



Rapport

Stakeholdersonderzoek Waarderingskamer 2021

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2022/024

Datum

februari 2022

Opdrachtgever

Waarderingskamer

Auteurs

Frank ten Doeschot
Mireille Koomen
Gwendolyn van Straaten

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



Inhoudsopgave

Samenvatting en conclusies	5
1. Inleiding	5
2. Algemene indruk	5
3. Positieve waarderingsaspecten	6
4. Algemene aandachtspunten in het toezicht	7
5. Spanningsveld: belangenbehartiging versus toezichthouder	7
6. Spanningsveld: kwaliteit versus efficiëntie van het toezicht	8
7. Aandachtspunten voor toekomstige ontwikkelingen	9
8. Tot slot	10
1 Inleiding	11
1.1 Aanleiding	11
1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen	11
1.3 Uitvoering van het onderzoek	12
1.4 Leeswijzer	13
2 Beeld (perceptie) van de Waarderingskamer	15
2.1 Inleiding	15
2.2 WOZ-uitvoerders	17
2.2.1 Algemene indruk	17
2.2.2 Kwalificaties	20
2.2.3 Invloed van de kwalificaties op de algemene indruk	22
2.2.4 Passendheid missie	24
2.2.5 Zichtbaarheid en invloed	24
2.2.6 Waarderingsaspecten	27
2.3 Stakeholders	30
2.3.1 BAG-uitvoerders	30
2.3.2 Afnemers	31
2.3.3 WOZ-dienstverleners	32
2.3.4 Overige stakeholders	33
3 Tevredenheid toezichtsinstrumenten, producten en diensten	35
3.1 Inleiding	35
3.2 Toezicht algemeen	36
3.3 Toezichtinstrumenten	39
3.3.1 Gebruik en waardering	39
3.3.2 Vragenlijsten/voortgangsinventarisaties	43
3.3.3 Inspecties en onderzoeken	46
3.4 Sanctioneren	47
3.5 Communicatie	48
3.6 Producten en diensten	49
4 Verwachtingen ten aanzien van de Waarderingskamer	52
4.1 Inleiding	52



4.2	Belangrijkste ontwikkelingen in het werk _____	54
4.2.1	Belangrijke ontwikkelingen in het werk van de WOZ-uitvoerders _____	54
4.2.2	Belangrijke ontwikkelingen in het werk van BAG-uitvoerders _____	56
4.2.3	Belangrijke ontwikkelingen in het werk van afnemers _____	57
4.2.4	Belangrijke ontwikkelingen in het werk van WOZ dienstverleners _____	57
4.2.5	Belangrijke ontwikkelingen in het werk van Overige stakeholders _____	57
4.3	Verhouding rol toezichthouder en kennis-/expertisecentrum _____	58
4.3.1	Algemeen beeld rolverhouding Waarderingskamer _____	58
4.3.2	Rolverhouding Waarderingskamer in het kader van ontwikkelingen _____	59
4.3.3	Ontwikkelingen rondom afstemming en uniformering (samenvoeging) BAG en WOZ _____	60
4.3.4	No cure no pay-bureaus _____	63
4.3.5	Digitalisering/opkomst nieuwe generatie taxatiemodellen _____	64
4.4	Ontwikkelingen op het vlak van corona _____	65
4.4.1	Hybride samenwerkingsvormen en controles _____	65
4.4.2	Invloed corona op werkzaamheden en rol Waarderingskamer _____	66
Bijlage 1. Responsverantwoording enquête _____		68
Bijlage 2. Lijst van deelnemers diepte-interviews _____		70
Bijlage 3. Lijst van deelnemers focusgroep _____		71



Samenvatting en conclusies

1. Inleiding

De Waarderingskamer ziet toe op de uitvoering van de Wet waardering onroerende zaken (Wet WOZ). Een groot aantal taken en verantwoordelijkheden rondom de WOZ-uitvoering zijn belegd bij gemeenten, al dan niet opererend in een samenwerkingsverband. Daarnaast heeft de Waarderingskamer onder andere te maken met afnemers van waarderingsgegevens, belangenorganisaties van burgers en bedrijven, WOZ-dienstverleners en beheerders van andere basisregistraties. Een goed beeld van de perceptie en toekomstverwachtingen van de WOZ-uitvoerders¹ en stakeholders ten aanzien van de Waarderingskamer is onmisbaar voor het bepalen van de juiste strategie. In navolging van 2005, 2011 en 2015, is in de periode augustus-december 2021 een stakeholdersonderzoek uitgevoerd onder organisaties en partijen in het directe netwerk van de Waarderingskamer. De informatie is op de volgende manieren verzameld:

- een enquête onder 121 WOZ-uitvoerders;
- een focusgroep met WOZ-uitvoerders;
- vier diepte-interviews met WOZ-uitvoerders;
- gesprekken met 20 stakeholders bestaande uit gemeentebestuurders, BAG-uitvoerders, afnemers, WOZ-dienstverleners en overige stakeholders (waaronder belangenorganisaties)².

2. Algemene indruk

WOZ-uitvoerders – maar ook BAG-uitvoerders, WOZ-dienstverleners en overige stakeholders waarmee is gesproken – zijn in het algemeen al lang in het werkveld van taxaties en basisregistraties werkzaam. Zij beschikken hierdoor over veel inhoudelijke vakkennis. Ze zijn kritische volgers van de ontwikkelingen en kunnen goed reflecteren op de huidige en toekomstige veranderingen in het werkveld en de rol van de Waarderingskamer hierin. In dat licht is de ruime voldoende (7+) die de Waarderingskamer door de jaren heen krijgt van de WOZ-uitvoerders een steun in de rug voor de organisatie en is het stabiele rapportcijfer passend bij een toezichthoudend orgaan dat gebaat is bij rust en stabiliteit en langjarige relaties onderhoudt met het veld. Anderzijds biedt dit rapportcijfer ook ruimte voor verbetering.

