment is nageleefd. De 'werking' beoordeelt zij door een efficiënte mix van bijvoorbeeld waarnemingen in combinatie met cijferbeoordelingen en trendanalyses. De beoordeling van de 'opzet', 'het bestaan' en 'de werking' van de interne beheersingsmaatregelen leidt tot een eindoordeel over het geselecteerde onderwerp. De eindoordelen van de geselecteerde onderwerpen leiden tot een algemeen oordeel over de interne beheersing van de uitvoering van de Wet WOZ door de gemeente.

---

<sup>37</sup> Waarderingsinstructie jaarlijkse waardebeoordeling Richtlijnen voor de uitvoering van de Wet WOZ, waarderingskamer, 2011.

De beoordeling van de waarderingskamer per procesonderdeel kent een score op een vijfpuntschaal:

- '- -' = moet dringend worden verbeterd,
- '-' = moet worden verbeterd,
- '0' = is naar behoren geborgd,
- '+' = is goed geborgd en
- '++' = is zeer goed geborgd.

Wij geven nu een samenvatting van de resultaten van de onderzoeken die de waarderingskamer in 2009, 2010 en 2011 heeft uitgevoerd bij de DBGa.

Tabel 2.B.2 - Samenvatting beoordeling van waarderingskamer van uitvoering Wet WOZ door gemeente Amsterdam 2009 tot en met 2011<sup>38</sup>

Jaar	Geselecteerd WOZ-proces	Beoordeling
2009	<b>Waarborging van de kwaliteit van de WOZ-beschikkingen algemeen</b>	+
	- De algemene aansturing van het WOZ-proces	+
	- De juiste aansluiting van de WOZ-administratie op de Adressenregistratie	+
	- Kadastrale volledigheid van de WOZ-administratie	+
	- De juiste verwerking van terugmeldingen van afnemers Belastingdienst en waterschappen	0
	- De juiste, tijdige en volledige verwerking van bouwvergunningen	0
	- Gebruik verkoopcijfers bij kwaliteitsbeoordeling	+
2010	<b>Waarborging van de kwaliteit van de WOZ-beschikkingen algemeen</b>	+
	- Bewaking volledigheid en juistheid objectkenmerken	+
	- Waardebepaling en kwaliteitsbewaking taxaties woningen	+
	- Waardebepaling en kwaliteitsbewaking taxaties incurante niet-woningen	+
	- Bezwarenafhandeling	0
2011	<b>Waarborging van de kwaliteit van de WOZ-beschikkingen algemeen</b>	+
	- Vakbekwaamheid	0
	- Bijhouding objectkenmerken, verwerking mutaties en bewaking volledigheid en juistheid	0
	- Modelmatige waardebeoordeling en kwaliteitsbewaking woningen	+
	- (Modelmatige) waardebeoordeling en kwaliteitsbewaking niet-woningen	+

Uit de tabel valt op te maken dat de waarderingskamer de waarborging van de kwaliteit van de WOZ-beschikkingen in Amsterdam, door het systeem van interne beheersingsmaatregelen, in de jaren 2009, 2010 en 2011 als goed heeft beoordeeld. Zij gaf in elk jaar als algemeen oordeel een '+' (vet gedrukte oordelen in de gearceerde delen van de tabel). De waarderingskamer concludeert in 2010 bovendien dat de DBGa goed inspeelt op nieuwe ontwikkelingen, een duidelijke verbeteragenda heeft en kan aantonen dat zij hier voortvarend aan werkt. In 2011 spreekt zij van een stabiele WOZ-uitvoering in Amsterdam. De risico's die optreden bij de WOZ-uitvoering borgt de DBGa goed door interne beheersingsmaatregelen. Wel wijst de waarderingskamer in deze jaren op enkele

<sup>38</sup> Bronnen: Rapport onderzoek interne beheersing Wet WOZ – toezicht grote gemeenten, waarderingskamer, 2 juni 2009, Rapport onderzoek interne beheersing Wet WOZ – toezicht grote gemeenten, waarderingskamer, november 2010 en Rapport onderzoek interne beheersing Wet WOZ – toezicht grote gemeenten, 9 maart 2012 (betreft onderzoek verricht in 2011).

risicogebieden (aandachtspunten), die de gemeente Amsterdam zou moeten aanpakken. Deze gaan over het onderhouden van objectkenmerken, de afhandeling van bezwaarschriften en de bezuinigingen die de DBGGA te wachten staan. Wij behandelen deze aandachtspunten in de tekst hieronder.

#### *Aandachtspunt 'onderhouden objectkenmerken'*

Zoals we paragraaf 2.2.2 al vermeldden, is het onderhouden van de objectkenmerken de afgelopen jaren een speerpunt. De waarderingskamer heeft dit proces in 2009, 2010 en 2011 geselecteerd voor haar toezicht op de DBGGA. In alle drie de jaren constateerde de waarderingskamer dat dit onderdeel van de WOZ-uitvoering beter moet. Dit ondanks de beoordeling 'naar behoren geborgd' in 2009 en 2011 (oordeel '0') en 'goed geborgd' in 2010 (oordeel '+'). De waarderingskamer wijst er namelijk op dat het vertrouwen van belastingplichtigen voor een groot deel afhangt van de juistheid van de geregistreerde objectkenmerken. Ook ziet zij dit proces als een potentieel risico omdat er op het terrein van de geregistreerde objectkenmerken belangrijke ontwikkelingen plaatsvinden. Zo moet de WOZ-administratie worden gekoppeld met de BAG en moeten de werkprocessen van beide registraties op elkaar worden afgestemd. Daarnaast is het voor een zorgvuldige modelmatige waardebeoordeling, in de huidige markt, van steeds groter belang dat ook de secundaire objectkenmerken (kwaliteit, ligging, onderhoud, etc.) op een goede manier in de WOZ-administratie zijn opgenomen. Bovendien wordt de gemeente Amsterdam op het gebied van het bijhouden van objectkenmerken als een complexe gemeente beschouwd.

