



Answering
tomorrow's
challenges
today

Evaluatie onderzoek naar de kwaliteit van de taxaties

Eindrapport

Rotterdam, 14 december 2023

Evaluatie onderzoek naar de kwaliteit van de taxaties

Eindrapport

Rotterdam, 14 december 2023

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	5
1 Inleiding.....	8
1.1 Achtergrond en doel.....	8
1.2 Vraagstelling.....	8
1.3 Scope en afbakening.....	8
1.4 Werkwijze.....	9
1.5 Leeswijzer.....	10
2 Beschrijving instrument onderzoek kwaliteit taxaties	12
2.1 Inleiding.....	12
2.2 Procesbeschrijving.....	12
2.2.1 Voorbereiding.....	12
2.2.2 Onderzoek.....	13
2.2.3 Vaststelling kwaliteit van taxaties instrument.....	14
2.2.4 Evaluatie.....	15
3 Toepassing van onderzoeksinstrument.....	16
3.1 Inleiding.....	16
3.2 Wet WOZ.....	16
3.3 Gegevensbeheer.....	17
3.3.1 Waardebepaling.....	17
3.3.2 Landelijke registraties.....	18
3.4 Resultaten in de praktijk.....	19
3.4.1 Ontwikkeling algemene beoordelingen.....	19
3.4.2 Bezwaarschriften.....	20
3.4.3 Uitvoeringskosten Wet WOZ.....	21
3.5 Bevindingen zelfevaluatie Waarderingskamer.....	21
4 Analyse.....	23
4.1 Inleiding.....	23
4.2 Ervaringen met het proces.....	23
4.3 Ervaringen met de opzet en inzet van het instrument.....	24
4.4 Ervaring van gemeenten met de opgeleverde producten.....	27
4.5 Impact van het onderzoeksinstrument.....	27
4.6 Contextuele ontwikkelingen.....	28
5 Conclusies en aanbevelingen.....	30
5.1 Conclusies.....	30
5.2 Aanbevelingen.....	31
Geraadpleegde bronnen	34
Bijlage 1: Begrippenlijst.....	36

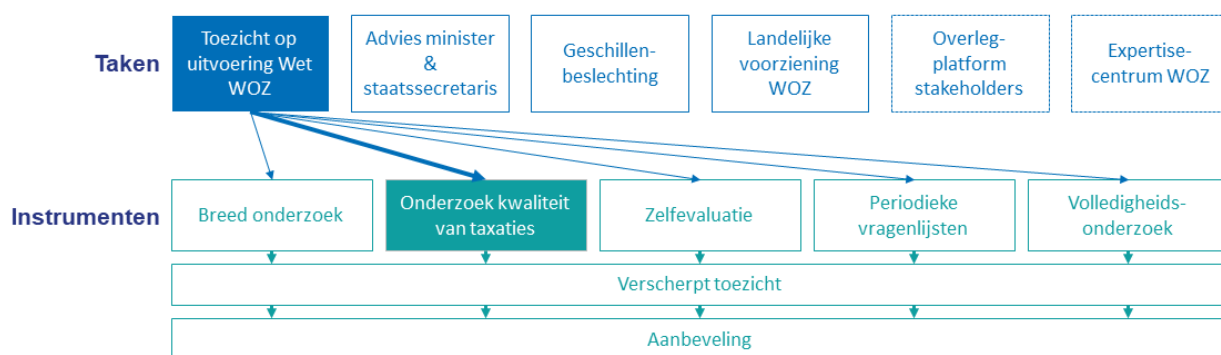
Bijlage 2: Selectie van de gemeenten/organisaties	37
Uitgangspunten selectie	37
Geselecteerde gemeenten/ gemeenschappelijke regelingen.....	37

Samenvatting

Aanleiding

De Waarderingskamer voert jaarlijks bij iedere gemeente diverse onderzoeken uit naar de uitvoering van de Wet waardering onroerende zaken (Wet WOZ). Jaarlijks laat de Waarderingskamer één van toezichtsinstrumenten evalueren. Op verzoek van de Waarderingskamer heeft Ecorys dit jaar een evaluatie uitgevoerd van het instrument “onderzoek naar de kwaliteit van WOZ-taxaties” (zie figuur 1.1).

Figuur 0.1 Afbakening van de opdracht



Werkwijze

In de evaluatie zijn verschillende stappen ondernomen om tot een beantwoording van de vragen te komen.

- **Kennisneming van het instrument:** Aan de hand van de verschillende documenten, tools en communicatie middelen heeft de Waarderingskamer een nadere toelichting gegeven op de toepassing en het gebruik van het instrument “onderzoek kwaliteit van WOZ-taxaties” in de praktijk. Op basis van deze toelichting en de toegezonden aanvullende informatie hebben wij een beschrijving opgesteld van de werking van het instrument.
- **Selectie van gemeenten voor het onderzoek:** Een juiste selectie van gemeenten/organisaties die waarderings uitvoeren is van belang om het onderzoek betrouwbaar en valide te laten zijn. Er is een selectie van 14 gemeenten gemaakt met een spreiding in het aantal waarderings, het gebruikte taxatiepakket, geografische dekking, algemeen oordeel en bijzonderheden uit voorgaande onderzoeken kwaliteit WOZ-taxaties.
- **Ervaringen van gemeenten met het instrument:** Er is gesproken met vertegenwoordigers van de Waarderingskamer en met vertegenwoordigers van de geselecteerde gemeenten.

Proces van het onderzoek kwaliteit WOZ-taxaties

Het onderzoek kwaliteit WOZ-taxaties kent een jaarlijks terugkerend regime. Eerst wordt een toezichtsplan opgesteld en gedeeld met de gemeenten. Hierin legt de Waarderingskamer vast welke gemeenten met welk onderzoek onderzocht worden. De Waarderingskamer streeft ernaar om jaarlijks een kwart van de gemeenten en meer dan 25% van de WOZ-objecten te controleren met dit instrument. De gemeenten worden geselecteerd op basis van een risicogestuurde aanpak. Dit betekent dat hoe hoger het risico dat de WOZ-taxaties van een

gemeente van onvoldoende kwaliteit zijn, of hoe groter het belang, hoe groter de kans dat ze onderzocht worden.

Vervolgens verzamelt de Waarderingskamer informatie uit verschillende bronnen, waaronder informatie bij de gemeenten zelf op basis van vragenlijsten. De informatie wordt in de stufviewer geladen, welke een analyse van indicatoren produceert. Afwijkende indicatoren worden met de gemeente besproken door een inspecteur van de Waarderingskamer. Bij een afdoende verklaring stemt de Waarderingskamer in en kunnen de taxaties geschikt worden door de gemeenten.

Na afloop voert de Waarderingskamer een interne evaluatie uit naar de uitgevoerde onderzoeken en resultaten.

Conclusies

De belangrijkste conclusie uit het onderzoek zijn als volgt:

- Het instrument kwaliteit WOZ-taxaties kan als effectief en efficiënt worden beoordeeld. Het instrument kwaliteit WOZ-taxaties functioneert goed. De Waarderingskamer is in staat om grote hoeveelheden objecten te controleren met een relatief beperkte inzet van personeel en middelen. Het instrument is compleet en in staat snel de pijnpunten rondom de waardering van objecten op te zoeken. Gemeenten geven bovendien aan dat zij de open houding van de inspecteurs en de uitkomsten van het onderzoek waarderen.
- Het onderzoek kwaliteit WOZ-taxaties zorgt voor een beperkte administratieve last bij de gemeenten.
- In de gevoerde gesprekken wordt breed erkend dat door de uitgevoerde controles van de Waarderingskamer de kwaliteit van taxaties wordt verhoogd. De controles zijn een goede stok achter de deur om kwaliteit te leveren, voor zover die wens er al niet ligt bij de ambtenaren. Daarnaast dient het onderzoek ook als herinnering om bepaalde zaken op te pakken en te verbeteren.
- De inzet van het instrument kwaliteit WOZ-taxaties leidt ook op langere termijn tot een hogere kwaliteit. Dit blijkt uit de gesprekken en het feit dat de beoordeling van de organisaties over de gehele linie in de afgelopen jaren positiever is geworden.
- De gesproken vertegenwoordigers van de gemeenten geven aan dat de stufviewer veel en bruikbare informatie bevat. Tegelijkertijd wordt aangegeven dat bij de aflevering van de stufviewer, de waarderingsal klaar zijn en gemeenten de stufviewer alleen ontvangen als zij in het onderzoek vallen. De stufviewer kan daarom niet jaarlijks gebruikt worden en heeft eigenlijk alleen een functie om toekomstige verbeteringen in de systemen aan te brengen.

Aanbevelingen

Aanbevelingen over de opzet en inzet van het instrument

- 1) De Waarderingskamer kan duidelijker communiceren waarom een gemeente wel of niet geselecteerd is.
- 2) De Waarderingskamer zou kunnen overwegen ook vaker bij kleine gemeenten (met veel sterren) langs te gaan. Dit kan bijvoorbeeld door minder hard te sturen op jaarlijks een kwart van de objecten controleren of extra criteria op te nemen.
- 3) Pas de interface van de vragenlijst aan, dat deze intuïtiever en makkelijker te gebruiken wordt. Kijk hierbij ook of het mogelijk is om bepaalde algemene delen reeds te uploaden

vanuit eerdere vragenlijsten. Onderzoek ook de mogelijkheid om excelbestanden te downloaden om gegevens te kunnen invullen.

- 4) Beschrijf duidelijker waarom veranderingen in de informatiebehoefte optreden en wat dit betekent voor gemeenten.
- 5) Laat gemeenten verantwoordelijkheid afleggen over de (mate van) handmatig gemaakte bijstellingen in hun softwarepakket en modeltaxaties.
- 6) Geef een betere onderbouwing en toelichting op het toegekende eindoordeel.

Aanbevelingen stufviewer en rapporten

- 7) Maak de stufviewer en de rapporten leesbaarder voor mensen met minder vakkennis. Bijvoorbeeld door een uitgeklete versie of een softwareschil te bouwen;
- 8) Overweeg de stufviewer ook op te sturen naar gemeenten op het moment dat zij geen onderzoek kwaliteit WOZ-taxaties ontvangen.
- 9) Overweeg samenwerking met softwareleveranciers om dezelfde checks uit de stufviewer in de software van gemeenten in te laten bouwen.

1 Inleiding

1.1 Achtergrond en doel

De Waarderingskamer voert jaarlijks bij iedere gemeente diverse onderzoeken uit naar de uitvoering van de Wet waardering onroerende zaken (Wet WOZ). Alle gemeenten krijgen jaarlijks te maken met één of meer van deze onderzoeken. Jaarlijks laat de Waarderingskamer één van toezichtsinstrumenten evalueren. Op verzoek van de Waarderingskamer heeft Ecorys dit jaar een evaluatie uitgevoerd van het instrument “onderzoek naar de kwaliteit van WOZ-taxaties”.