Zowel de WOZ-uitvoerders als de stakeholders zien de Waarderingskamer als een vakkundige, betrokken en fijne (gespreks)partner die meedenkt over oplossingen en die proactief acteert. Sommige stakeholders zien daarbij een verbetering ten opzichte van een paar jaar geleden op aspecten als transparantie en communicatie. Deze positieve bevindingen uiten zich bij de WOZ-uitvoerders niet in een hoger rapportcijfer voor het werk van de Waarderingskamer. We zien enkele spanningsvelden waarmee de Waarderingskamer te maken heeft in de uitoefening van haar werk als toezichthouder op de WOZ. Deze spanningsvelden zijn inherent aan de aard van het werk van de Waarderingskamer. Hieronder gaan we in op deze spanningsvelden, na een verdieping op de positieve waarderingsaspecten.

¹ WOZ-uitvoerders behoren (uiteraard) ook tot de stakeholders van de Waarderingskamer. Met het oog op de leesbaarheid wordt de groep WOZ-uitvoerders in dit rapport apart aangeduid

² Vereniging voor Nederlandse gemeenten (VNG), Vereniging Eigen Huis, Nederlandse Orde van Belastingadviseurs (NOB), Nederlands Register Vastgoed Taxateurs (NRVT) en Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK)

3. Positieve waarderingsaspecten

Kwalificaties als integer, samenwerkend, meedenkend, duidelijk (over taken en bevoegdheden) en adviserend zien de WOZ-uitvoerders als sterke en belangrijke eigenschappen van de Waarderingskamer. Deze mogen meer worden benadrukt in de externe communicatie. De WOZ-uitvoerders zien de Waarderingskamer, in lijn met het vorige onderzoek, ook als WOZ-expert, gezaghebbend en onafhankelijk. Dit zijn kernwaarden die de Waarderingskamer in de basis moet borgen.

De stakeholders zien de Waarderingskamer verder als professioneel, deskundig en meedenkend. Het persoonlijke contact ervaren zij als erg prettig. De rol van toezichthouder staat voor de meeste stakeholders centraal, maar kan wel gecombineerd worden met die van kennispartner. De verhouding tussen beide wisselt nogal en is afhankelijk van het perspectief; de één zegt driekwart toezicht en een kwart kennispartner, terwijl voor een ander de ideale verhouding juist omgekeerd is. Volgens een deel van de stakeholders is er de afgelopen jaren een verbetering zichtbaar in transparantie en communicatie. Aan de andere kant kan de transparantie ten aanzien van het taxatiemodel en de beoordelingssystematiek volgens sommigen beter. De voortrekkersrol in het vormgeven van het WOZ opleidingstraject wordt door veel stakeholders erg gewaardeerd.

Positieve aspecten in het toezicht

WOZ-uitvoerders zijn – net als in 2015 – erg tevreden over de inspecties en bezoeken op de (digitale) werkplek. De deskundigheid van de onderzoekers wordt zeer hoog gewaardeerd. Hier vindt men het tijdsbeslag veel meer in overeenstemming met het doel, dan bij de vragenlijst/voortgangsinventarisatie die verderop aan de orde komt. Ook aspecten als bejegening en consistentie waarden de meeste WOZ-uitvoerders. Dit sluit goed aan op een andere constatering dat WOZ-uitvoerders erg tevreden zijn over de toonzetting van de communicatie van de Waarderingskamer. De wijze waarop de Waarderingskamer sanctiemiddelen inzet kan – net als in 2015 – bij een ruime meerderheid van de WOZ-uitvoerders op instemming rekenen. Zij vinden het goed zoals het nu is. Het hoeft niet strenger of minder streng.

Goed gebruikte en gewaardeerde producten en diensten

Het WOZ-journaal en de waarderingsinstructie zijn de meest gebruikte diensten/producten die de Waarderingskamer aanbiedt ter ondersteuning van de WOZ-uitvoerders. Deze en andere producten en diensten van de Waarderingskamer ontvangen zonder uitzondering hoge waarderingscijfers van de WOZ-uitvoerders die hier gebruik van maken. Echter, enkele producten en diensten (dashboard WOZ-benchmark, overzicht marktontwikkeling en conceptueel model Samenhangende Objectenregistratie (SOR)) bedienen slechts een relatief kleine groep WOZ-uitvoerders. De vraag voor de Waarderingskamer is of zij dat als een probleem ziet. Want de groep gebruikers waardeert de producten wel. Wel dient de Waarderingskamer ervoor te waken dat de producten en diensten niet als een extra verplichting worden ervaren door WOZ-uitvoerders, maar dat deze ondersteunend zijn.

4. Algemene aandachtspunten in het toezicht

Transparantie, belangenbehartiging, empathie/niet star, efficiëntie/slagvaardig en verbindend zien de WOZ-uitvoerders als minder passende kwalificaties bij de Waarderingskamer. Maar deze aspecten hebben wel een stevige invloed op de algemene indruk van de Waarderingskamer. Niet alle WOZ-uitvoerders vinden het duidelijk op basis van welke criteria de Waarderingskamer toezicht houdt. En de waardering voor de wijze waarop de Waarderingskamer in het algemeen haar toezicht uitoefent is afgenomen ten opzichte van 2015. Een mogelijke verklaring is de hoeveelheid en het detailniveau van gegevens dat aangeleverd moet worden. Dit wordt toegewezen aan de verdere professionalisering die het toezicht heeft doorgemaakt, en komt bijvoorbeeld ook tot uiting in een afgenomen waardering van de vragenlijst/voortgangsinventarisatie dat als toezichtinstrument wordt ingezet.