De waarderingskamer adviseerde de DBGGA om:

- Bij het werkproces 'Onderhouden objectkenmerken' de aanlevering van mutaties (bouwvergunningen etc.) door andere diensten verder te stroomlijnen (2009).
- De huidige concept AO-beschrijving voor het werkproces waarin de kwaliteit van de gegevenslevering aan de afnemers vooraf wordt gecontroleerd, en waarbij eventuele signalen van afnemers achteraf worden gebruikt om de WOZ-administratie te verbeteren, definitief te maken (2009).
- In het bijzonder aandacht te besteden aan het signaleren van vergunningsvrije mutaties aan WOZ-objecten (2010).
- Inzicht te krijgen in de juiste aansluiting van objectkenmerken op de werkelijkheid, bijvoorbeeld door middel van indicatoren (2010).
- Om meer gebruik te gaan maken van andere signalen zoals makelaarsadvertenties (2011).

#### *Aandachtspunt 'afhandeling van bezwaarschriften'*

In 2010 schrijft de waarderingskamer in haar rapport dat in haar optiek het proces van bezwarenafhandeling het belangrijkste aandachtspunt is.<sup>39</sup> Zij stelt vast dat de kwaliteit van de bezwarenafhandeling voor de meeste WOZ-bezwaarschriften is geborgd. Maar uit de gegevens die de gemeente aan de waarderingskamer heeft verstrekt, blijkt dat verbeteringen mogelijk zijn. Daarom ondersteunt de waarderingskamer het verbetertraject dat door de DBGGA zelf is ingezet om de bezwarenafhandeling te optimaliseren. Naar verwachting heeft dit al in 2011 positieve resultaten voor de

---

<sup>39</sup>Rapport onderzoek interne beheersing Wet WOZ – toezicht grote gemeenten, waarderingskamer, november 2010.

belastingplichtigen in Amsterdam, onder andere doordat de WOZ-bezwaarschriften sneller worden afgehandeld. Naar aanleiding van haar onderzoek in 2011 concludeert de waarderingskamer dat de gemeente Amsterdam maatregelen heeft genomen om de kwaliteit van de afhandeling van de bezwaar- en beroepsprocedures te verbeteren. De waarderingskamer heeft het proces bezwaarschriftenafhandeling echter niet voor haar onderzoek in 2011 geselecteerd. Ten eerste omdat dit onderdeel van het WOZ-proces centraal staat in onderzoeken van de rekenkamer en van de gemeentelijke ombudsman in Amsterdam. Maar ook omdat zij, door het nog relatief lage percentage afgehandelde bezwaarschriften op het moment van haar onderzoek, geen betrouwbaar beeld kan vormen van de resultaten daarvan. De waarderingskamer heeft aangegeven dit onderdeel van het WOZ-proces ook in 2012 met een bovengemiddelde belangstelling te zullen volgen.

De waarderingskamer geeft in brieven terugkoppeling op de door de gemeente Amsterdam jaarlijks tweemaal ingevulde vragenlijsten (toezichtinstrument 'Periodieke inventarisaties door vragenlijsten'). Vanaf het jaar 2007 tot en met nu heeft zij de DBGA daarin regelmatig gevraagd extra aandacht te schenken aan het bewaken van de planning voor de afhandeling van de bezwaarschriften.<sup>40</sup> Zij vindt dit niet alleen van belang vanwege de daarvoor geldende wettelijke voorschriften maar ook om de signalen die daar uit naar voren komen te betrekken bij de afhandeling van bezwaarschriften het jaar erop.

Daarnaast ontving de waarderingskamer signalen uit rechtelijke uitspraken over problemen die de DBGA heeft met de bezwarenafhandeling. De waarderingskamer heeft daarom op 20 oktober 2011 een gesprek gevoerd met het management van de DBGA, dat specifiek gericht was op het onderwerp bezwaarafhandeling. Daarbij was ook de Vereniging Eigen Huis aanwezig omdat deze organisatie uit haar meldpunt over de WOZ relatief veel signalen over de WOZ in Amsterdam had ontvangen. De waarderingskamer heeft de rekenkamer laten weten dat zij hiermee weliswaar niet officieel het instrument 'Bestuurlijk overleg' heeft ingezet, maar dat een dergelijk gesprek daarbij wel dicht in de buurt komt. Zie voor een nadere toelichting op de instrumenten die de waarderingskamer kan inzetten, waaronder het 'Bestuurlijk overleg' ook bijlage 1B 'Toezicht op de uitvoering van de Wet WOZ'.