Met het onderzoek naar de kwaliteit van de WOZ-taxaties onderzoekt de Waarderingskamer jaarlijks de nieuwe WOZ-taxaties van circa een kwart van de gemeenten op de kwaliteit. Pas na deze controleslag en goedkeuring, mogen de gemeenten de nieuwe WOZ-waardes beschikken. Het doel van het evaluatieonderzoek is om inzicht te krijgen in de effectiviteit en de efficiëntie van het genoemde onderzoeksinstrument en het instrument waar mogelijk te verbeteren.

1.2 Vraagstelling

De volgende onderzoeksonderwerpen zijn meegenomen in de evaluatie:

- de scope van het onderzoek kwaliteit taxaties;
- de wijze waarop het onderzoeksinstrument is ingericht in relatie tot andere instrumenten;
- de aanpak van het onderzoek (bijv. datavoorbereiding, interne afstemming en uitvoering);
- de efficiency van het onderzoek aan de kant van de Waarderingskamer en die van de gemeente (bijv. tijdsbesteding en gegevenslevering);
- de bijdrage van het onderzoeksinstrument aan de kwaliteit van WOZ-waarden in de gemeente;
- de toegevoegde waarde van de stufviewer en het achterlaten hiervan bij gemeenten;
- de bijdrage van het onderzoeksinstrument aan de duurzame verbetering van de kwaliteit van de taxaties in de gemeente;
- de leesbaarheid van de rapporten en de mate waarin deze aanzetten tot actie.

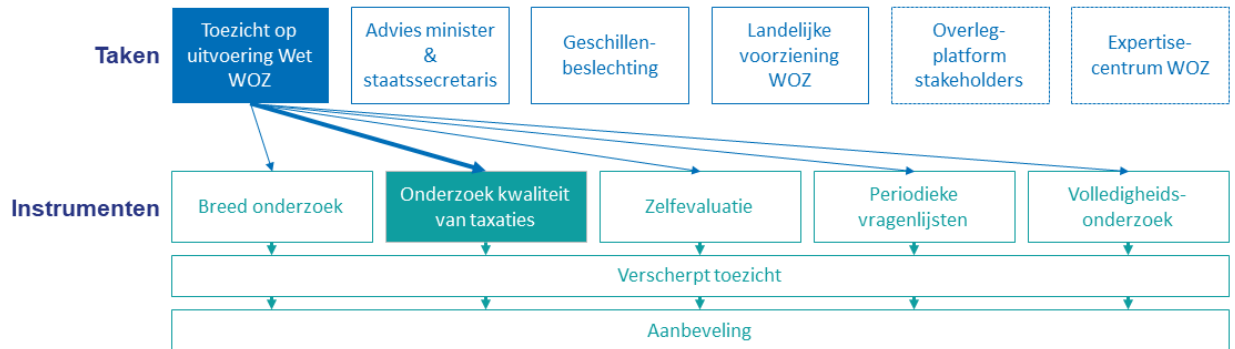
De evaluatie vormt hiermee enerzijds een oordeel over het huidige instrument, anderzijds wordt ook gekeken naar de mogelijkheden om de onderzoeken naar de kwaliteit van WOZ-taxaties verder te verbeteren.

1.3 Scope en afbakening

De evaluatie betreft het instrument onderzoek naar de kwaliteit van WOZ-taxaties, als onderdeel van het toezicht op de uitvoering van de Wet WOZ. De andere instrumenten en taken van de Waarderingskamer (zie figuur 1.1) zijn alleen onderdeel van deze evaluatie

wanneer ze een snijvlak hebben met het onderzoek kwaliteit taxaties en om te bezien wat de positie is van het instrument in het grotere geheel.

Figuur 1.1 Afbakening van de opdracht



1.4 Werkwijze

In de evaluatie zijn verschillende stappen ondernomen om tot een beantwoording van de vragen te komen.

Kennisneming van het instrument

Aan de hand van de verschillende documenten, tools en communicatie middelen heeft de Waarderingskamer een nadere toelichting gegeven op de toepassing en het gebruik van het instrument onderzoek kwaliteit van WOZ-taxaties in de praktijk. Op basis van deze toelichting en de toegezonden aanvullende informatie hebben wij een beschrijving opgesteld van de werking van het instrument alsmede de leidraden voor de interviews met gemeenten of organisaties die het onderzoek hebben ondergaan en vertegenwoordigers van de Waarderingskamer.

Ervaringen van gemeenten met het instrument

Er is gesproken met vertegenwoordigers van de Waarderingskamer en met vertegenwoordigers van 14 geselecteerde gemeenten (zie het proces van selectie in de volgende paragraaf). Ter voorbereiding op de gesprekken met de gemeenten zijn de beoordelingen van de Waarderingskamer van het onderzoek kwaliteit WOZ-taxaties van de betreffende gemeente doorgenomen. De gesprekken zelf hebben plaatsgevonden in het voorjaar en in de zomer van 2023.

Selectie van gemeenten voor het onderzoek

Een juiste selectie van gemeenten/organisaties die waarderings uitvoeren is van belang om het onderzoek betrouwbaar en valide te laten zijn. Een aantal thema's zijn van belang geacht bij het selecteren van de gemeenten:

- Het **aantal waarderings** dat wordt uitgevoerd door de gemeente/organisatie: Hierbij maken we een onderscheid tussen kleine, middelgrote en grote gemeenten. Bij de uiteindelijke selectie dienen alle drie de categorieën in voldoende mate vertegenwoordigd te zijn.

- **Taxatiepakket:** Er zijn verschillende softwarepakketten (Ortax, Gouw, Vris, 4WOZ, Key2Waarderen, Level) die gebruikt worden voor het taxeren van objecten. Het is belangrijk dat elk systeem vertegenwoordigd en gezien wordt in het onderzoek.
- **Bijzonderheden:** Er kunnen een aantal bijzonderheden zijn geconstateerd in het databestand welke volgens ons om extra aandacht vragen in het onderzoek. Dit zijn:
 - o Het aantal bezoeken dat de Waarderingskamer heeft gebracht;
 - o Laag algemeen oordeel;
 - o Incourant onvoldoende;
 - o Onvoldoende aansluiting op marktniveau;
 - o Modelmatig werken;
 - o Goed (geen extra aandacht noodzakelijk).

Bij de keuze van de gemeenten is rekening gehouden met het feit dat gemeenten waar het taxatie proces goed verloopt en gemeenten met extra aandacht, gelijk zijn vertegenwoordigd.

- **Geografische dekking:** Van belang is ook dat de landelijke werking van de Waarderingskamer tot uiting komt in de geografische spreiding van de geselecteerde gemeenten/ organisaties. Om dit te bereiken hebben we minimaal één gemeente/ organisatie per provincie geselecteerd.

Om de selectie aselekt uit te voeren zijn, in een door de Waarderingskamer aangeleverd databestand, 14 organisaties/ gemeenten geselecteerd op basis van rangorde. Vervolgens is nagegaan of de verkregen selectie aansloot bij, en voldoende dekking gaf over, de hierboven geformuleerde thema's. In situaties waarbij een bepaalde categorie in de aanvankelijke selectie niet voorkwam is de volgende gemeente of organisatie in de lijst geselecteerd. Op basis van de bovenstaande methode zijn de volgende gemeenten of organisaties geselecteerd.

Figuur 1.2 Gemeenten die geselecteerd zijn voor het onderzoek

<ul style="list-style-type: none"> • Zoetermeer • BGHU • Mijngemeentedichtbij¹ • Noordenveld (Noordelijk Belastingkantoor) • Steenbergen • Westerwolde • SB Walcheren & Schouwen Duiveland 	<ul style="list-style-type: none"> • BSGW • BSOB • Urk • Heerenveen • Brummen (Tribuut) • Hilversum • Rotterdam
--	--

1.5 Leeswijzer

Deze evaluatie kent de volgende opbouw:

- In **hoofdstuk 2** presenteren wij de **beschrijving van het instrument onderzoek kwaliteit WOZ-taxaties**, als basis en achtergrond voor de uitvoering van de gevraagde evaluatie.

¹ Mijngemeentedichtbij was initieel wel geselecteerd maar vanwege praktische overwegingen niet geïnterviewd.

- In **hoofdstuk 3** wordt ingegaan op de toepassing van het instrument **onderzoek kwaliteit WOZ-taxaties in de praktijk**.
- In **hoofdstuk 4** volgt de **analyse** waarbij wordt ingegaan op de bekendheid met het instrument, de kwaliteit van het instrument, het proces, het oordeel van gemeenten over de geleverde producten en de impact van het instrument.
- De **conclusies en aanbevelingen** worden in **hoofdstuk 5** gepresenteerd.

2 Beschrijving instrument onderzoek kwaliteit taxaties

2.1 Inleiding

In het onderzoek kwaliteit van WOZ-taxaties onderzoekt de Waarderingskamer jaarlijks nieuwe WOZ-taxaties van een kwart van de gemeenten op de kwaliteit. Pas na deze controleslag en goedkeuring, mogen de gemeenten de nieuwe WOZ-waardes beschikken.

Niet alle gemeenten worden jaarlijks gecontroleerd. Dit betekent niet dat de nieuwe taxatiewaarden ongecontroleerd bekend gemaakt worden aan de belanghebbenden. Een gemeente controleert zelf ook de WOZ-taxaties aan de hand van de, door de Waarderingskamer beschikbaar gestelde beoordelingsprotocollen. Wanneer deze controles klaar zijn en alle verbeterlagen zijn afgerond, rapporteert de gemeente de belangrijkste resultaten uit deze beoordelingsprotocollen aan de Waarderingskamer. De Waarderingskamer beoordeelt of gemeenten zich houden aan de wettelijke regels en of gemeenten de taxaties voldoende zorgvuldig controleren. Wanneer er uit de rapportage van de gemeente een onvoldoende beeld gekregen wordt, kan besloten worden om aanvullende vragen te stellen of om alsnog een intensief onderzoek kwaliteit van WOZ-taxaties ter plaatse bij de gemeente uit te voeren.

In dit hoofdstuk wordt het instrument kwaliteit van WOZ-taxaties" beschreven en wordt ingegaan op de processen en werkwijze van het instrument.

2.2 Procesbeschrijving

2.2.1 Voorbereiding

De Waarderingskamer voert als toezichthouder op de Wet WOZ verschillende soorten onderzoeken uit bij gemeenten. De onderzoeken die per gemeente worden uitgevoerd, zijn opgenomen in het toezichtsplan. Het opstellen hiervan gebeurt jaarlijks eind juni en wordt begin juli naar de uitvoeringsorganisaties gezonden.

In dit plan geeft de Waarderingskamer aan welke gemeenten en/of samenwerkingsverbanden onderzocht worden en met welk onderzoeksinstrument. De Waarderingskamer streeft ernaar om jaarlijks ongeveer een kwart van de Nederlandse gemeenten (80) te controleren middels het onderzoek kwaliteit van WOZ-taxaties. Het aantal WOZ-objecten waarvoor deze organisaties verantwoordelijk zijn, ligt hoger dan 25%.