Een op de drie samenwerkingsverbanden en een op de vier kleine gemeenten ervaart dat de Waarderingskamer op hen strenger toezicht houdt dan op anderen. Los van de vraag of dit terecht is of niet (dat viel niet binnen het bestek van dit onderzoek) is het een punt van aandacht.

Als het gaat om relevante ontwikkelingen, dan is een *minderheid* van de WOZ-uitvoerders van mening dat de Waarderingskamer op een goede manier invloed uitoefent, hen voldoende betreft en goed op deze ontwikkelingen inspeelt. Veel stakeholders vinden juist dat de Waarderingskamer goed anticipeert op de huidige en toekomstige veranderingen. Maar volgens hen moet de Waarderingskamer wel oog houden voor de juiste balans en de hoeveelheid onderwerpen waar ze zich mee bezig houdt. De primaire toezichthoudende rol mag niet in het geding komen.

Net als in 2015 vindt een minderheid van de WOZ-uitvoerders de Waarderingskamer voldoende zichtbaar in het maatschappelijke debat. En er is een afname te zien in de mate waarin WOZ-uitvoerders vinden dat de Waarderingskamer een positieve invloed heeft op bepaalde zaken, zoals op vertrouwen in de WOZ bij burgers en bedrijven. Sommige WOZ-uitvoerders vinden dit vrij logisch; deels vanwege de beperkte zichtbaarheid van de Waarderingskamer, deels omdat burgers zelf niet verder lezen dan nodig. Het is volgens hen eerder een taak van gemeenten om dit vertrouwen positief te beïnvloeden.

5. Spanningsveld: belangenbehartiging versus toezichthouder

Een minderheid van 35-40 procent van de WOZ-uitvoerders is van mening dat de Waarderingskamer voldoende aan belangenbehartiging voor gemeenten doet en/of duidelijk positie inneemt. Ook vinden maar weinig WOZ-uitvoerders dat de stem van gemeenten goed doorklinkt bij de Waarderingskamer. Daarnaast geeft een meerderheid aan dat de Waarderingskamer meer moet optrekken met de VNG.

Er lijkt enerzijds sprake te zijn van verkeerde verwachtingen aan de kant van de WOZ-uitvoerders - al dan niet veroorzaakt door de Waarderingskamer zelf - dat de Waarderingskamer de belangen van gemeenten behartigt. Anderzijds is sprake van tegengestelde belangen tussen de WOZ-uitvoerders en stakeholders. Bijvoorbeeld afnemers: zij zien toezichthouden als de primaire taak van de Waarderingskamer. Andere rollen die de Waarderingskamer vervult, mogen niet ten koste gaan van deze primaire taak.

Deze verschillende percepties van de rol van de Waarderingskamer leidt tot een spanningsveld tussen belangenbehartiger aan de ene kant en toezichthouder aan de andere kant. Hieronder illustreren we dat aan de hand van een praktijkvoorbeeld.

Praktijkvoorbeeld: No cure no pay-bureaus

De toename van bezwaren van burgers via de zogenaamde no cure no pay-bureaus ervaren WOZ-uitvoerders als zeer relevant in hun werk. Ze missen een ondersteunend standpunt van de Waarderingskamer dat blijk geeft van begrip voor de positie van gemeenten. De Waarderingskamer biedt gemeenten (WOZ-uitvoerders) ondersteuning in hun aanpak van de no cure no pay-bureaus door middel van producten als de modernisering van het WOZ-taxatieverslag en de implementatie van een verantwoordingsdocument. Deze producten zien WOZ-uitvoerders juist als minder relevant voor hun werk.

Een deel van de stakeholders vindt – net als WOZ-uitvoerders – dat de Waarderingskamer over de no cure no pay-bureaus een duidelijker standpunt mag innemen. Een ander deel van de stakeholders is genuanceerder in zijn oordeel; zij vinden dat deze ontwikkeling meerdere invalshoeken kent. Zij zien zowel de belasting die het voor gemeenten oplevert als de positie van de Waarderingskamer en de belangen van de burger. Daarom heeft men er juist begrip voor dat de Waarderingskamer een onafhankelijk standpunt inneemt en niet zozeer de belangen van de gemeenten behartigt. Zij zijn ook van mening dat de Waarderingskamer maar tot bepaalde mate invloed heeft op deze ontwikkeling, omdat de invloed op wetgeving beperkt is. Het is aan de Waarderingskamer om de verwachtingen vanuit de WOZ-uitvoerders, die niet waar te maken zijn, proberen bij te stellen.

6. Spanningsveld: kwaliteit versus efficiëntie van het toezicht

Een tweede spanningsveld dat naar voren komt is enerzijds de noodzaak vanuit de toezichthoudende rol van de Waarderingskamer om hoge eisen te stellen aan de WOZ-uitvoering en anderzijds de wens tot een (kosten)efficiënte uitvoering aan gemeentezijde.

Drie op de tien WOZ-uitvoerders vinden dat de Waarderingskamer eisen stelt waaraan men niet kan voldoen. Ook krijgen WOZ-uitvoerders soms het gevoel dat veranderingen eenzijdig worden opgelegd, terwijl het de gemeenten veel tijd en geld kost. Het doel van de verandering is hierbij niet altijd vooraf duidelijk. Men vindt de Waarderingskamer soms teveel gericht op details, zoals de uitgebreide voortgangsrapportages en het afrekenen op afwijkingen in cijfers die aantoonbaar door systeemfouten worden veroorzaakt. Ook vinden ze de ambities van de Waarderingskamer soms te ver doorslaan, waarbij de Waarderingskamer teveel op de stoel van de gemeente gaat zitten en zich bemoeit met de werkprocessen in plaats van het eindresultaat. Men ervaart soms bemoeienis en betutteling vanuit de Waarderingskamer en tegelijkertijd onvoldoende oog voor de leefwereld van gemeenten.