#### *Aandachtspunt 'bezuinigingsdoelstelling'*

In het rapport met daarin de resultaten van haar toezichtonderzoek uit 2011 schrijft de waarderingskamer dat zij de forse bezuinigingsdoelstelling die de DBGA moet realiseren, als een potentieel risico ziet. De DBGA heeft een bezuinigingsopdracht voor de periode 2012-2014 van in totaal € 4 miljoen. De waarderingskamer vindt het van belang dat kwaliteit van de WOZ-uitvoering hier geen negatieve gevolgen van ondervindt. Zij ziet de te realiseren bezuinigingen ook als een mogelijke kans om modernisering door te voeren.

---

<sup>40</sup> Bijvoorbeeld in de brief *Terugkoppeling halfjaarlijks onderzoek naar voortgang uitvoering Wet WOZ per 1 oktober 2010 / informatie afronding toezicht van 8 november 2010* van de waarderingskamer aan de DBGA.

De DBGA heeft de waarderingskamer laten weten dat zij verwacht op het gebied van de WOZ-uitvoering, vooral een bezuiniging op de afdeling Gegevensbeheer door te zullen voeren. Daar kan zij waarschijnlijk, door de aansluiting van de WOZ-administratie op het stelsel van basisregistraties - waaronder de BAG - in de toekomst efficiënter werken. Deze aansluiting is echter nog niet gerealiseerd. De DBGA maakt dan ook het voorbehoud dat als het stelsel van basisregistraties en de bijbehorende automatisering niet de verwachte synergie oplevert, er sprake zal zijn van een 'gat' in de formatieve begroting.<sup>41</sup>

---

<sup>41</sup>Verslag van gesprek met de DBGA op 19 januari 2012.





## Bijlage 1C: Basisregistratie WOZ (BR WOZ)

### 3.1 Achtergrond basisregistraties

Sinds 1998 is de Nederlandse overheid actief bezig met het verbeteren van de digitale dienstverlening aan burgers en bedrijven. De overheid concludeerde in het *Actieprogramma Elektronische overheid* dat de overheid efficiënter, effectiever en klantvriendelijker kan opereren. Een van de onderdelen van het actieprogramma was het project *Stroomlijning basisgegevens*. Door gegevens beter te stroomlijnen kon het aantal keren dat de overheid bij burgers en bedrijven om gegevens vroeg afnemen waardoor de belasting bij burgers en bedrijven eveneens afneemt. De volgende voordelen werden verwacht:

1. vereenvoudiging van administratieve procedures voor zowel overheid als burger en bedrijfsleven door bijvoorbeeld gebruik te maken van vooraf ingevulde formulieren (subsidieaanvragen, belastingheffing); een vorm van proactieve dienstverlening van de overheid;
2. vermindering van administratieve lastendruk door het in één authentieke registratie vastleggen van alle basisgegevens, zoals adresgegevens, bedrijvenregister, vastgoedinformatie etc.;
3. opstellen van een beleidskader 'authentieke registraties' waarmee een mechanisme wordt ontwikkeld om kosten te verrekenen;
4. verbetering van de efficiëntie door stroomlijning van het beheer van veel gebruikte gegevens.<sup>42</sup>

De overheid gaf invulling aan het project *Stroomlijning basisgegevens* door al bestaande registraties, zoals het GBA of de Kadastrale registratie, aan te wijzen als een authentieke registratie.<sup>43</sup> Door de registraties aan te wijzen als authentieke registraties, werden er aanvullende eisen aan deze registraties gesteld. Deze twaalf eisen kunnen worden gegroepeerd in vijf clusters:

1. heldere wetgeving: de basisregistratie is wettelijk geregeld en er is duidelijkheid over de verantwoordelijkheid van de basisregistratie. Ook de terugmeldplicht is vastgelegd in de wet.
2. transparante financiën: er is een heldere systematiek voor de bekostiging van de exploitatie en de gegevensverstrekking
3. duidelijke inhoud en structuur: de inhoud en bereik van de registratie is duidelijk. Deze is vastgelegd in de Wet Uitvoeringsregelingen en handboeken zoals het gegevenswoordenboek WOZ.

---

<sup>42</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 1998–1999, 26 387, nummer 1, pagina 16.

<sup>43</sup> Uit Kamerstukken II 2001/02, 26 387, nummer 11, pagina 3 blijkt de definitie van een authentieke registratie. Een authentieke registratie is een kwalitatief hoogwaardig en met expliciete garanties voor de borging van de kwaliteit omkleed bestand van, gezien het geheel van wettelijke taken, vitale en/of veelvuldig en om uiteenlopende redenen benodigde gegevens over personen, instellingen, zaken, verrichtingen of gebeurtenissen, dat bij wet als de enig officieel erkende registratie voor de betreffende gegevens is aangemerkt en dat in het gehele land verplicht wordt gebruikt door alle overheidsinstanties, alsook door private organisaties tenzij het gebruik om zwaarwegende redenen zoals privacybescherming expliciet is uitgesloten.