Selectie gemeenten gebaseerd op risicogestuurde aanpak

Om te bepalen welke gemeenten geselecteerd worden voor dit onderzoeksinstrument, hanteert de Waarderingskamer een risicogestuurde aanpak. Hoe hoger het risico dat de WOZ-taxaties van een gemeente van onvoldoende kwaliteit zijn, of hoe groter het belang, hoe groter de kans dat ze onderzocht worden. Verschillende aanleidingen worden gezien als risicoverhogend:

- Grootte van de gemeente;

- Uitkomsten van voorgaande onderzoeken of evaluaties;
- Verandering in het uitvoeringsproces van de gemeente, bijvoorbeeld:
 - o Verandering van softwarepakket;
 - o Verandering van uitvoeringsorganisatie;
 - o Personeelwisselingen;
 - o Gemeentelijke reorganisaties;
- Relatief veel bezwaarschriften van belanghebbenden, die de Waarderingskamer als gerechtvaardigd beschouwt;
- Relatief veel of weinig honoreringen van bezwaarschriften door de gemeente;
- Indicatoren uit voorgaande vragenlijsten die gemeenten driejaarlijks invullen. Deze vragenlijsten zijn niet expliciet onderdeel van het onderzoek kwaliteit WOZ-taxaties, maar zijn wel een relevante bron van informatie:
 - o September/oktober: Aan het begin van het 'onderzoeksseizoen' wordt de eerste vragenlijst uitgestuurd naar alle gemeenten/samenwerkingsverbanden. Gemeenten/samenwerkingsverbanden geven aan in deze vragenlijst wanneer ze verwachten de WOZ-taxaties vastgesteld te hebben.
 - o December – februari: Wanneer de gemeenten bij de Waarderingskamer aangeven dat ze de WOZ-taxaties hebben vastgesteld, vullen ze de tweede vragenlijst in. Deze vragenlijst gaat inhoudelijk in op de kwaliteit van de taxaties en heeft als doel onregelmatigheden in taxaties op te halen. Deze vragenlijst kan pas worden ingevuld als ten minste 90 procent van de taxaties gecontroleerd (en goed bevonden) zijn.
 - o April: In april is het onderzoek kwaliteit van WOZ-taxaties (grotendeels) afgerond. Deze vragenlijst kijkt dus hoofdzakelijk terug op afgelopen onderzoek. Hij haalt informatie op over het aantal bezwaren op afgelopen WOZ-taxatie.

2.2.2 Onderzoek

Het proces van aanpassingen in het instrument

Allereerst wordt er in september gestart met een interne inventarisatie van wensen en verbeterpunten die de inspecteurs van de Waarderingskamer hebben ten opzichte van het instrument onderzoek kwaliteit van WOZ-taxaties. De aangepaste onderzoeksmethodiek (inclusief de stufviewer – zie tekst hieronder) en richtlijnen worden, wanneer wenselijk aangepast en vastgelegd alvorens hiermee naar de gemeenten te gaan. Eind november of begin december worden de regels voor het onderzoek en de stufviewer vastgesteld.

Stufviewer

De gegevenslevering tussen de gemeente en dienstverleners gebeurt op basis van een uitwisselingsformat dat onderling is afgesproken (Stuf-TAX). Op basis van de aangeleverde gegevens in de Stuf-TAX maakt de Waarderingskamer een stufviewer. Hierin zijn alle objectkenmerken opgenomen die in de WOZ-administratie zijn opgenomen. Op basis van query's kan de Waarderingskamer vervolgens bezien of er afwijkingen gevonden worden in de WOZ-waarderingen en de objectkenmerken.

Het proces bij onderzoek bij gemeenten

De gemeenten krijgen in oktober de eerste vragenlijst opgestuurd. Met de uitkomsten van de vragenlijst krijgt de Waarderingskamer een beeld van het moment waarop gemeenten hun gegevens beschikbaar hebben. Op basis hiervan worden de onderzoeken bij gemeenten

uitgevoerd. De meeste onderzoeken (circa 80%) worden uitgevoerd in de periode van midden december tot midden januari. De onderzoeken bij gemeenten lopen door tot midden februari.

Zodra de Waarderingskamer de kwaliteit van de WOZ-taxaties als voldoende beoordeeld, wordt toestemming verleend aan de gemeente om deze te beschikken. Gebruikelijk gebeurt dit in de periode tussen eind januari en eind februari.

2.2.3 Vaststelling kwaliteit van taxaties instrument

Het onderzoek zelf bestaat voor elke gemeente en/ of samenwerkingsverband uit de volgende stappen:

1. De Waarderingskamer maakt een afspraak met de gemeenten/samenwerkingsverbanden wanneer de inspecteurs langkomen. In principe gaan er ten minste twee inspecteurs naar elke grotere gemeente. Doorgaans gaat er een enkele inspecteur naar kleinere gemeenten.
2. Een week voor de afspraak moet de gemeente een databestand aanleveren. In deze week wordt het databestand voorbereid en een stufviewer gegenereerd. Deze stufviewer is een methode om de aangeleverde data snel en overzichtelijk te presenteren. Uit de data worden automatisch relevante kengetallen (voortgangs- en kwaliteitsindicatoren) gehaald. Naast de stufviewer wordt het dossier aangevuld met contra-informatie. Dit is informatie verzameld door medewerkers van de Waarderingskamer, waarmee de gegevens van de gemeenten geverifieerd kunnen worden. De contra-informatie komt bijvoorbeeld van Funda, de BAG of Vastgoeddata.
3. De inspecteurs analyseren de data op basis van de stufviewer en stellen een voorbereidingsdocument op. Hierin geven ze aan welke indicatoren afwijken van de normen en richtlijnen.
4. De inspecteurs gaan langs bij de gemeente en vragen uitleg bij de indicatoren die ze gemarkeerd hebben in het voorbereidingsdocument. Deze normen zijn gebaseerd op normen van de International Association of Assessing Officers (IAAO). Bij de bezoeken doet de Waarderingskamer geen aannames over de uitleg bij eventuele afwijkingen, maar laten de gemeente antwoorden.
5. Als de gemeente voldoende verklaring kan geven bij de vragen van de Waarderingskamer, stelt de Waarderingskamer een conceptrapport op. Hierin beschrijven de inspecteurs hun bevindingen. Op het rapport wordt een zes-ogen principe toegepast, waarbij tenminste één andere inspecteur en de directeur de rapportage tegenleest. Het conceptrapport wordt naar de gemeente gestuurd, die als reactie een zienswijze kan indienen.
6. Als een gemeente onvoldoende verklaring kan geven bij de vragen van de Waarderingskamer, kan de Waarderingskamer een tweede bezoek inplannen. Voor dit bezoek stellen de inspecteurs een bestand op, waarin de afwijkingen aangegeven worden. De uitkomsten van deze stap kunnen zijn dat:
 - De gemeente voldoende verbeteringen kan aantonen, waarna de taxatie wordt goedgekeurd.
 - De gemeente onvoldoende vooruitgang kan aantonen, hetgeen betekent dat de taxaties worden afgekeurd.
 - De gemeente enige verbetering laat zien, maar nog onvoldoende voor goedkeuring. In dat geval gaat de Waarderingskamer verder in gesprek met de gemeente hoe ze uiteindelijk wel voldoende kwaliteit kunnen aantonen.

7. Het uiteindelijke resultaat van het “onderzoek kwaliteit WOZ-taxaties” is het wel of niet instemmen. De instemming voortkomend uit het “onderzoek kwaliteit WOZ-taxaties” vormt slechts één onderdeel van de totale beoordeling van een gemeente. De totale beoordeling is een geaggregeerd oordeel voor de gehele uitvoeringsorganisaties en wordt weergegeven op een schaal van één tot vijf sterren (zie tabel 2.1). Het oordeel is opgebouwd uit tien verschillende onderwerpen, waaronder de tijdige afhandeling van bezwaarschriften en de aansluiting op verschillende basisregistraties en objectkenmerken.

Tabel 2.1 Beoordelingssystematiek Waarderingskamer

Beoordeling	Betekenis
5 sterren	Goed, meerdere jaren
4 sterren	Goed
3 sterren	Voldoende
2 sterren	Moet op onderdelen verbeterd worden
1 ster	Moet dringen verbeterd worden

Na deze beoordeling kan de gemeente de WOZ-waardes beschikken.

2.2.4 Evaluatie

Zodra de gemeentes de WOZ-waardes beschikt hebben, komende inspecteurs van de Waarderingskamer bijeen en evalueren het uitgevoerde onderzoek als onderdeel van de PDCA-cyclus. Hierbij is specifiek aandacht voor het proces en de verschillende documenten die tijdens het onderzoek gebruikt worden. Eventuele grotere aanpassingen vinden plaats in het voorstadium van het onderzoek voor het komende jaar.

3 Toepassing van onderzoeksinstrument

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk gaan we nader in op de toepassing van het instrument onderzoek kwaliteit WOZ-taxaties in de praktijk. Hierbij kijken we onder andere naar de wijze waarop processen voor de waardebeoordeling van onroerend goed bij de betrokken partijen zijn ingericht en hoe de betreffende actoren in de praktijk te werk gaan. De verzamelde feitelijke informatie wordt gebruikt als basis voor de nadere analyse en beoordeling in het volgende hoofdstuk.

Om de toepassing van het instrument onderzoek kwaliteit WOZ-taxaties in het juiste perspectief te plaatsen wordt in paragraaf 3.2 allereerst gekeken naar de wettelijke kaders die bepalend zijn voor de wijze waarop onroerende zaken moeten worden getaxeerd. De Waarderingskamer is er immers op gericht om te bezien of de taxaties voldoen aan de wettelijke gestelde eisen. Vervolgens gaan we in paragraaf 3.3 nader in op de wijze waarop het gegevensbeheer rondom de WOZ-taxaties is vormgegeven. De kwaliteit van de beschikbare informatiebronnen is mede bepalend voor de kwaliteit van de WOZ-taxaties.

3.2 Wet WOZ

Reikwijdte van de wet

De Wet waardering onroerende zaken (Wet WOZ)² geldt bij de bepaling, de vaststelling en de verstrekking van de waarde van in Nederland gelegen onroerende zaken ten behoeve van afnemers. Onder afnemers worden in de Wet WOZ bestuursorganen verstaan die op grond van een wettelijk voorschrift bevoegd zijn tot het gebruik van een waardegegeven. In de Wet WOZ is het proces tot het waarderen van onroerende zaken vastgelegd. De wet schrijft ook de taken en verantwoordelijkheden voor van betrokken partijen en schrijft een toezichthouder voor, namelijk de Waarderingskamer.

Taken en verantwoordelijkheden van de Waarderingskamer

Artikel 4 tot en met 11 van de Wet WOZ omschrijven de samenstelling en inrichting van de Waarderingskamer als zelfstandig bestuursorgaan (ZBO). Er worden vijf taken toegeschreven aan de Waarderingskamer:

1. toezicht houden op de waardebeoordeling en -vaststelling van onroerende zaken;
2. toezicht houden op de basisregistratie waarde onroerende zaken (basisregistratie WOZ);
3. toezicht houden op overige zaken in de Wet WOZ geregeld;
4. gevraagd en ongevraagd advies verlenen aan de minister;
5. geschillenbeslechting tussen afnemers van de WOZ en uitvoeringsorganisaties.