Sommige stakeholders (zoals BAG-uitvoerders, belangenorganisaties en WOZ-dienstverleners) zien een afstand tussen het systeemdenken van de Waarderingskamer en de leefwereld van gemeenten. Meelopen in de praktijk wordt als suggestie meegegeven. Ook vindt men het belangrijk om bij de ambities het tempo van gemeenten aan te houden in relatie tot beschikbare middelen en personele capaciteit. Een ander deel van de stakeholders (afnemers en sommige commissieleden) vinden dat de Waarderingskamer soms juist teveel betrokken is bij de belangen van gemeenten; sancties zijn soms niet streng genoeg en de mate van onafhankelijkheid kan in het geding komen.

Praktijkvoorbeeld: vragenlijsten/voortgangsinventarisaties

Een toezichtinstrument van de Waarderingskamer dat veel impact heeft voor de WOZ-uitvoerders is de vragenlijst/voortgangsinventarisatie. Vrijwel alle WOZ-uitvoerders hebben hier mee te maken, doordat ze deze vragenlijsten twee keer per jaar moeten invullen. Maar dit instrument is het minst gewaardeerd. WOZ-uitvoerders ervaren het invullen als een flinke belasting waarbij men het tijdsbeslag niet in verhouding vindt staan tot het nut. De waardering onder WOZ-uitvoerders voor dit instrument is ook afgenomen ten opzichte van 2015. De WOZ-uitvoerders zijn het minst te spreken over de hoeveelheid vragen en de efficiëntie van het invullen. De ontevredenheid over het tijdsbeslag (in verhouding tot het doel) is toegenomen. Spontane kwalificaties zijn: tijdrovend, ouderwets, overlap, gebrek aan opvolging en relevantie. De laatste twee aspecten, opvolging en relevantie, gaan over de toepasbaarheid. Vanuit toelichtingen van respondenten zijn meerdere aanknopingspunten af te leiden voor verbetering van de vragenlijst, zoals het voorkomen van overlap (met de Landelijke Voorziening (LV) WOZ), moderniseren van de vragenlijst en het werken met voringevulde gegevens.

De vraagtekens bij de toepasbaarheid van de vragenlijst komen ook overigens vaak terug als motief bij de ontevredenheid over andere toezichtinstrumenten, zoals onderzoek kwaliteit taxaties, breed onderzoek en de WOZ-benchmark.

7. Aandachtspunten voor toekomstige ontwikkelingen

Stakeholders (inclusief WOZ-uitvoerders) hebben verschillende opvattingen over de rol die de Waarderingskamer volgens hen moet innemen ten aanzien van (nieuwe) ontwikkelingen. Dit verschil hangt af van de relatie die men met de Waarderingskamer heeft en hoe de organisatie waarin men werkzaam is zich verhoudt tot de WOZ. WOZ-uitvoerders zien bij de belangrijke ontwikkelingen in het werkveld vooral een rol weggelegd voor de Waarderingskamer als kenniscentrum. Terwijl afnemers er juist belang bij hebben dat de Waarderingskamer goed toezicht houdt op gemeenten en in de toekomst blijft houden, omdat deze partijen baat hebben bij een correcte WOZ-waarde. WOZ-dienstverleners zien ook de investeringen die de ontwikkelingen van gemeenten vragen, en vinden dat de Waarderingskamer daar soms wat meer rekening mee kan houden. De Waarderingskamer moet zich dus in haar werkzaamheden zien te verhouden tot deze wisselende belangen.

De twee ontwikkelingen waarbij de WOZ-uitvoerders het meest behoefte hebben aan kennisdeling vanuit de Waarderingskamer zijn de ontwikkeling van nieuwe generatie taxatiemodellen en de beschikbaarheid van meer informatie (open data) voor de waardebeoordeling. Op sommige ontwikkelingen ziet een deel van WOZ-uitvoerders ook een wat meer toezichthoudende rol van de Waarderingskamer als relevant, bijvoorbeeld op het gebied van de Samenhangende Objectenregistratie en de LV WOZ.

Toezicht op de samenhangende objectenregistratie

Wanneer de SOR in werking treedt, moet een nieuwe toezichthoudende rol worden ingericht. Stakeholders (inclusief WOZ-uitvoerders) hebben verschillende opvattingen over de rol van de Waarderingskamer hierin. Vooral de WOZ-uitvoerders zien de Waarderingskamer als een geschikte toezichthouder, of hebben een voorkeur voor de wijze waarop de Waarderingskamer toezicht houdt (los van de instantie die het gaat doen). BAG-uitvoerders denken wisselend over wie toezicht moet houden op de toekomstige SOR en op wat voor manier.

Sommige BAG-uitvoerders zijn wel voorstander van één toezichthouder; andere BAG-uitvoerders kijken vooral naar de verschillen tussen de basisadministraties, waardoor alles beleggen bij één toezichthouder lastig kan worden. Bij de rest van de stakeholders is er eveneens geen eenduidig beeld. Een WOZ-afnemer is van mening dat de rol van de toezichthouder complexer wordt door de samenvoeging van basisadministraties. Deze complexiteit ontstaat ook door de opkomst van nieuwe taxatiemodellen en waarderingsmethoden.

8. Tot slot

De uitkomsten van het onderzoek leggen het spanningsveld bloot van de verschillende rollen die de Waarderingskamer heeft. Belangenbehartiging en empathie/verbinding staan op gespannen voet met onafhankelijk toezicht. Hetzelfde geldt voor kwaliteit en efficiëntie. De uitdaging voor de Waarderingskamer ligt in het zoeken van een balans tussen rekening houden met de pragmatische leefwereld van gemeenten en het onderhouden van prettige contacten enerzijds, en het bewaken van voldoende afstand en objectiviteit voor de toezichthoudende rol anderzijds.