4. duidelijke verantwoordelijkheid en procedures: gemeenten en afnemers komen geregeld en naar behoefte bij elkaar. Er worden zowel afspraken gemaakt over het bestandstype waarmee de gegevens worden uitgewisseld, als de toegankelijkheid van de gegevens als de kwaliteit van de gegevens. De waarderingkamer ziet toe op de kwaliteit van de basisregistratie.
5. onderdeel van het stelsel: binnen het stelsel van basisregistraties is duidelijk welke rol de BR WOZ heeft.<sup>44</sup>

Nadat er in 2003 aanvankelijk zes basisregistraties werden aangewezen, telt het stelsel van basisregistraties inmiddels dertien basisregistraties:

1. Basis Registratie Gebouwen (BRG);
2. Basis Registratie Adressen (BRA)<sup>45</sup>;
3. Basisregistratie Kadaster (BRK);
4. Basisregistratie Topografie (BRT);
5. Gemeentelijke Basis Administratie (GBA);
6. Nieuw Handelsregister (NHR);
7. Basisregistratie Inkomen (BRI);
8. Basisregistratie Lonen, arbeids- en uitkeringsverhoudingen (BLAU)
9. Basisregistratie Voertuigen (voorheen kenteken registratie) (BR)
10. Basisregistratie Waardering Onroerende Zaken (WOZ)
11. Basisregistratie Grootchalige Topografie (voorheen GBKN) (BGT)
12. Registratie Niet ingezetenen (RNI)
13. Basisregistratie Ondergrond (voorheen Dino) (BRO)

Deze basisregistraties bevatten de belangrijkste, meest fundamentele objecten en subjecten (gerelateerd aan de identiteit of de plaats), die in de gegevensuitwisseling van en met de overheid het knooppunt vormen. Daarnaast voldoen de dertien basisregistraties aan de voorwaarden die aan basisregistraties worden gesteld:

1. de wetgeving waarin verplicht gebruik is geregeld, is aangenomen;
2. de gegevensverzameling is gevuld met minstens de wettelijk te gebruiken gegevens en deze wordt actueel gehouden;
3. er is een operationele voorziening voor de verstrekking van deze gegevens, voor alle partijen die verplicht gebruik moeten maken van de gegevens.

### **3.2 Stelsel van basisregistraties**

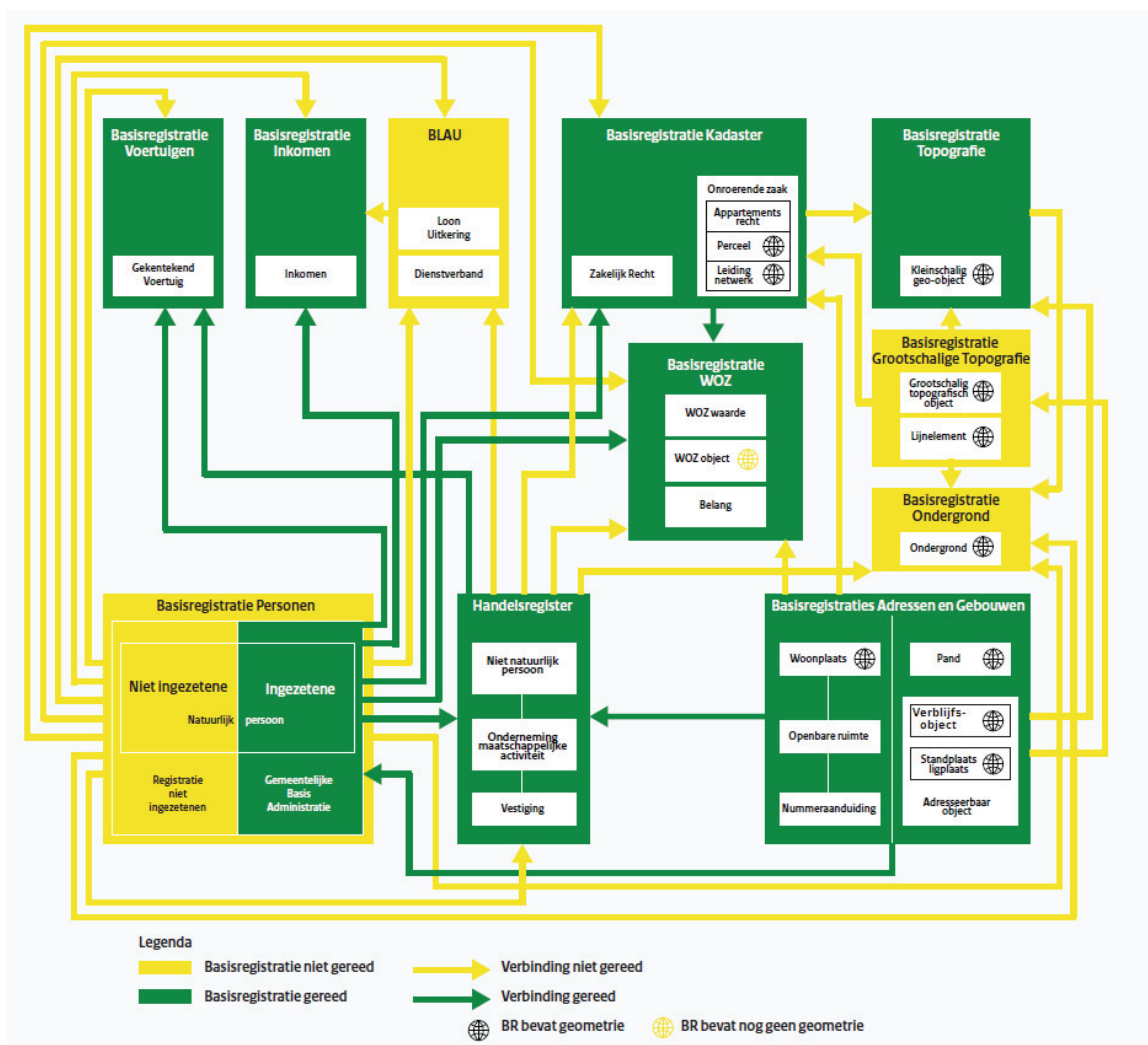
Het stelsel van basisregistraties bestaat uit verschillende basisregistraties die juridisch, informatiekundig, technisch en organisatorisch zo zijn afgestemd en gekoppeld dat deze overheidsbreed gebruikt worden. Het uitgangspunt is dat gegevens eenmalig worden verzameld en voor dienstverlening aan burgers en bedrijven worden hergebruikt. Figuur 3.C.1 toont de onderlinge relatie tussen de basisregistraties.