Wettelijke bepalingen waardebeoordeling

De Waarderingskamer geeft invulling aan hun toezichthoudende taak op waardebeoordeling en -vaststelling van onroerende zaken met onder andere het "onderzoek kwaliteit WOZ-taxaties". Artikel 16 tot en met 29 van de Wet WOZ bevatten bepalingen voor de wijze waarop de

² <https://wetten.overheid.nl/BWBR0007119/2023-01-01>

waarde van onroerend goed moet worden vastgesteld en aan welke eisen moet worden voldaan. De waardebepaling gebeurt jaarlijks door de gemeente waarbij de peildatum één jaar voor het begin van het huidige kalenderjaar is. Zo geldt voor bijvoorbeeld het heffingsjaar 2023 de waardepeildatum 1 januari 2022. De gemeente heeft vanaf het begin van het heffingsjaar acht weken de tijd om de waarde vast te stellen.

Vervolgens hebben de belanghebbenden van de WOZ-objecten het recht om bezwaar aan te tekenen tegen de beschikking. Het proces hiervoor is uitgewerkt in artikel 30 tot en met 37.

Artikel 37a tot en met 40 gaan vervolgens in op het oprichten, inrichten en onderhouden van de basisregistratie WOZ. In deze basisregistratie worden alle WOZ-waardes met bijbehorende meta-data opgeslagen. Het Kadaster is verantwoordelijk voor het beheer van de basisregistratie, de gemeentes leveren de gegevens aan (zie ook paragraaf 3.3).

De Wet WOZ is verder uitgewerkt in de Uitvoeringsregeling instructie waardebepaling Wet WOZ. Deze instructie schrijft voor op basis waarvan de WOZ-waarde bepaald moet worden. Voor woningen is dat een systematische vergelijking met vergelijkbare woningen waarvan een verkoopcijfer rondom de peildatum is gerealiseerd. De waarde van niet woningen wordt bepaald door een kapitalisatie van de bruto huur op basis van een vergelijking met andere objecten of een 'discounted cash-flow' methode, een veelvoorkomende taxatiemethode.

De instructie bevat tot slot nog enkele taken voor gemeenten. Zo moeten gemeenten voortdurend kwaliteitscontroles uitvoeren. Ook zijn ze verplicht binnen vier weken mee te werken met de Waarderingskamer, wanneer deze daar naar vraagt.

3.3 Gegevensbeheer

3.3.1 Waardebepaling

Uitgangspunt voor de bepaling van de WOZ-waarde is de marktwaarde. De WOZ-waarde is daarmee een zo goed mogelijke schatting van de mogelijke verkoopprijs op de waardepeildatum een jaar voor het heffingsjaar. Om de marktwaarde te bepalen maken gemeente gebruik van een vergelijkingsmethode, die ook wel bekend staat onder de naam modelmatige waardebepaling³.

Een belangrijk instrument voor de modelmatige waardebepaling zijn beschikbare computermodellen om de WOZ-waardes van woningen te bepalen. Op basis van deze modellen wordt de te taxeren woning vergeleken met andere woningen die recent zijn verkocht. Deze modellen moeten gevoed worden met accurate en recente data om een kwalitatieve WOZ-taxatie te kunnen doen. Gemeenten zijn dan ook verplicht volgens de Wet WOZ om voortdurend accurate informatie te verzamelen. Hiervoor wordt een breed pallet aan beschikbare databronnen gebruikt waaronder:

- Funda.nl;
- de BAG;
- Vastgoeddata.nl;
- Informatie in eventuele vergunningsaanvragen;

³ https://www.waarderingskamer.nl/fileadmin/publieksportaal/documents/public/Klopt-mijn-woz-waarde/Notitie_modelmatige_waardebepaling_2017-08-21.pdf

- Informatie verzameld op basis van eventuele visuele inspecties door taxateurs in de betreffende gemeente;
- Inlichtingenformulieren.

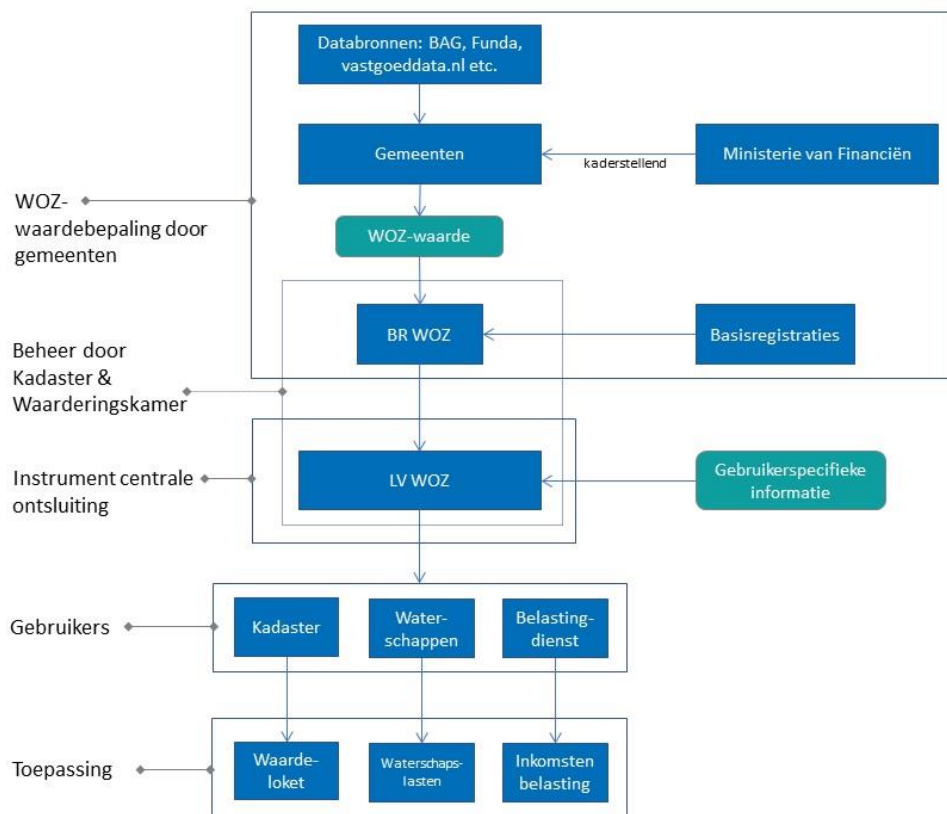
3.3.2 Landelijke registraties

Nadat een uitvoeringsorganisatie de WOZ-waardes heeft bepaald, oordeelt de Waarderingskamer over de kwaliteit van de taxaties. Bij een positief oordeel, levert de gemeente de WOZ-waardes aan de Landelijke Voorziening WOZ (LV-WOZ) en de Basisregistratie WOZ (BR WOZ). Het Kadaster is de functioneel beheerder van de LV-WOZ en BR-WOZ, terwijl de Waarderingskamer technisch beheerder en toezichthouder is.

De basisregistratie WOZ (BR-WOZ) bevat alle relevante informatie over onder andere de WOZ-waardes. Dit is inclusief koppelingen met andere basisregistraties. De koppeling met de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) zorgt bijvoorbeeld voor adresgegevens en de Basisregistratie Personen (BRP) voor de persoonsgegevens.

De LV-WOZ bevat dezelfde informatie als de BR-WOZ. De LV-WOZ is opgebouwd om vastgestelde afnemers toegang te geven tot de WOZ-data waarvoor zij geautoriseerd zijn (figuur 3.1).

Figuur 3.1 Informatiestromen WOZ-waardes



Afnemers van vastgestelde waardebeoordelingen

Afnemers van gegevens uit de basisregistratie worden in drie groepen ingedeeld.

1. Organisaties die de WOZ-waarde gebruiken om belasting te heffen, zoals gemeenten, waterschappen en de Belastingdienst.
2. Organisaties die een maatschappelijk taak vervullen met de WOZ-waarde, zoals verschillende ministeries, de huurcommissie, banken en verzekeraars.
3. Indirecte afnemers, zoals burgers.

Niet alle gegevens zijn voor alle afnemers toegankelijk, er zijn verschillende autorisatieregimes vastgesteld voor de verschillende doelgroepen.

3.4 Resultaten in de praktijk

3.4.1 Ontwikkeling algemene beoordelingen

De Waarderingskamer geeft een algemeen oordeel per individuele gemeente over de WOZ-uitvoering door WOZ-uitvoeringsorganisaties (gemeenten en samenwerkingsverbanden). Gemeenten binnen een samenwerkingsverband krijgen hetzelfde algemene oordeel indien binnen het samenwerkingsverband sprake is van een uniform werkproces en een WOZ-administratie met een gelijk kwaliteitsniveau wordt gebruikt door alle deelnemers.

Het algemeen oordeel varieert van één ster tot vijf sterren, die corresponderen met een bijbehorende beschrijving zoals weergegeven in de onderstaande tabel. De tabel laat zien dat het overgrote gedeelte van de uitvoeringsorganisaties in de afgelopen jaren met een voldoende of beter is beoordeeld, terwijl geen enkele uitvoeringsorganisatie één ster ontving (tabel 3.1). De tabel laat ook zien dat de beoordeling over de gehele linie positiever is geworden. Het aantal vier- en vijfsterrenorganisaties is vanaf 2018 gestegen, terwijl het aandeel twee- en driesterrenorganisaties juist is gedaald. Het totale aantal beoordelingen loopt door de tijd langzaam af vanwege samenwerkingen en herindelingen van gemeenten.

Tabel 3.1 Beoordeling gemeenten op 31 december

Oordeel	Omschrijving	2018	2019	2020	2021	2022
5 sterren	Goed, meerdere jaren	73	69	69	78	84
4 sterren	Goed	156	169	172	156	166
3 sterren	Voldoende	131	105	98	112	85
2 sterren	Moet op onderdelen worden verbeterd	20	12	16	6	9
1 ster	Moet dringend worden verbeterd	0	0	0	0	0
Totaal		380	355	355	352	344

Dat gemeenten over de gehele linie steeds beter scoren wordt ook zichtbaar uit het aantal jaarlijkse stijgers en dalers (tabel 3.2). Elk jaar is het aantal organisaties dat een beter oordeel krijgt dan het voorgaande jaar hoger in vergelijking met het aantal organisaties dat een lager oordeel ontvangt. De Waarderingskamer rapporteert elk jaar in het jaarverslag dat de (lichte) verbetering in kwaliteit van de WOZ-taxaties stabiel doorzet. Enige grote negatieve veranderingen worden als natuurlijke schommelingen aangemerkt. Voorbeelden hiervan zijn

de stijgingen van het aantal organisaties met twee sterren in 2020 (t.o.v. 2019) en 2022 (t.o.v. 2021).