De persoonlijke contacten met medewerkers van de Waarderingskamer worden zeer gewaardeerd door de WOZ-uitvoerders. Wellicht is het een idee om deze sterke kant van de Waarderingskamer in te zetten als kans. En contactmomenten te benutten om meer uitleg te geven over het hoe en waarom van de verschillende toezichtinstrumenten. Temeer daar WOZ-uitvoerders soms twijfel hebben bij het doel en de opvolging van hun inbreng.

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

De Wet waardering onroerende zaken (Wet WOZ) legt voor de uitvoering ervan een groot aantal taken en verantwoordelijkheden bij gemeenten. Gemeenten – al dan niet opererend in een samenwerkingsverband – moeten een WOZ-administratie bijhouden, alle veranderingen van woningen en andere gebouwen volgen, de markt in de gemeente volgen en analyseren, alle objecten (woningen en andere gebouwen en objecten) taxeren, WOZ-beschikkingen versturen, bezwaar en beroep afhandelen en informatie leveren aan waterschappen en Belastingdienst.

De Waarderingskamer ziet (onder andere) toe op bovenstaande activiteiten van de WOZ-uitvoerders. En voor WOZ-uitvoerders is het van groot belang dat ze steeds kunnen beschikken over actuele informatie over de wet- en regelgeving en over de kwaliteitseisen die de Waarderingskamer gebruikt. Het is dan ook de missie van de Waarderingskamer om de kwaliteit van de WOZ-uitvoering te bewaken en deze waar nodig te verbeteren zodat iedereen daar vertrouwen in kan hebben. Dit gebeurt door middel van onafhankelijk toezicht en door kennis en expertise te delen met betrokken partijen.

De WOZ-uitvoerders vormen derhalve een belangrijke stakeholdersgroep voor de Waarderingskamer. Maar de Waarderingskamer heeft ook andere stakeholders, zoals afnemers, belangenorganisaties en WOZ-dienstverleners. Daar komt bij dat er ontwikkelingen spelen die de Waarderingskamer op adequate wijze in haar visie en strategie wenst te verwerken. Een goed beeld van de perceptie en toekomstverwachtingen van de WOZ-uitvoerders en overige stakeholders ten aanzien van de Waarderingskamer is hiervoor onmisbaar. De Waarderingskamer doet daarom periodiek onderzoek onder organisaties en partijen in het directe netwerk. Het stakeholdersonderzoek is eerder uitgevoerd in 2005, 2011 en 2015.

1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen

Doel van het onderzoek is om op objectieve wijze vast te stellen welk beeld organisaties/partijen uit het directe netwerk van de Waarderingskamer hebben van de organisatie en hoe ze de organisatie waarderen. Het onderzoek biedt daarbij inzicht in de mate waarin de Waarderingskamer voldoet aan de verwachtingen die stakeholders hebben van een toezichthouder op de WOZ-uitvoering. Ten slotte biedt onderzoek inzicht in de verwachtingen die stakeholders hebben ten aanzien van de toekomst, met name met het oog op de wijze waarop de WOZ-uitvoering zich de komende jaren naar verwachting zal gaan ontwikkelen.

De probleemstelling van het onderzoek is te formuleren als een centrale vraag:
Hoe waarderen de belangrijkste externe stakeholders van de Waarderingskamer de organisatie en wat zijn de verwachtingen ten aanzien van de toekomst, ook in relatie tot de wijze waarop de WOZ-uitvoering zich de komende jaren zal gaan ontwikkelen?

1.3 Uitvoering van het onderzoek

Het onderzoek is in drie fasen uitgevoerd:

- Fase 1. Oriënterende diepte-interviews met WOZ-uitvoerders en een WOZ-dienstverlener om zicht te krijgen op actuele ontwikkelingen in het veld en de goede vragen te stellen in fase 2.
- Fase 2. Kwantitatief onderzoek door middel van een online enquête onder WOZ-uitvoerders.
- Duidingssessie. In een tussenrapport en door middel van presentatie zijn de resultaten van fase 1 en 2 gedeeld met de Waarderingskamer, heeft een eerste duiding plaatsgevonden en zijn verdiepende vragen verzameld voor fase 3.
- Fase 3a. Diepte-interviews met BAG-uitvoerders en overige stakeholders (zie bijlage 2 voor het overzicht van de gesprekspartners).
- Fase 3b. Focusgroep met WOZ-uitvoerders (zie bijlage 3 voor het overzicht van de gesprekspartners).

Oriënterende diepte-interviews

De eerste fase van het onderzoek bestond uit vier diepte-interviews met WOZ-uitvoerders en een met een WOZ-dienstverlener. Deze gesprekken zijn georganiseerd om enerzijds inzicht te krijgen in de aspecten die de beeldvorming rondom de Waarderingskamer bepalen en anderzijds in relevante ontwikkelingen op het gebied van de WOZ-uitvoering. De uitkomsten van de gesprekken zijn gebruikt bij het opstellen van de vragenlijst voor het kwantitatief onderzoek.

Online enquête

In de tweede fase van het onderzoek is een online vragenlijst uitgezet onder WOZ-uitvoerders. Voor het onderzoek zijn 201 WOZ-uitvoerders uitgenodigd. Het betreft de officiële contactpersonen van de Waarderingskamer bij WOZ-uitvoerders en contactpersonen van WOZ-inspecties.