---

<sup>44</sup> Tweede Kamer, 3 maart 2003, 27 387, nummer 18.

<sup>45</sup> De BRG en BRA vormen samen de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG).

Figuur 3.C.1 - Werking van het stelsel van basisregistraties<sup>46</sup>



Het stelsel van basisregistraties dient als een bestuursinstrument om de overheids-informatievoorziening te verbeteren en meerdere politieke en bestuurlijke doelstellingen te realiseren. Het gaat daarbij onder meer om de volgende doelstellingen:

- het verbeteren van de overheidsdienstverlening aan burgers en bedrijven door:
  - eenmalig inwinnen en verzamelen;
  - meervoudig gebruik van informatie;
  - het vergroten van transparantie en
  - bewaking van de kwaliteit van de gegevens.
- het verlagen van de administratieve lasten (voor burgers en bedrijven) en uitvoeringslasten voor de overheid;
- het verbeteren van de fraudebestrijding, handhaving en toezicht.

<sup>46</sup> Bron: website e-overheid: wiki.noiv.nl.

### 3.2.1 De BR WOZ in het stelsel van basisregistraties

De keuze voor één BR WOZ betekent niet dat er maar één organisatie verantwoordelijk is voor de registratie van de gegevens in de BR WOZ. Diverse overheidsorganisaties zijn verantwoordelijk voor diverse onderdelen van de BR WOZ en er wordt informatie gebruikt uit andere basisregistraties. Door goede afspraken te maken over procedures en de inrichting van de gegevensverzameling moeten de verschillende losse onderdelen één samenhangend geheel vormen. Binnen het stelsel van basisregistraties zijn er de volgende rollen te onderscheiden:

- de rol van registratiehouder
- de rol van beheerder
- de rol van bronhouder
- de rol van afnemer

#### *Registratiehouder*

Registratiehouders zijn de politieke eigenaren van de basisregistraties op landelijk niveau. Dit zijn kortom de verschillende ministers die politiek verantwoordelijk zijn. In het geval van de BR WOZ is het ministerie van Financiën de registratiehouder. Het ministerie van Financiën is politiek en inhoudelijk verantwoordelijk voor de BR WOZ. Daarnaast is het ministerie van Financiën verantwoordelijk voor het aanwijzen van de beheerder van de LV WOZ. De staatssecretaris van BZK is verantwoordelijk voor de coördinatie en regie op het gehele stelsel van basisregistraties.

#### *Beheerder*

Een beheerder zorgt ervoor dat de basisregistratie op landelijk niveau raadpleegbaar is. De beheerder beheert en voert de LV WOZ uit. In het geval van de BR WOZ is het kadaster de verantwoordelijke beheerder. Daarmee is het kadaster verantwoordelijk voor de uitvoering en continuïteit van het systeem. Het kadaster beheert meerdere basisregistraties, wat wellicht een voordeel is bij de verdere ontwikkeling van het stelsel van basisregistraties.

#### *Bronhouder*

Het college van B&W is de verantwoordelijke bronhouder. In veel gevallen draagt het college van B&W het bronhouderschap op aan een ambtelijke functionaris. In Amsterdam is dat voor de WOZ de directeur de DBGA. Gemeenten gebruiken de BR WOZ in eerste instantie voor het eigen primaire proces: belastingheffing. De ambtelijke organisatie ziet de levering van gegevens vaak als een secundair proces. In formele zin is dit onjuist omdat het gaat om een wettelijke taak, maar materieel gezien is het logisch dat het leveren van gegevens als een nevenactiviteit wordt gezien en het heffen van belasting als hoofdactiviteit.

#### *Afnemer*

De (rechts)personen die in hun dagelijkse werkzaamheden gebruik maken van de gegevens uit de BR WOZ heten afnemers. Overheden zijn verplicht om gebruik te maken van de authentieke gegevens in de basisregistratie. Dit betekent dat alle gemeenten, provincies, ministeries, waterschappen, zelfstandige bestuursorganen en

overige organisaties voor hun publieke taak gebruik moeten maken van de basisregistraties. De belangrijkste wettelijke afnemers bij de BR WOZ zijn de rijksbelastingdienst, de Unie van Waterschappen en het CBS. De verwachting is dat in de toekomst het aantal afnemers zal toenemen als de BR WOZ wordt aangesloten op de LV WOZ.