Tabel 3.2 Verandering in oordeel t.o.v. voorgaand jaar

Oordeel	2018	2019	2020	2021	2022
Beter	52	35	14	40	58
Lager	18	8	13	4	21

3.4.2 Bezwaarschriften

Het aantal ingediende bezwaren is de afgelopen jaren sterk gestegen, zowel in absolute als relatieve zin (zie tabel 3.3). In de periode 2019 – 2022 is de stijging meer dan 38%. Deze stijging zit hem vooral in bezwaren op woning taxaties. Het percentage niet-woningen waar bezwaar op is aangetekend is relatief stabiel rond de 6% per jaar.

De stijging wordt door de Waarderingskamer toegeschreven aan twee factoren die op elkaar inspelen. Allereerst zijn de woningwaardes in de afgelopen jaren sterk gestegen in een overspannen woningmarkt. De WOZ-waarde reflecteert de marktwaarde rond de waardepeildatum en dient als basis voor verschillende belastingen. Voor belanghebbenden is bezwaar aantekenen tegen de WOZ-waarde een van de weinige manieren om deze belastingen (mogelijk) te verlagen. Vervolgens zijn de zogenaamde no-cure-no-pay (NCNP) bedrijven op deze ontwikkeling ingesprongen. Deze bedrijven maken het voor burgers laagdrempelig om bezwaar aan te tekenen en verdienen daar geld mee door een proceskostenvergoeding die gemeenten bij een gegrond bezwaar of beroep moeten betalen. Het aandeel van bezwaren via NCNP bedrijven is toegenomen van 36% in 2019 naar 45,3% in 2022.

Tabel 3.3 Bezwaren op WOZ-taxaties

	2018	2019	2020	2021	2022
Aantal objecten onder bezwaar	<i>onbekend</i>	213.000	239.000	259.000	294.000
Percentage woningen onder bezwaar	2,3%	2,6%	2,9%	3,2%	3,1%
Aandeel NCNP bij woningen onder bezwaar	<i>Onbekend</i>	36,0%	41,0%	45,7%	45,3%
Percentage niet-woningen onder bezwaar	6,0%	5,7%	6,4%	6,6%	5,5%
Aandeel NCNP bij niet-woningen onder bezwaar	<i>Onbekend</i>	36,8%	32%	39,7%	42,5%
Percentage woningen dat door bezwaar/beroep een andere waarde krijgt	0,9%	0,9%	1,0%	1,1%	1,2%
Percentage niet-woningen dat door bezwaar/beroep een andere waarde krijgt	2,2%	2,4%	1,4%	1,6%	0,9%

De stijging in het aantal bezwaren leidt ook tot een stijging in herziene WOZ-taxaties bij woningen. In 2018 is de waarde van 0,9% van het aantal woningen herzien na bezwaar en/of

beroep. In 2022 was dit 1,2%. Er is niet gerapporteerd hoeveel de WOZ-waarde vervolgens veranderd is. Dezelfde trend is niet terug te zien bij niet-woningen. Het percentage herzien WOZ-taxaties is hier juist lager in 2022 t.o.v. 2018 (tabel 3.4)

3.4.3 Uitvoeringskosten Wet WOZ

De kosten van alle organisaties die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de Wet WOZ zijn in 2018 op 141 miljoen euro geraamd. Deze loopt op tot 194 miljoen in 2022 (zie tabel 3.4). Ook lopen de kosten per WOZ-object op, ondanks een stijging van ten minste 300.000 objecten in dezelfde periode. In vijf jaar tijd is het dus 37,6% duurder geworden om de Wet WOZ uit te voeren. Ook de totale kosten van de Waarderingskamer lopen in dezelfde periode op van 2,9 tot 4,1 miljoen, een stijging derhalve van 41,4%.

De Waarderingskamer wijdt de stijgende kosten aan twee oorzaken. De eerste is een verhoging van de gehanteerde tarieven voor ambtenaren in 2021. De tweede is een stijging in het aantal proceskostenvergoedingen die uitvoeringsorganisaties moeten uitkeren als gevolg van de stijging in bezwaren via NCNP-bedrijven.

Tabel 3.4 Totale kosten uitvoering Wet WOZ

	2018	2019	2020	2021	2022
Kosten (€) totaal	141 mio	161 mio	171 mio	177 mio	194 mio
Aantal WOZ-objecten	<i>Onbekend</i>	<i>Onbekend</i>	9,0 mio	9,1 mio	9,2 mio
Kosten (€) per WOZ-object	15,75	17,83	18,80	19,30	20,90
Kosten (€) Waarderingskamer totaal	2,9 mio	2,9 mio	3,0 mio	3,6 mio	4,1 mio
Kosten (€) Waarderingskamer per WOZ-object	0,33	0,33	0,33	0,40	0,45

Tegelijkertijd is de Waarderingskamer qua bezetting ongeveer even groot gebleven, met grofweg rond de 20 fte's.

Tabel 3.5 fte per jaar in dienst van het secretariaat

2018	2019	2020	2021	2022
21,2	19,0	18,1	19,3	21,2

3.5 Bevindingen zelfevaluatie Waarderingskamer

Rondom het onderzoek kwaliteit WOZ-taxaties heeft de Waarderingskamer zichzelf verschillende doelstellingen gesteld om de kwaliteit van WOZ-taxaties te verbeteren.

Aantal geselecteerde gemeenten

Zo stelt de Waarderingskamer zichzelf elk jaar als doelstelling om een aantal gemeenten te controleren met het onderzoek kwaliteit WOZ-taxaties. In 2018 waren dat er 100 voordat de beschikkingen zijn verstuurd en 20 na afloop. In 2019 en 2020 was de doelstelling 80 vooraf

en 20 achteraf. Vanaf 2021 was de doelstelling 80 organisaties, waarvan het precieze aantal afhangt van een risicoafweging.

Tijdigheid onderzoeken

De onderzoeken voorafgaand aan de beschikkingen zijn elk jaar op tijd uitgevoerd door de Waarderingskamer, waarmee ze haar eigen doelstellingen heeft gehaald. De onderzoeken na afloop van de beschikkingen zijn niet gehaald. Voor 2018 is hiervoor geen reden opgegeven. In 2019 was er te weinig capaciteit bij inspecteurs vanwege werkzaamheden aan de BAG-WOZ. In 2020 was COVID-19 een belemmering in de uitvoeringsmogelijkheden.

Woningen en niet woningen

Daarnaast heeft de Waarderingskamer op verschillende momenten de taxatie van niet-woningen als specifiek aandachtspunt gedefinieerd. Voor het onderzoek kwaliteit WOZ-taxaties zijn targets opgesteld, bijvoorbeeld dat er in 50% van de gevallen ten minste één inspecteur zich focust op puur niet-woningen.

Aanvullende activiteiten

Om de kwaliteit van niet-woning taxaties verder te verbeteren, onderneemt de Waarderingskamer jaarlijks nog extra activiteiten buiten het onderzoek kwaliteit WOZ-taxaties om. Deze activiteiten behaalt de Waarderingskamer grotendeels.

Doorontwikkeling instrument kwaliteit WOZ-taxaties

Een derde groot thema is het verder door ontwikkelen en actueel houden van het “onderzoek kwaliteit WOZ-taxaties”. De afgelopen jaren is er aandacht geweest voor onder andere het in lijn brengen van het onderzoek met internationale standaarden (IAAO standaard voor ratiocontroles). Ook is er gewerkt aan een verbetering van de inzet van LV-WOZ gegevens en GIS-analyses in het onderzoek.

4 Analyse

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk gaat in op de ervaringen met het instrument “onderzoek kwaliteit WOZ-taxaties”. Deze uitkomsten komen voort uit de gesprekken die de onderzoekers met de inspecteurs van de Waarderingskamer en de uitvoerders bij gemeenten hebben gevoerd.

Bij alle gesproken personen waren de Waarderingskamer, hun werkzaamheden en het onderzoeksinstrument Kwaliteit WOZ-taxaties bekend. Alle gesproken organisaties hebben meerdere keren per jaar contact met de Waarderingskamer in het kader van het instrument “kwaliteit van de WOZ-taxaties”. De kennis en kunde van de inspecteurs worden unaniem door de gesproken personen gewaardeerd. Ook wordt de houding van de inspecteurs regelmatig genoemd als pluspunt. Gemeenten en organisaties geven aan dat zij het waarderen dat er met hun meegedacht wordt om de taxaties van goede kwaliteit te laten zijn. Uiteindelijk zijn de WOZ-waarderingen van hoger kwaliteit door toedoen van de Waarderingskamer.

Toch zijn er altijd zaken te benoemen die kunnen verbeteren. Dit hoofdstuk gaat in op de punten die vanuit de interviews naar voren zijn gekomen als verbeterpunten in het proces. Elke paragraaf sluit dan ook af met verbeterpunten die doorgevoerd kunnen worden op dit onderdeel.

4.2 Ervaringen met het proces

Deze paragraaf gaat in op de ervaringen met het proces van het instrument “onderzoek kwaliteit WOZ-taxaties”.

Ervaringen met het gehanteerde tijdspad

De gesproken vertegenwoordigers bij gemeenten geven aan dat het tijdspad helder en duidelijk is. Zij zijn zeer te spreken over de duidelijke en op tijd gepubliceerde onderzoekskalender van de Waarderingskamer. Hierdoor zijn zij in staat om ook de personeelscapaciteit voor de onderzoeken op tijd te regelen.

Vertegenwoordigers bij de gemeenten geven wel aan dat de capaciteit van de gemeente voor de WOZ-waarderingen steeds meer onder druk staat vanwege het toenemende aantal bezwaren. Wanneer de bezwaarafhandeling langer duurt, start ook de herwaardering later, waardoor de Waarderingskamer pas later kan beginnen aan de controle en het onderzoek kwaliteit WOZ-taxaties. Voor de Waarderingskamer leidt dit tot een extra controlelast later in het jaar, omdat meer onderzoeken zich concentreren in dezelfde periode.

Administratieve lasten WOZ-taxaties en het onderzoek

Vertegenwoordigers bij de gemeenten is gevraagd of zij inzicht hebben in de totale werklast die de WOZ-taxaties met zich meebrengen. Een aantal vertegenwoordigers bij de gemeenten

geeft aan hier niet of onvoldoende inzicht in te hebben, omdat de WOZ-taxaties ondergebracht zijn bij een grotere afdeling 'heffingen'. Door deze samenvoeging met andere disciplines zijn specifieke gegevens voor WOZ-taxaties niet overal beschikbaar. Bij gemeenten waar dit wel in te schatten was, wordt aangegeven dat er tussen de 0,55 en 1,18 FTE nodig zijn per 10.000 objecten. Voor grotere organisaties met 400.000 objecten betekent dit dat er 22 taxateurs nodig zijn en voor kleinere gemeenten met 27.000 objecten betreft dit 2 taxateurs. Veel gemeenten geven echter wel aan dat ze genoodzaakt zijn om extra personeel aan te nemen of extern in te huren vanwege de hoge druk als gevolg van het toegenomen aantal bezwaren.