Vragenlijst

Bij het opstellen van de vragenlijst is de vragenlijst uit 2015 als basis genomen, zodat waar mogelijk de vergelijkbaarheid met dat onderzoek geborgd is. Op basis van het kwalitatief vooronderzoek is de vragenlijst uitgebreid met een aantal nieuwe vragen en onderdelen, vooral waar het gaat om relevante ontwikkelingen die spelen op het gebied van de WOZ-uitvoering. De vragenlijst is separaat bijgevoegd.

Uitvoering van de enquête

De Waarderingskamer heeft aan alle contactpersonen twee weken van tevoren een brief gestuurd waarin het onderzoek werd aangekondigd. In de aankondiging werd het doel van het onderzoek toegelicht, uitgelegd dat men binnenkort via de e-mail door I&O Research een uitnodiging zou krijgen voor deelname aan een online enquête en werd men gemotiveerd om hieraan deel te nemen. Vervolgens ontvingen alle 201 WOZ-uitvoerders op maandag 11 oktober 2021 een e-mail met het verzoek om een online vragenlijst in te vullen. De personen die na twee weken niet hadden deelgenomen aan het onderzoek, ontvingen een herinneringsmail. Men had tot maandag 15 november de tijd om de enquête in te vullen. In de week van 1 tot en met 5 november is gesproken met de uitvoerders die tot dan toe nog niet hadden gerepsondeerd (en telefonisch bereikbaar waren), met het verzoek om alsnog de enquête in te vullen.

Respons

In totaal hebben 121 WOZ-uitvoerders de vragenlijst (deels) ingevuld (61%), hiervan hebben 113 de vragenlijst volledig ingevuld. Deze 121 deelnemers doen de WOZ-uitvoering van naar schatting³ 266 gemeenten (76% van alle gemeenten). Er is een goede spreiding gerealiseerd in de respons naar type organisatie, aantal WOZ-objecten en regio (landsdeel) (zie bijlage 1).

Diepte-interviews overige stakeholders

In totaal zijn circa 20 overige stakeholders (niet WOZ-uitvoerders) in het onderzoek betrokken door middel van diepte-interviews. Hierbij zijn de volgende invalshoeken gehanteerd: BAG-uitvoerders, afnemers, WOZ-leveranciers, gemeentebestuurders en overige stakeholders (zie bijlage 2). De gespreksleidraad kende een vast deel (algemeen beeld/associaties Waarderingskamer) en een variabel deel (gespreksonderwerpen varieerden per invalshoek).

Focusgroep WOZ-uitvoerders

Op donderdag 16 december 2021 is een online focusgroep gehouden met vijf WOZ-uitvoerders (zie bijlage 3). Bij de selectie van deelnemers is rekening gehouden met voldoende spreiding naar landsdeel, type organisatie (gemeente of samenwerkingsverband) en algemene indruk van de Waarderingskamer. In de focusgroep zijn de volgende onderwerpen behandeld: algemene waardering en vertrouwen in toezichthoudende rol, inzet van specifieke toezichtsinstrumenten en diensten (vragenlijst/voortgangsinventarisatie, modern taxatieverslag en verantwoordingsdocument).

Begeleidingscommissie

Het stakeholdersonderzoek is voorbereid en uitgevoerd onder begeleiding van:

- A.J.A.T. Beukers (Gemeentebelastingen Amstelland, Lid Commissie regelgeving en controle Waarderingskamer);
- drs. F.P.G. van den Broek (Algemene Rekenkamer, Lid Werkgroep Toezicht Waarderingskamer);
- P. van Erk MSc (Waarderingskamer);
- mw. mr. drs. L.C. Hennink (Waarderingskamer);
- ir. R.M. Kathmann (Waarderingskamer);
- ir. M. Kuijper RO EMIA (Waarderingskamer).

1.4 Leeswijzer

Het rapport is thematisch ingedeeld. In hoofdstuk 2 komen de algemene indruk van de Waarderingskamer aan bod, de kwalificaties die men aan de Waarderingskamer toekent en de mate waarin de kwalificaties invloed uitoefenen op de algemene indruk. Daarnaast wordt ook ingegaan op de huidige roloppvatting, zichtbaarheid en invloed van de Waarderingskamer. Hoofdstuk 3 gaat specifiek in op de toezichthoudende rol van de Waarderingskamer en behandelt de tevredenheid van de WOZ-uitvoerders met de wijze van toezichthouden, communiceren en sanctioneren, de toezichtsinstrumenten en de ondersteunende diensten en producten. Hoofdstuk 4 behandelt de verwachtingen van stakeholders van de Waarderingskamer bij nieuwe ontwikkelingen bij de WOZ-uitvoering, in het bijzonder de integratie van basisregistraties, bezwaren via no cure no pay-bureaus, nieuwe generatie taxatiemodellen en de coronapandemie.

³ Deze schatting is tot stand gekomen door het raadplegen van websites van responderende samenwerkingsverbanden. Hier staat vermeld voor welke gemeenten zij de WOZ-uitvoering verzorgen

Bij het opstellen van de rapportage is zoveel als mogelijk gestreefd naar integratie van de kwalitatieve en kwantitatieve uitkomsten. En verder:

- WOZ-uitvoerders behoren (uiteraard) ook tot de stakeholders van de Waarderingskamer. Voor de leesbaarheid wordt de groep WOZ-uitvoerders in dit rapport apart aangeduid van de andere stakeholders. Daar waar we spreken over stakeholders betreft het gemeentebestuurders, BAG-uitvoerders, afnemers, WOZ-dienstverleners en overige stakeholders (waaronder belangenorganisaties);
- citaten afkomstig van een respondenten zijn cursief en tussen aanhalingstekens weergegeven;
- indien de percentages niet optellen tot 100 procent, is dit het gevolg van afrondingsverschillen;
- waar mogelijk worden de uitkomsten vergeleken met de resultaten van 2015;
- eventuele verschillen in uitkomsten (bijvoorbeeld tussen (gemeenten uit) samenwerkingsverbanden en niet-samenwerkingsverbanden, naar actuele beoordeling (aantal sterren) door de Waarderingskamer) worden alleen in de tekst vermeld wanneer deze statistisch significant zijn. Statistisch significant wil zeggen dat de geconstateerde verschillen niet te wijten zijn aan toevallige afwijkingen die samenhangen met de steekproeftrekking. Er is sprake van een significant verschil wanneer voor meer dan 95 procent zeker is dat dit verschil niet op toeval berust.