### 3.3 Basisregistraties in de gemeente Amsterdam

Voor gemeentelijke organisaties heeft de invoering van basisregistraties veel consequenties. Niet alleen dient de gemeente gegevens te registreren en te leveren, ook mag zij bij de uitoefening van haar taken geen gebruik maken van andere gegevens dan die uit de basisregistratie. De komst van het stelsel van basisregistraties betekent dat verschillende organisaties in de gemeente Amsterdam afhankelijker van elkaar worden en daarom is het belangrijk dat wijzigingen in de gegevens snel worden doorgevoerd in de centrale basisregistraties. Om het stelsel van basisregistraties in Amsterdam goed uit te voeren dienen de volgende relaties te worden aangebracht en onderhouden:

- *relaties binnen een basisregistratie*  
De bronhouder, in het geval van de WOZ de DBGA, is verantwoordelijk voor het controleren van relaties binnen de BR WOZ. Afnemers dienen erop te kunnen vertrouwen dat deze gegevens gecontroleerd en juist zijn.
- *directe relaties tussen basisregistraties*  
Basisregistraties zijn gekoppeld aan elkaar door onderlinge verwijzingen. Een goed voorbeeld van een directe relatie is de wettelijke koppeling tussen persoonsgegevens uit de GBA met het objecttype belang in de BR WOZ. Door deze koppeling wordt vastgelegd wie de belanghebbende afnemer van een WOZ-object is.
- *indirecte relaties tussen basisregistraties*  
Basisregistraties leiden ertoe dat elk uniek gegeven slechts één keer in een registratie wordt opgeslagen. Doordat basisregistraties onderling direct gekoppeld zijn, is het mogelijk om gegevens te gebruiken die via een andere basisregistratie verkregen worden.
- *Eigen afnemersrelatie met de basisregistraties*  
Gemeentelijke organisaties zullen steeds hun eigen objecten en gegevens in relatie moeten brengen met de objecten van de basisregistraties. Enkel op deze manier kan worden voorkomen dat dezelfde soort gegevens op verschillende plekken binnen de gemeente worden bijgehouden.

De toenemende onderlinge afhankelijkheid van de verschillende basisregistraties, die zijn belegd bij verschillende organisatiedelen in de gemeente Amsterdam, brengt een grote kwetsbaarheid met zich mee. De kwaliteit van het gehele stelsel wordt bepaald door de zwakste schakel. Binnen de gemeente zijn er organisaties die de rol van afnemer, bronhouder of leverancier hebben. Al deze organisaties, in de specifieke rol die ze hebben, bepalen de kwaliteit van de losse basisregistraties en daarmee het gehele stelsel van basisregistraties. Afnemers spelen hierbij een belangrijke rol omdat zij de gegevens verplicht moeten afnemen en daarbij terug moeten melden indien er gerede twijfel bestaat over het authentieke gegeven. Deze terugmelding, die resulteert in een

onderzoek door de bronhouder, draagt eraan bij dat de gegevens die zijn opgenomen in de basisregistratie juist en volledig blijven. Indien afnemers niet terugmelden, zal de betrouwbaarheid van de data steeds verder afnemers terwijl afnemers wel verplicht blijven om de gegevens uit de basisregistratie te gebruiken. Dit betekent dat het belangrijk is dat de DBGA onjuiste gegevens uit de BAG terugmeld bij DBI en dat indien Waternet gereede twijfel heeft over de WOZ-waarde zij dit terugmelden bij de DBGA.

Het feit dat de gegevens juist en volledig zijn, betekent ook dat de gegevens actueel zijn. Voor leveranciers van de gegevens betekent dit dat zij wijzigingen in de feitelijke situatie snel moeten signaleren en de wijziging door moeten geven aan de verantwoordelijke bronhouder. Van leveranciers wordt kortom een grote inspanning verwacht terwijl zij er minder belang bij lijken te hebben dan de bronhouder.

## **Bijlage 2: Lijst met geraadpleegde personen**

### **Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam**

Bas Brekveld	Inspecteur
Henk Balke	Teamleider marktanalyse
Ron Dullemans	Accountmanager vooroverleg
Peter Foss	Sectormanager Gegevensbeheer, Waardebepaling & Heffing
Michiel Grünwald,	Teamleider Bezwaar en Juridische Zaken
Ellis den Hoed	Teamleider gegevensbeheer vastgoed
Gertjan Kock	Medewerker informatiemanagement
Robert van Meurs	Projectleider Vanguard
Martijn Nieuwenhuijzen	Teamleider gegevensregie
Arno Schippers	Consulent planning en control
Patricia Schmidt	Teamleider waarden
Nicolette Schut	Teamleider waarden
Cees Valk	Dienstcontroller/Sectormanager Bedrijfsvoering

### **Overige diensten gemeente Amsterdam**

Marco Scheffers	Manager BAG (Dienst Basis Informatie)
Ivan Vrouwe	Bestuursadviseur (Bestuursdienst, concern Financiën)

### **Ministerie van Financiën**

Peter van den Heuij	Programmamanager landelijke voorziening BR WOZ
---------------------	--

### **Ombudsman**

Tonno Cramer	Senior onderzoeker
Bas Tillema	Senior onderzoeker

### **Waarderingskamer**

Jan Gieskes	Secretaris
Marco Kuijper	Strategieontwikkelaar toezicht
Els Monster	managementteam