Het onderzoek "kwaliteit WOZ-taxaties" zorgt voor een beperkte administratieve last bij de gemeenten. Voor het invullen van de vragenlijsten (april & oktober) is een medewerker van een gemeente één tot twee dagen kwijt, aangevuld met eventueel extra uitzoekwerk of een controle van het werk volgens het 4-ogenprincipe. De voorbereiding op een bezoek van de Waarderingskamer wordt vervolgens ook geschat op één tot twee dagen voor een medewerker. Het bezoek zelf duurt vervolgens een halve tot hele dag. De tijdsduur die benodigd is voor het opvolgen van actiepunten die uit het onderzoek naar voren komen lopen uiteen en zijn afhankelijk van de uitkomsten van het onderzoek.

4.3 Ervaringen met de opzet en inzet van het instrument

Deze paragraaf gaat in op de ervaringen met de opzet en de inzet van het instrument onderzoek kwaliteit WOZ-taxaties.

Algemene ervaring met het onderzoek kwaliteit WOZ-taxaties

De vertegenwoordigers van gemeenten zijn zeer positief over de houding van de inspecteurs van de Waarderingskamer tijdens het onderzoek kwaliteit WOZ-taxaties. Vertegenwoordigers van gemeenten geven aan dat zij hierin een wezenlijke verandering ten opzichte van eerdere jaren zien. Destijds hadden zij het gevoel dat er minder constructief werd meegedacht dan dat nu het geval is. Nu wordt de relatie met de Waarderingskamer over het algemeen getypeerd als een samenwerking die zich focust op het verbeteren van de kwaliteit van de taxaties. De Waarderingskamer komt met adviezen, is bereid te luisteren en heeft oog voor de situatie van gemeenten in de praktijk. Hierbij verliest de Waarderingskamer overigens de toezichhoudende functie niet uit het oog. De kwaliteit van de taxaties wordt hiermee in gezamenlijkheid verhoogd is het algemene beeld dat vanuit de interviews naar voren komt.

Ervaringen met de risicogestuurde selectie van gemeenten

Vertegenwoordigers bij de gemeenten begrijpen het principe van een risicogestuurde selectie van organisaties voor het instrument onderzoek kwaliteit WOZ-taxaties. Er wordt aangegeven dat het logisch is dat (extra) gecontroleerd wordt als er van softwarepakket gewisseld wordt, er grote personele wisselingen zijn of een samenwerkingsverband wordt opgericht dan wel vergroot. Tegelijkertijd wordt aangegeven dat er niet altijd begrepen wordt waarom de gemeente in de controlegroep valt.

Verschillende vertegenwoordigers van (grotere) samenwerkingsorganisaties en gemeenten geven aan dat ze het idee hebben dat ze bovengemiddeld vaak gecontroleerd worden. In de gesprekken hebben vertegenwoordigers van verschillende grote gemeenten voorbeelden van

kleine gemeenten aangedragen. Deze kleine gemeenten zijn naar hun weten al jarenlang niet gecontroleerd en hebben een goede beoordeling van de Waarderingskamer. Dit terwijl volgens hen deze kleine gemeenten de kwaliteit van de taxaties niet afdoende op orde hebben, blijkt uit (informele) contacten bij die kleine gemeenten. Ook blijkt dit wel eens uit een (interne) controle bij de betreffende kleine gemeente zodra ze zich bij een samenwerkingsverband voegen of bijvoorbeeld sprake is van een gemeentelijke herindeling.

Vertegenwoordigers van de kleine gemeenten zelf zien dit niet altijd zo. Sommigen geven aan dat het beeld van de grotere gemeenten klopt, anderen geven aan zich daarin niet te herkennen. Sommige vertegenwoordigers van kleine gemeenten geven aan meer betrokkenheid te hebben bij hun vastgoed dan de taxateurs bij grotere organisaties. Hierdoor kunnen de kleinere gemeenten volgens hen een betere kwaliteit taxaties leveren. Zij geven aan dat dit bij grotere organisaties wellicht lastiger is, omdat zij minder direct betrokken zijn bij het vastgoed wat getaxeerd wordt. Een betere controle zou bij deze organisaties om deze reden dan ook op zijn plaats zijn, volgens de gesproken personen.

Ervaring met de uitgevraagde informatie in de vragenlijsten

De vragenlijsten die onder meer gebruikt worden voor het onderzoek "kwaliteit WOZ-taxaties" worden als zeer compleet en uitgebreid ervaren door de gesproken personen. Veel gesproken personen geven aan dat doordat de gegevens jaarlijks uitgevraagd worden, het proces steeds sneller gaat. Tegelijkertijd wordt ook aangegeven dat de interface van de vragenlijst niet altijd eenvoudig is en dat hier wel verbeteringen in mogelijk zijn.

De meeste gegevens kunnen vrij eenvoudig uit de systemen gehaald worden. Sommige vragen zijn ook jaarlijks hetzelfde of gelden voor alle gemeenten binnen een samenwerkingsverband. Deze vragen kunnen steeds gekopieerd worden uit eerdere vragenlijsten. Er wordt wel meermaals door gesproken personen de vraag gesteld of het noodzakelijk is om al deze vragen steeds opnieuw te stellen.

In meerdere gesprekken kwam ook naar voren dat de Waarderingskamer afgelopen jaar een aantal nieuwe gegevens uitvroeg in de vragenlijsten. Voor gemeenten is lang niet altijd duidelijk waarom dit type veranderingen doorgevoerd zijn en wat de Waarderingskamer met deze nieuwe gegevens doet. De eerder geprogrammeerde query's binnen gemeentelijke systemen kunnen hierdoor niet altijd meer gehanteerd worden. Daarnaast wordt aangegeven dat het handmatig overtypen van getallen foutgevoeliger is dan wanneer er een Excel met deze gegevens geüpload kan worden. Dit laatste wordt dan ook als verbeterpunt richting de toekomst genoemd.

Kwaliteit basisinformatie

De koppeling en datakwaliteit in de verschillende systemen (Kadaster, BAG, belastingsystemen etc.) blijven volgens de gesproken personen ook een aandachtspunt. Een voorbeeld wat hierbij gegeven wordt zijn de grondoppervlaktes die verschillen tussen de systemen.

Ervaringen met de gehanteerde indices en ratio's

Over het algemeen worden de gehanteerde indices die de Waarderingskamer hanteert als compleet, goed en logisch beoordeeld. De indices en ratio's maken eventuele afwijkingen

inzichtelijk volgens de gesproken personen. Er wordt aangegeven dat als je je zaakjes op orde hebt, de indices niet te streng zijn.

Tegelijkertijd worden er wel een aantal verbeterpunten genoemd in de gesprekken. Zo wordt aangegeven dat de Waarderingskamer de model-instellingen meer zou mogen controleren. Gemeenten kunnen handmatig instellingen in de software aanpassen en taxaties bijstellen. De uiteindelijke instellingen van de software kunnen grote invloed hebben op de waarderingen, terwijl dit niet duidelijk naar voren hoeft te komen in de ratio's. In een ideale situatie zou de software een goede waardering produceren, zonder dat er handmatige aanpassingen nodig zijn. De praktijk laat echter zien dat sommige gemeenten veel handmatige aanpassingen aan modellen maken. Hierdoor kan de kwaliteit van de waarderingen in het geding komen.

Ook wordt door een vertegenwoordiger bij een gemeente aangegeven dat de indruk bestaat dat er bij niet-woningen meer aandacht is voor individuele objecten ten opzichte van woningen. Gedurende het onderzoek van de Waarderingskamer lijkt de verhouding tussen woningen en niet-woningen niet volledig in balans te zijn, waarbij woningen verhoudingsgewijs meer aandacht krijgen.

Door vertegenwoordigers van de gemeenten wordt ook genoemd dat in de taxatie van woningen vrijwel altijd een subjectieve component zit, omdat niet alle (secundaire) kenmerken individueel beoordeeld kunnen worden en er een inschatting van de taxateur nodig is. Er wordt aangegeven dat de Waarderingskamer hier ook meer aandacht voor mag hebben.

Tenslotte wordt door vertegenwoordigers van een aantal gemeenten opgemerkt dat onvoldoende duidelijk is hoe het totale oordeel (aantal sterren) tot stand is gekomen en op welke wijze dit is onderbouwd.

Aanbevelingen over de opzet en inzet van het instrument

- De Waarderingskamer kan duidelijker communiceren waarom een gemeente wel of niet geselecteerd is.
- De Waarderingskamer zou kunnen overwegen ook vaker bij kleine gemeenten (met veel sterren) langs te gaan. Dit kan bijvoorbeeld door minder hard te sturen op jaarlijks een kwart van de objecten controleren of extra criteria op te nemen.
- Pas de interface van de vragenlijst aan, dat deze intuïtiever en makkelijker te gebruiken wordt. Kijk hierbij ook of het mogelijk is om bepaalde algemene delen reeds te uploaden vanuit eerdere vragenlijsten. Onderzoek ook de mogelijkheid om excelbestanden te downloaden om gegevens te kunnen invullen.
- Beschrijf duidelijker waarom veranderingen in de informatiebehoefte optreden en wat dit betekent voor gemeenten.
- Laat gemeenten verantwoordelijkheid afleggen over de (mate van) handmatig gemaakte bijstellingen in hun softwarepakket en modeltaxaties.
- Geef een betere onderbouwing en toelichting op het toegekende totaal oordeel (aantal sterren).

4.4 Ervaring van gemeenten met de opgeleverde producten

Deze paragraaf gaat in op de ervaringen met de opgeleverde producten voor het onderzoek kwaliteit WOZ-taxaties.

Ervaringen met de stufviewer

De gesproken vertegenwoordigers van de gemeenten geven aan dat de stufviewer veel en bruikbare informatie bevat. Tegelijkertijd wordt aangegeven dat bij de aflevering van de stufviewer, de waarderingen al klaar zijn. Ook ontvangen de gemeenten de stufviewer niet jaarlijks, maar alleen als zij in het onderzoek vallen. De stufviewer kan daarom niet jaarlijks gebruikt worden en eigenlijk alleen gebruikt worden om toekomstige verbeteringen in de systemen aan te brengen. Een aantal van de vertegenwoordigers van de gemeenten geeft aan dit ook te doen en hiermee extra controles aanbrengen in hun eigen software. Zij kunnen dan het komende jaar zelf al controles op de informatie uitvoeren die de Waarderingskamer ook uitvoert. Andere gemeenten geven aan dat zij de stufviewer niet of veel minder gebruiken, omdat de waarderingen al hebben plaatsgevonden of omdat zij deze zonder uitleg van de inspecteur van de Waarderingskamer lastig te begrijpen vinden.

Rapporten

De gesproken personen bij de gemeenten geven aan dat zij de rapporten van de Waarderingskamer goed kunnen begrijpen. Zij geven ook aan dat dit minder het geval is voor mensen met minder vakkennis. Dit geldt bijvoorbeeld voor mensen die verder van de materie afstaan of voor burgers die de rapporten lezen.