2 Beeld (perceptie) van de Waarderingskamer

2.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de uitkomsten van het beeld dat stakeholders hebben van de Waarderingskamer. In de enquête onder WOZ-uitvoerders behelst dit een algemene indruk van de Waarderingskamer, de passendheid en waardering van een aantal kwalificaties daarbij, de passendheid van de missie, de zichtbaarheid en invloed van de Waarderingskamer en een aantal specifieke waarderingsaspecten. In de interviews en focusgroepen is een open vraag gesteld naar het eerste beeld of woord dat in respondenten opkomt als zij denken aan de Waarderingskamer. Beide uitkomsten zijn in dit hoofdstuk verwerkt, waarbij de interviews en focusgroep met WOZ-uitvoerders is verweven met de uitkomsten van de enquête onder WOZ-uitvoerders in paragraaf 2.2 en de interviews met overige stakeholders in een aparte paragraaf 2.3 zijn opgenomen.

De belangrijkste uitkomsten uit dit hoofdstuk zijn:

WOZ-uitvoerders:

- Stabiël rapportcijfer 7,2 onder WOZ-uitvoerders.
- Open antwoorden: betrokken partner alsmede een fijne gesprekspartner, die meedenkt over oplossingen en die proactief is.
- Interviews: kennispartner, vakmanschap, persoonlijke relaties. Sommigen zien daarin een verbetering ten opzichte van een paar jaar geleden.
- De in het vorige rapport benoemde hygiënefactoren WOZ-expert, gezaghebbend en onafhankelijk komen ook nu weer naar voren als kernwaarden die de Waarderingskamer in de basis moet borgen. Kwalificaties als integer, samenwerkend, meedenkend, duidelijk (over taken en bevoegdheden) en adviserend zijn sterktes en zouden meer benadrukt mogen worden.
- De meeste winst valt te behalen bij de kwalificaties transparantie, belangenbehartiging, empathie/niet star, efficiëntie/slagvaardig en verbindend. Deze hebben een sterke samenhang met de algemene indruk (totaaloordeel), maar worden als minder passend bij de Waarderingskamer gezien.
- Net als in 2015 vindt een minderheid de Waarderingskamer voldoende zichtbaar in het maatschappelijke debat. Er is een afname te zien in de mate waarin WOZ-uitvoerders vinden dat de Waarderingskamer een positieve invloed heeft op bepaalde zaken, vooral vertrouwen in de WOZ bij burgers en bedrijven. Sommige WOZ-uitvoerders vinden dit vrij logisch; deels vanwege de beperkte zichtbaarheid, deels omdat burgers zelf niet verder lezen dan nodig. Het is volgens hen eerder een taak van gemeenten om het vertrouwen positief te beïnvloeden.
- Een ruime meerderheid (74%) van de WOZ-uitvoerders vindt dat de Waarderingskamer hen benadert als gelijkwaardige gesprekspartner. Ook vindt een ruime meerderheid (70%) dat het meewerken aan het opzetten van de SOR goed past bij de Waarderingskamer.
- Belangenbehartiging blijkt bij de waarderingsaspecten opnieuw een aandachtspunt; een minderheid van 35-40 procent is van mening dat de Waarderingskamer dat voor gemeenten doet en/of duidelijk positie inneemt. Ook vinden maar weinig WOZ-uitvoerders dat de stem van gemeenten goed doorklinkt bij de Waarderingskamer. Daarnaast geeft een meerderheid aan dat er meer moet worden opgetrokken met de VNG.
- Als het gaat om relevante ontwikkelingen, dan is een minderheid van mening dat de Waarderingskamer op een goede manier invloed uitoefent, de WOZ-uitvoerders voldoende betreft en er goed op inspeelt.

- In de interviews blijkt dat WOZ-uitvoerders zich soms betutteld en onvoldoende gehoord voelen:
 - WOZ-uitvoerders noemen vaak spontaan de situatie omtrent de no cure no pay-bureaus; ze missen een ondersteunend standpunt van de Waarderingskamer.
 - Sommigen ervaren dat zaken (zoals het overgaan op gebruiksoppervlakte) eenzijdig worden opgelegd, terwijl het de gemeenten veel tijd en geld kost. Het doel van de verandering is hierbij niet altijd vooraf duidelijk.
 - Men vindt de Waarderingskamer soms teveel gericht op details, zoals de uitgebreide voortgangsrapportages en het afrekenen op afwijkingen in cijfers die aantoonbaar door systeemfouten worden veroorzaakt.
 - En zij vinden de ambities van de Waarderingskamer soms te ver doorslaan, waarbij zij teveel op de stoel van de gemeente gaat zitten en zich bemoeit met de werkprocessen in plaats van het eindresultaat.