## Bijlage 3: Overzicht toezichtinstrumenten waarderingskamer

	TOEZICHT-INSTRUMENTEN	TYPE TOEZICHT-INSTRUMENT	OMSCHRIJVING TOEZICHTINSTRUMENT
1.	Aanbeveling	Interveniërend	Een aanbeveling is een in artikel 21 van de Wet WOZ geregelde sanctie. Met een aanbeveling worden de gebreken in de uitvoering van de wet, die bij een gemeente zijn geconstateerd, vastgesteld en openbaar gemaakt.
2.	Aanwijzing	Interveniërend	De Staatssecretaris van Financiën kan de gemeente zelfstandig, of na advisering door de waarderingskamer, een aanwijzing geven.
3.	Brief aan gemeentebestuur	Informerend / interveniërend	Brief waarin een zorgelijke situatie onder de aandacht van het gemeentebestuur wordt gebracht.
4.	Brief aan gemeentesecretaris	Informerend / interveniërend	Brief gericht aan gemeentesecretaris van een gemeente waar naar de mening van de medewerkers van de waarderingskamer een effectief en doelmatig toezicht op de uitvoering van de Wet WOZ belemmerd is.
5.	Gesprek op bestuurlijk niveau (preventief)	Informerend / informatieverzamend	Een gesprek met het gemeentebestuur, bijvoorbeeld bij het ontstaan van een nieuwe gemeente als gevolg van een gemeentelijke herindeling, waarin we de uitvoering van de Wet WOZ onder de aandacht brengen.
6.	Gesprek op bestuurlijk niveau (repressief)	Interveniërend	Feitelijke constatering en het oordeel over de kwaliteit van de uitvoering van de Wet WOZ kunnen aanleiding geven deze op bestuurlijk niveau onder de aandacht te brengen.
7.	Inhoudelijke bijdrage leveren aan nieuwe ontwikkelingen	Informerend / informatieverzamend / interveniërend	Bij nieuwe ontwikkelingen zoals de totstandkoming van de basisregistraties en ontwikkelingen over de e-overheid worden medewerkers van de waarderingskamer soms gevraagd om vanuit hun expertise een bijdrage te leveren.
8.	Inspecties ter plaatse (regulier)	Informerend / informatieverzamend / interveniërend / oordeelsvormend	Hierbij wordt in tijdsbestek van een halve dag een "quicksan" bij de gemeente uitgevoerd, waarbij meer in detail de situatie bij een gemeente in beeld wordt gebracht. Hierbij speelt de coachende rol van de inspecteur een belangrijke rol.
9.	Juistheidonderzoek	Informatieverzamend / oordeelsvormend	Onderzoek naar de juistheid van de gegevens die de gemeente in de voortgangsinventarisatie aan de waarderingskamer heeft opgegeven.
10.	Onderzoek afronding toezicht (woningen en niet-woningen)	Informerend / informatieverzamend / interveniërend / oordeelsvormend	Onderzoek naar de kwaliteit van de taxaties. Op basis hiervan krijgen gemeenten wel of geen toestemming om nieuwe WOZ-beschikkingen te versturen. De inhoudelijke accenten kunnen verschillen (ratio's, onderbouwing, niet-woningen).
11.	Periodieke voortgangsinven-	Informatieverzamend / oordeelsvormend	Periodiek worden gemeenten via internet door middel van een vragenlijst bevraagd over de uitvoering van de Wet

	TOEZICHT-INSTRUMENTEN	TYPE TOEZICHT-INSTRUMENT	OMSCHRIJVING TOEZICHTINSTRUMENT
	tarisatie (inclusief terugkoppeling)		WOZ.
12.	Systeemonderzoek (grote gemeenten)	Informatieverzameland / oordeelsvormend	Bij dit type onderzoek baseren wij ons oordeel op de resultaten van interne beheersingsmaatregelen van gemeenten zelf.
13.	Thematisch onderzoek	Informatieverzameland / oordeelsvormend	Een onderzoek naar één onderdeel van de uitvoering van de Wet WOZ. Meestal zijn dit type onderzoeken gemeenteoverschrijdend.
14	Volledigheidsonderzoek	Informatieverzameland / oordeelsvormend	Hierbij beoordelen of gemeenten alle niet-vrijgestelde kadastrale percelen van een WOZ-waarde hebben voorzien en of gemeenten van de vrijgestelde kadastrale percelen aannemelijk kunnen maken dat deze terecht zijn vrijgesteld.
15	Voorlichtingsbijeenkomst	Informerend	Een bijeenkomst waarin door medewerkers van de waarderingskamer voorlichting wordt gegeven over WOZ-gerelateerde onderwerpen.
16.	WOZ-benchmark	Informatieverzameland	Onderzoek gericht op het verzamelen en aanbieden van vergelijkende informatie over de uitvoering van de Wet WOZ op basis waarvan de gemeenten de eigen uitvoering kunnen optimaliseren.

Bron: Strategiedocument waarderingskamer 2010-2015, waarderingskamer, 20 november 2009