Aanbevelingen stufviewer en rapporten

- Maak de stufviewer en de rapporten leesbaarder voor mensen met minder vakkennis. Bijvoorbeeld door een uitgekilde versie of een softwareschil te bouwen;
- Overweeg de stufviewer ook op te sturen naar gemeenten op het moment dat zij geen onderzoek kwaliteit WOZ-taxaties ontvangen.
- Overweeg samenwerking met softwareleveranciers om dezelfde checks uit de stufviewer in de software van gemeenten in te laten bouwen.

4.5 Impact van het onderzoeksinstrument

Verbetering van processen voor taxaties

Gemeenten geven aan dat zij de open houding van de inspecteurs en de uitkomsten van het onderzoek waarderen. Het onderzoek wordt door meerdere gesproken personen gezien als moment van feedback. Er wordt van geleerd en processen om taxaties uit te voeren worden verbeterd.

Verhoging van de kwaliteit van taxaties

In de gesprekken wordt breed erkend dat de controles van de Waarderingskamer de kwaliteit van taxaties verhoogt. De controles zijn een goede stok achter deur om kwaliteit te leveren, voor zover die wens er al niet ligt bij de ambtenaren. Daarnaast dient het onderzoek ook als herinnering om bepaalde zaken op te pakken en te verbeteren.

Extra aandacht voor capaciteit WOZ-taxaties

Veel gemeenten geven aan dat de beschikbare capaciteit krap is bij de uitvoering van de WOZ-taxaties. Er wordt aangegeven dat het onderzoek kwaliteit WOZ-taxaties ook een manier is om de noodzaak voor voldoende capaciteit voor de WOZ-waarderingen onder de aandacht te brengen bij het hogere management binnen de eigen organisatie.

4.6 Contextuele ontwikkelingen

Het uitvoeren van WOZ-taxaties kan mede worden beïnvloed door een aantal ontwikkelingen in de externe omgeving. Op basis van onder andere de gevoerde gesprekken gaan we in deze paragraaf nog in op enkele relevante exogene ontwikkelingen.

Invloed van no-cure-no-pay bedrijven

Een van de ontwikkelingen die vaak is genoemd tijdens de gesprekken betreft het toegenomen aantal bezwaarschriften dat wordt ingediend door zogenaamde no-cure-no-pay bedrijven. Dergelijke bedrijven bieden belanghebbenden gratis aan om bezwaar te maken tegen een WOZ-beschikking. Indien het bezwaar daadwerkelijk wordt toegekend hebben zij vervolgens recht op een standaard vergoeding die gemeenten moeten betalen voor de proceskosten. Deze vergoeding bedraagt 296 euro voor het indienen van een bezwaarschrift, een vergoeding van 296 euro voor het bijwonen van een hoorzitting en een vergoeding voor het indienen van een taxatierapport voor een woning (53 euro per uur x 4 uur voor een inpanidige opname).

Door deze vergoedingen worden no-cure-no-pay bedrijven geprikkeld om zoveel mogelijk bezwaarschriften in te dienen tegen zo min mogelijk inspanning. Dat kan door gebruik te maken van standaard bezwaarformulieren en door standaard een hoorzitting aan te vragen. Voor genoemde bedrijven ontstaat hierdoor een verdienmodel, maar daartegenover staat dat de kosten en de werkdruk bij gemeenten toenemen. Ieder ingediend bezwaar moet immers binnen een vastgestelde termijn worden behandeld.

Het genoemde systeem van vergoedingen vloeit voort uit het Besluit proceskosten bestuursrecht waarin is geregeld dat belanghebbenden die bezwaar willen maken tegen een besluit van de overheid, recht hebben op vergoeding van juridische bijstand. Onder andere door de VNG wordt erop gewezen dat het systeem van vergoedingen niet is bedoeld voor bedrijven die baat hebben om zoveel mogelijk bezwaren in te dienen⁴. Een mogelijke oplossing zou kunnen zijn om de hoogte van de vergoedingen aan te passen of inwoners bewuster te maken hoe het systeem werkt.

Wetmatig modelleren

De Wet WOZ schrijft jaarlijks waardering voor welke modelmatig ingevuld wordt. Een modelmatige waardering wijkt inherent af ten opzichte van de werkelijkheid. In de praktijk ondervinden gemeenten dat burgers verwachten dat individuele aanpassingen (onderhoudsstaat, zonnepanelen etc.) aan hun woningen/objecten meegenomen worden in de waardering. Hierdoor voeren sommige gemeenten handmatig aanpassingen uit op de modelmatige waardering, waardoor ze in de praktijk bijna individuele taxaties uitvoeren.

⁴ //vng.nl/nieuws/no-cure-no-pay-bureaus-verdiene-fors-aan-woz-bezwaren

Hierdoor ervaren sommige gemeenten een extra hoge werklast ten opzichte van het oude systeem (van 4 jaarlijks herwaarderen).

Een mogelijke oplossing die door enkele gemeenten geopperd wordt, zou kunnen zijn om bandbreedtes te introduceren bij de WOZ. Hierdoor leiden kleine afwijkingen niet meer tot het toekennen van een bezwaar.

Prijzontwikkeling op de WOZ-taxaties (mismatch tijdspaden)

In de gesprekken wordt ook gewezen op de reactie van burgers op recente nieuwsberichten dat prijzen op de woningmarkt zijn gestabiliseerd terwijl de WOZ-beschikking nog een stijging van de waarde laat zien. Dit kan doordat de waardebepaling in een betreffend jaar gebaseerd is op de peildatum van 1 januari van het voorgaande jaar. Deze vertraging van bijna 2 jaar kan leiden tot meer onbegrip bij burgers en wordt ook aangedragen als een van de verklaringen van een toename van het aantal bezwaren. Om meer begrip bij burgers te creëren zou zeker in situaties van omslagen in de markt nadrukkelijker kunnen worden gecommuniceerd dat de WOZ-waarde betrekking heeft op het jaar daarvoor.

Invulling toezichthoudende rol Waarderingskamer

De rol van de Waarderingskamer is wettelijk beperkt tot toezicht op gemeenten, maar verschillende vertegenwoordigers van gemeenten geven aan dat ze ook graag zouden zien dat de Waarderingskamer wat meer naar buiten treed als pleitbezorger: bijvoorbeeld (i) tegen NCNP praktijken of het meer uitdragen van haar rol als toezichthouder en daarbij behaalde resultaten. Het vertrouwen in het systeem kan hierdoor bij burgers toenemen. Een dergelijke meer actieve rol staat echter los van het instrument "kwaliteit WOZ-taxaties".

5 Conclusies en aanbevelingen

5.1 Conclusies

1) Scope en inrichting van het instrument onderzoek kwaliteit taxaties

De Waarderingskamer voert als toezichhouder op de Wet WOZ verschillende soorten onderzoeken uit bij gemeenten. De onderzoeken die per gemeente worden uitgevoerd, zijn opgenomen in het toezichtsplan dat jaarlijks eind juni of begin juli wordt opgesteld. In dit plan geeft de Waarderingskamer aan welke gemeenten en/of samenwerkingsverbanden onderzocht worden en met welk onderzoeksinstrument. De Waarderingskamer streeft ernaar om jaarlijks ongeveer een kwart van de Nederlandse gemeenten (80) te controleren middels het onderzoek “kwaliteit van WOZ-taxaties”, hetgeen in de praktijk ook haalbaar blijkt. Voor de selectie van gemeenten hanteert de Waarderingskamer een risicogestuurde aanpak. Hoe hoger het risico dat de WOZ-taxaties van een gemeente van onvoldoende kwaliteit zijn, hoe groter de kans dat ze onderzocht worden.

2) Aanpak van het onderzoek

Het instrument kwaliteit WOZ-taxaties kan als effectief en efficiënt worden beoordeeld. Uit de analyse blijkt dat het instrument kwaliteit WOZ-taxaties goed functioneert. De Waarderingskamer is in staat om grote hoeveelheden objecten te controleren met een relatief beperkte inzet van personeel en middelen. Het instrument is compleet en in staat snel de pijnpunten rondom de waardering van objecten op te zoeken. Gemeenten geven bovendien aan dat zij de open houding van de inspecteurs en de uitkomsten van het onderzoek waarderen. Een punt van aandacht is de wijze van selectie van gemeenten die in het onderzoek worden betrokken en de communicatie daaromtrent. Zo worden met name vragen gesteld over het in beperkte mate meenemen van kleine gemeenten in het jaarlijkse onderzoek. Ook zou meer verantwoording afgelegd moeten worden over aangebrachte handmatige bijstellingen in het softwarepakket door gemeenten en zou de Waarderingskamer een betere onderbouwing kunnen geven van het toegekende totaal oordeel (aantal sterren).

3) Efficiency van het onderzoek bij Waarderingskamer en gemeenten

Het onderzoek kwaliteit WOZ-taxaties zorgt voor een beperkte administratieve last bij de gemeenten. Invulling van de vragenlijsten (april & oktober) door een medewerker van de gemeente vergt een inspanning van één tot twee dagen, aangevuld met eventueel extra uitzoekwerk of 4-ogenprincipe. Wat betreft de opzet en invulling van de vragenlijst is nog wel een efficiency slag te maken: bijvoorbeeld door de opzet en invulling van de vragenlijst te vergemakkelijken. De voorbereiding op een bezoek van de Waarderingskamer wordt vervolgens ook geschat op één tot twee dagen voor een medewerker. Het bezoek zelf duurt vervolgens een halve tot hele dag. De tijd die gemoeid is voor het opvolgen van actiepunten uit het onderzoek loopt uiteen en is afhankelijk van de uitkomsten van het onderzoek.

4) Bijdrage onderzoeksinstrument aan kwaliteit WOZ-waarden van gemeenten

In de gevoerde gesprekken wordt breed erkend dat door de uitgevoerde controles van de Waarderingskamer de kwaliteit van taxaties wordt verhoogd. De controles zijn een goede stok achter deur om kwaliteit te leveren, voor zover die wens er al niet ligt bij de ambtenaren. Daarnaast dient het onderzoek ook als herinnering om bepaalde zaken op te pakken en te verbeteren.

5) Toegevoegde waarde stufviewer

De gesproken vertegenwoordigers van de gemeenten geven aan dat de stufviewer veel en bruikbare informatie bevat. Tegelijkertijd wordt aangegeven dat bij de aflevering van de stufviewer, de waarderingsal klaar zijn en gemeenten de stufviewer alleen ontvangen als zij in het onderzoek vallen. De stufviewer kan daarom niet jaarlijks gebruikt worden en heeft eigenlijk alleen een functie om toekomstige verbeteringen in de systemen aan te brengen. Een aantal van de vertegenwoordigers van de gemeenten geeft aan dit ook te doen en hiermee extra controles aan te brengen in hun eigen software. Zij kunnen dan het komende jaar zelf al controles op de informatie uitvoeren die de Waarderingskamer ook uitvoert. Andere gemeenten geven aan dat zij de stufviewer niet of veel minder gebruiken, omdat zij de waarderingsal hebben plaatsgevonden of omdat zij deze zonder uitleg van de inspecteur van de Waarderingskamer lastig te begrijpen vinden.

6) Bijdrage onderzoeksinstrument aan duurzame verbetering kwaliteit WOZ-taxaties

De inzet van het instrument kwaliteit WOZ-taxaties leidt tot een duurzame verbetering van de taxaties. Dit blijkt uit de gesprekken en het feit dat de beoordeling van de organisaties over de gehele linie in de afgelopen jaren positiever is geworden. Het aantal bezwaren neemt weliswaar toe, maar dit is vooral te wijten aan de sterk gestegen woningwaardes in een overspannen markt en de verhoogde inspanningen van zogenaamde no-cure-no-pay bedrijven om bezwaar aan te tekenen.

7) Leesbaarheid van de rapporten en de mate waarin deze aanzetten tot actie

Uit de gevoerde gesprekken met vertegenwoordigers van de onderzochte gemeenten komt naar voren dat zij de rapporten van de Waarderingskamer goed kunnen begrijpen. Tegelijkertijd wordt in de gesprekken geconstateerd dat dit anders kan liggen voor mensen met minder vakkennis. Dit geldt bijvoorbeeld voor mensen die verder van de materie afstaan of voor burgers die de rapporten lezen.

5.2 Aanbevelingen

In het vorige hoofdstuk zijn bij de betreffende onderdelen aanbevelingen opgenomen. In deze paragraaf zijn deze aanbevelingen nog een keer op een rij gezet.

Aanbevelingen over de opzet en inzet van het instrument

- 1) De Waarderingskamer kan duidelijker communiceren waarom een gemeente wel of niet geselecteerd is.
- 2) De Waarderingskamer zou kunnen overwegen ook vaker bij kleine gemeenten (met veel sterren) langs te gaan. Dit kan bijvoorbeeld door minder hard te sturen op jaarlijks een kwart van de objecten controleren of extra criteria op te nemen.

- 3) Pas de interface van de vragenlijst aan, dat deze intuïtiever en makkelijker te gebruiken wordt. Kijk hierbij ook of het mogelijk is om bepaalde algemene delen reeds te uploaden vanuit eerdere vragenlijsten. Onderzoek ook de mogelijkheid om excelbestanden te downloaden om gegevens te kunnen invullen.
- 4) Beschrijf duidelijker waarom veranderingen in de informatiebehoefte optreden en wat dit betekent voor gemeenten.
- 5) Laat gemeenten verantwoordelijkheid afleggen over de (mate van) handmatig gemaakte bijstellingen in hun softwarepakket en modeltaxaties.
- 6) Geef een betere onderbouwing en toelichting op het toegekende eindoordeel.

Aanbevelingen stufviewer en rapporten

- 7) Maak de stufviewer en de rapporten leesbaarder voor mensen met minder vakkennis. Bijvoorbeeld door een uitgekilde versie of een softwareschil te bouwen;
- 8) Overweeg de stufviewer ook op te sturen naar gemeenten op het moment dat zij geen onderzoek "kwaliteit WOZ-taxaties" ontvangen.
- 9) Overweeg samenwerking met softwareleveranciers om dezelfde checks uit de stufviewer in de software van gemeenten in te laten bouwen.

Geraadpleegde bronnen

Literatuur

- Ministerie van Financiën (2021), *Kamerbrief met kabinetsreactie op onderzoek no cure no pay bij WOZ en BPM*
- Ministerie van Financiën (2023), *Beslisnota Kamerbrief Plan van aanpak no-cure-no-pay-problematiek BPM en WOZ*
- Ministerie van Financiën (2023), *Kamerbrief Plan van aanpak no-cure-no-pay-problematiek BPM en WOZ*
- Waarderingskamer (2020), *Bestuursreglement Waarderingskamer 2020*
- Waarderingskamer (2022), *Inhoudelijke evaluatie OKT 2022*
- Waarderingskamer (2019), *Jaarverslag Waarderingskamer 2018*
- Waarderingskamer (2020), *Jaarverslag Waarderingskamer 2019*
- Waarderingskamer (2021), *Jaarverslag Waarderingskamer 2020*
- Waarderingskamer (2022), *Jaarverslag Waarderingskamer 2021*
- Waarderingskamer (2022), *IMWOZ Informatiemodel WOZ*
- Waarderingskamer (2023), *Jaarverslag Waarderingskamer 2022*
- Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (2020), *Van beroep in bezwaar Werkwijze en verdienmodel 'no cure no pay' bedrijven WOZ en BPM*

Wet- en regelgeving

- Uitvoeringsbesluit onderbouwing en uitvoering waardebepaling Wet waardering onroerende zaken
- Uitvoeringsregeling instructie waardebepaling Wet waardering onroerende zaken
- Wet waardering onroerende zaken

Internet

www.waarderingskamer.nl

<https://wetten.overheid.nl/BWBR0007119/2023-01-01>

Interviews

Organisatie
BGHU
BsGW
BSOB
Gemeente Heereveen
Gemeente Hilversum
Gemeente Rotterdam
Gemeente Steenberg
Gemeente Urk
Gemeente Westerwolde
Gemeente Zoetermeer
Noordelijk Belastingkantoor
Samenwerking Belastingen Walcheren en Schouwen-Duiveland
Tribuut

Organisatie

Waarderingskamer

Bijlage 1: Begrippenlijst

Aprilvragenlijst: Vragenlijst die de Waarderingskamer jaarlijks naar alle gemeenten uitstuurt rond april. Het doel is om informatie op te halen over het recentste WOZ-waarderingsproces

Basisregistratie WOZ: Centrale registratie van alle WOZ-waarderingen en bijbehorende informatie. Dit is één van de basisregistraties in Nederland.

Beoordeling: De waardering die de Waarderingskamer geeft aan gemeenten voor de kwaliteit van hun WOZ-waarderingen.

Landelijke Voorziening WOZ: Centrale voorziening om WOZ-waarderingen en bijbehorende informatie te ontsluiten naar afnemende instanties.

No-cure-no-pay bedrijven: Bedrijven die op 'no cure no pay' basis rechtsbijstand verlenen. Deze bedrijven zijn afhankelijk van vergoedingen van de overheid voor het bijstaan van burgers. Ze maken het voor burgers makkelijk om bezwaar en beroep aan te tekenen tegen WOZ-beschikkingen. Ze leiden tot een verhoogde werkdruk bij gemeenten voor het afhandelen van de bezwaren en beroepen.

Oktobervragenlijst: Vragenlijst die de Waarderingskamer jaarlijks naar alle gemeenten uitstuurt rond oktober. Het doel is om het verwachte tijdspad van aankomende WOZ-waarderingen in kaart te brengen.

Samenwerkingsverband: Samenwerkingsorganisatie die voor deelnemende gemeenten de WOZ-objecten waardeert.

Stuf Viewer: Excelbestand dat de Waarderingskamer gebruikt voor het analyseren en beoordelen van de kwaliteit van taxaties van gemeenten. De Waarderingskamer stelt het bestand beschikbaar aan de onderzochte gemeenten na afloop van het onderzoek.

Taxatie: Het waarderen van een WOZ-object.

WOZ: Waardering onroerende zaken.

WOZ-waarde: Een waarde van onroerende zaken die door gemeenten jaarlijks wordt vastgesteld. De WOZ-waarde is de basis voor verschillende belastingen.

Wet WOZ: Wet waardering onroerende zaken.

Bijlage 2: Selectie van de gemeenten/organisaties

Uitgangspunten selectie

Een juiste selectie van gemeenten/organisaties die waarderungen uitvoeren is van belang om het onderzoek betrouwbaar en valide te laten zijn. Een aantal thema's worden van belang geacht bij het selecteren van de gemeenten:

- Het aantal waarderungen dat wordt uitgevoerd door de gemeente/organisatie: Er wordt onderscheid gemaakt tussen klein, middel en groot.
- Taxatiepakket: Er zijn verschillende softwarepakketten (Ortax, Gouw, Vris, 4WOZ, Key2Waarderen, Level) die gebruikt worden voor het taxeren van objecten. Het is belangrijk dat elk systeem gezien wordt in het onderzoek.
- Bijzonderheden: Er kunnen een aantal bijzonderheden zijn geconstateerd in het databestand welke volgens ons om extra aandacht vragen in het onderzoek. Dit zijn:
 - o Het aantal bezoeken dat de Waarderingskamer heeft gebracht
 - o Lage waardering
 - o Incourant onvoldoende
 - o Onvoldoende aansluiting marktniveau
 - o Modelmatig werken
 - o Goed
- Geografische dekking: Van belang is ook dat de landelijke werking van de Waarderingskamer tot uiting komt in de spreiding van de geselecteerde gemeenten/organisaties. Dit hebben we gedaan door minimaal één gemeente/organisatie per provincie te selecteren.

Geselecteerde gemeenten/ gemeenschappelijke regelingen

Om de selectie aselekt uit te voeren zijn in het aangeleverde databestand 14 organisaties/gemeenten geselecteerd op basis van rangorde. Dit betekent dat elke vijfde gemeente is geselecteerd. Vervolgens is nagegaan of de verkregen selectie aansloot bij, en voldoende dekking gaf over, de hierboven geformuleerde thema's. Dit is het geval. Op basis van de bovenstaande methode komen wij tot de volgende selectie:

<ul style="list-style-type: none"> • Zoetermeer • BGHU • Mijngemeentedichtbij⁵ • Noordenveld (Noordelijk Belastingkantoor) • Steenbergen • Westerwolde • SB Walcheren & Schouwen-Duiveland 	<ul style="list-style-type: none"> • BSGW • BSOB • Urk • Heerenveen • Brummen (Tribuut) • Hilversum • Rotterdam
--	--

⁵ Mijngemeentedichtbij is niet geïnterviewd vanwege praktische overwegingen.

In navolgende tabel is de verdeling over de verschillende bovenstaande thema's opgenomen.

Tabel 1 Kenmerken geselecteerde gemeenten en samenwerkingsverbanden

		Zoetermeer	Bg'vu	MijnGemeenteDichtbij	Noordenveld	Steenbergen	Westenwolde	SB Wacheren & Schouwen Duiveland	BsGW	BSOB	Urk	Heereveen	Brummen	Hilversum	Rotterdam	
Categorie	Klein	1		1	1	1	1				1	1	1			8
	Middel							1		1				1		3
	Groot		1						1						1	3
Taxatiepakket	Ortax	1							1	1		1	1			5
	Gouw				1			1							1	3
	Vris						1									1
	4WOZ		1								1			1		3
	Key2Waarden			1												1
	Level					1										1
Bijzonderheden	2e bezoek	1		1												2
	Lage waardering							1								1
	Incourant onvoldoende		1						1							2
	Onvoldoende aansluiting marktniveau															0
	Modelmatig werken				1											1
	Goed						1			1	1	1	1	1	1	7
Provincie	Noord-Holland													1		1
	Zuid-Holland	1													1	2
	Zeeland							1								1
	Noord-Brabant			1		1				1						3
	Limburg								1							1
	Utrecht		1													1
	Flevoland										1					1
	Gelderland												1			1
	Overijssel															0
	Drenthe				1											1
	Groningen						1									1
	Friesland											1				1



Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com

K.v.K. nr. 24316726

W www.ecorys.nl