## Bijlage 4: Overzicht speerpunten waarderingskamer 2010 t/m 2012<sup>47</sup>

Speerpunten (in jaar / jaren)	Toelichting
Tijdig nemen van beschikkingen. (2010)	Gemeenten die niet in staat blijken aan de wettelijke termijn te voldoen voor het nemen van beschikkingen, kunnen in de oordeelsvorming van de waarderingskamer niet in aanmerking komen voor het oordeel "naar behoren" of beter. Alleen als bijvoorbeeld sprake is van een gemeentelijke herindeling, is een uitzondering mogelijk.
Gemeenten die al meerdere jaren achtereen een zorgelijk oordeel krijgen. (2010)	De waarderingskamer brengt bij deze gemeenten de problematiek vooral ook onder de bestuurlijke aandacht.
Het verplichte gebruik van de BAG voor het WOZ-proces per 1 juli 2011. (2010, 2011, 2012)	De waarderingskamer: - heeft vooral aandacht voor de aansluiting van de WOZ-registratie op de Basisregistratie adressen en gebouwen (2010, 2011, 2012). - draagt bij aan het ontwikkelen van hulpmiddelen met diverse publieke en private partners (2011, 2012). - draagt bij aan het tot werking brengen van het stelsel van basisregistraties en specifiek aan de realisatie van de LV WOZ (2011, 2012).
De communicatie over de WOZ-taxatie door de gemeente met hun inwoners en bedrijven om het vertrouwen van hen in de Wet WOZ te vergroten <sup>48</sup> (2010, 2011, 2012)	De waarderingskamer besteedt onder andere aandacht aan: - ontsluiten van het taxatieverslag via DigiD met een persoonlijke internetpagina (2010). - of de taxatieverslagen belanghebbenden goed inzicht geven in hoe de (uitvoering van) de Wet WOZ werkt en hoe de waarde van hun object tot stand is gekomen (2012) - de zogenoemde "no cure no pay bedrijven" en hoe gemeenten daarmee omgaan (2012). - de mogelijke effecten van de voorgenomen verhoging van de griffierechten in relatie tot een marktconforme waardebeoordeling (2012).
De kwaliteit van geregistreerde objectkenmerken die worden gebruikt bij de (modelmatige) waardebeoordeling. (2011, 2012)	Een goede kwaliteit van primaire- (type, bouwjaar, grootte) en secundaire kenmerken (kwaliteit, onderhoud, ligging en doelmatigheid) is belangrijk omdat: - Andere partijen krijgen uit de Basisregistratie gebouwen authentieke primaire objectkenmerken die in veel gevallen in het kader van de Wet WOZ zijn verzameld. <sup>49</sup> - Voor steeds minder veranderingen aan onroerende zaken geldt de verplichting om die via een aanvraag voor een omgevingsvergunning te melden bij de gemeente. - Mede door de huidige marktomstandigheden zullen verschillen in secundaire objectkenmerken, meer dan in het verleden, leiden tot significante waardeverschillen.

<sup>47</sup> Werkplan waarderingskamer 2010, waarderingskamer, 20 november 2009; Werkplan waarderingskamer 2011, waarderingskamer, 5 november 2010; Werkplan waarderingskamer 2012, waarderingskamer, 24 november 2011.

<sup>48</sup> Een in 2011 door TNS-NIPO uitgevoerd onderzoek onder eigenwoningbezitters (Op juiste waarde geschat, juni 2011) laat zien, dat het vertrouwen in de uitvoering van de WOZ, ondanks het lage bezwarenpercentage, laag is. Het door de VNG en de waarderingskamer onder gemeenten uitgevoerde onderzoek naar de afhandeling van bezwaarschriften (Vertrouwen omhoog, bezwaren omlaag, 2011) leert dat het vertrouwen van belanghebbenden stoelt op drie pijlers: kwaliteit, inzicht en acceptatie.

<sup>49</sup> Het is de waarderingskamer gebleken dat voor de kwaliteit hiervan meer aandacht nodig is.

Speerpunten (in jaar / jaren)	Toelichting
Continuïteit in toezicht waarderingskamer (2011, 2012)	De waarderingskamer: - blijft waar mogelijk streven naar 'horizontalisering' van haar toezicht (o.a. inzet om te komen tot openbaarheid van WOZ-waarden). - beoogt een verhoging van het percentage gemeenten dat de beoordeling 'naar behoren' krijgt <sup>50</sup> en een verlaging van het percentage dat een lagere beoordeling krijgt dan het jaar ervoor. <sup>51</sup> - continueert de in 2010 ingezette intensivering van het toezicht op de niet-woningen. <sup>52</sup> - intensiveert per 2012 haar gegevensgerichte toezicht <sup>53</sup> .

<sup>50</sup> Eind 2009 beoordeelde de waarderingskamer de uitvoering van de Wet WOZ in 84% van de gemeenten op het niveau "naar behoren" of beter. Haar doel voor eind 2011 was 95%. Eind 2010 is een percentage bereikt van 88%. Omdat er nogal veel op gemeenten afkomt (BAG, herstel van de kwaliteit van de objectkenmerken, etc.) heeft de waarderingskamer het streefpercentage voor 2012 tijdelijk verlaagd van 95% naar 90%.

<sup>51</sup> In 2009 had 9% van de gemeenten een lager oordeel dan het jaar daarvoor. Het doel voor eind 2011 is dat dit percentage beduidend lager zal zijn. In 2010 had 6% van de gemeenten een lager oordeel dan het jaar daarvoor. Eind 2012 moet dit terugvalpercentage -ondanks het eerder genoemde effect van een aangescherpte normering hoogstens op ongeveer een zelfde niveau liggen.

<sup>52</sup> In eerdere jaren is ons bij de kwaliteitsverbetering op het terrein van woningtaxaties gebleken dat voldoende aandacht vanuit het toezicht een voorwaarde is voor structurele verbeteringen bij gemeenten.

<sup>53</sup> Omdat is gebleken dat alleen procesgericht toezicht de gegevensinhoudelijke problemen bij gemeenten onvoldoende aan het licht brengt.