Stakeholders:

De stakeholders onderschrijven veel positieve aandachtspunten van WOZ-uitvoerders. De belangrijkste punten zijn:

- Vakmanschap, kwaliteit en meedenken worden hoog gewaardeerd. De rol bij de LV WOZ en de voortrekkersrol in het vormgeven van het WOZ opleidingstraject zijn hiervan voorbeelden.
- Volgens sommigen is er de afgelopen jaren een verbetering zichtbaar te zien in transparantie en communicatie. Wel kan transparantie in het taxatiemodel en de beoordelingssystematiek beter.
- No cure no pay (NCNP) komt ook hier vaak spontaan aan bod; de Waarderingskamer kan hier een duidelijker standpunt innemen.
- Rol toezicht staat voor de meesten centraal, maar kan wel gecombineerd worden met kennispartner. Verhouding tussen beide wisselt nogal; de één zegt 75 procent toezicht, de ander juist omgekeerd.
- Sommige stakeholders (zoals BAG-uitvoerders, belangenbehartigers en dienstverleners) zien een afstand tussen systeemdenken van de Waarderingskamer en de leefwereld van gemeenten. Meelopen in de praktijk wordt als suggestie meegegeven. Ook is het belangrijk om bij de ambities het tempo van gemeenten aan te houden in relatie tot beschikbare middelen en personele capaciteit.
- Andere stakeholders (zoals afnemers en sommige commissieleden) vinden juist dat de Waarderingskamer teveel is toegegroed naar gemeenten en hun belangen vaak voorop stelt. De onafhankelijkheid kan in het geding komen. Men zou strenger mogen zijn in het toezicht.
- Een aantal stakeholders vindt dat de Waarderingskamer goed anticipeert op de huidige en toekomstige veranderingen. Maar ze moet oog hebben voor de juiste balans en de hoeveelheid onderwerpen waar ze zich mee bezig houdt. De rol van toezichthouder mag niet in het geding komen.

2.2 WOZ-uitvoerders

2.2.1 Algemene indruk

De algemene indruk die WOZ-uitvoerders hebben van de Waarderingskamer vroegen we uit in een rapportcijfer. Onderstaande tabel laat zien hoe vaak de verschillende rapportcijfers gegeven worden. Te zien is dat de respondenten de Waarderingskamer het vaakst een 8 geven (43%), gevolgd door een 7 (33%). Maar weinig respondenten geven een cijfer boven de 8 (4%) of beneden de 6 (5%).⁴ Het aandeel onvoldoende is vergelijkbaar met 2016 (2%); het verschil is niet significant.

Tabel 2.1 - Algemene waardering voor het werk van de Waarderingskamer (rapportcijfer) (n=120)

Rapportcijfer	2021
1	0%
2	0%
3	2%
4	1%
5	2%
6	15%
7	33%
8	43%
9	4%
10	0%
Totaal	100%
Gemiddeld	7,2

Deze rapportcijfers leiden tot een gemiddeld rapportcijfer 7,2 voor de waardering van het werk van de Waarderingskamer. Kijken we naar de voorgaande metingen in 2011 en 2015, dan zien we dat dit rapportcijfer vrijwel gelijk blijft (respectievelijk 7,2 en 7,3). Ook de actuele beoordeling van de Waarderingskamer (en de ontwikkeling hierin in de afgelopen twee jaar) heeft geen samenhang met het rapportcijfer: het gemiddelde rapportcijfer van WOZ-uitvoerders met een beoordeling van 3 sterren is een 7,2, bij 4 sterren is dat 7,3 en bij 5 sterren is dat 7,2.

We zien ook geen verschil in beoordeling tussen gemeenten (7,2) en samenwerkingsverbanden (7,3), noch naar gemeentegrootte en landsdeel. WOZ-uitvoerders die (zeer) intensief contact hebben met de Waarderingskamer lijken een hoger rapportcijfer te geven (7,7) dan uitvoerders die aangeven niet of nauwelijks intensief contact te hebben (7,2). Het verschil is echter (net) niet significant.

⁴ Het gaat om een kleine groep van 5 respondenten dat een onvoldoende geeft. Er is hierin geen patroon te ontdekken. Het gaat om een diverse groep qua samenstelling. Denk aan omvang van de gemeente (klein én groot), intensiteit van het contact met de Waarderingskamer en of er wel of geen sprake is van een samenwerkingsverband. Ook is er geen relatie met de actuele beoordeling van de WOZ-uitvoering noch de ontwikkeling hierin in de afgelopen twee jaar. In het kader op de volgende pagina zijn de toelichtingen bij de onvoldoende weergegeven.

Respondenten konden ook een toelichting geven op het rapportcijfer. Respondenten die de Waarderingskamer een 9 geven, spreken over een betrokken partner alsmede een fijne gesprekspartner, die meedenkt over oplossingen, die proactief is en nauwe banden heeft met de politiek. Respondenten die een onvoldoende geven benoemen een instantie die met twee maten meet, weinig transparant is, mailberichten laat en weinig concreet beantwoordt, leeft in een systeemwereld met weinig gevoel bij de leefwereld, te veel gericht is op details en te weinig doet aan de problemen die gemeenten ondervinden. Respondenten die net een voldoende (rapportcijfer 6) geven, noemen vaker zowel positieve als aandachtspunten. Zo worden het persoonlijk contact, de toezichthoudende functie en snelheid van reageren positief gewaardeerd. Als voornaamste aandachtspunten noemt men vooral de vragenlijsten, maar ook de rol met betrekking tot NCNP, meten met twee maten, toenemende werkdruk en de behoefte aan meer begrip voor en meedenken met de leefwereld van gemeenten. Hieronder de gegeven antwoorden.

Toelichtingen op het rapportcijfer 9:

- *“Betrokken instantie, veel kennis van zaken, constructief, opbouwend, sparringpartner.”*
- *“De Waarderingskamer manifesteert zich als toezichthouder met name ook als ‘partner’. In die zin dat zij bewustwording tot stand willen brengen voor de bedrijfsvoering van de WOZ-uitvoering van de gemeente. Daarbij wordt er bij stagnatie meegedacht over de oplossingsrichting. Ook vinden wij het belangrijk dat de Waarderingskamer aan de voorkant van het beleid acteert en nauwe banden en korte lijnen heeft met de staatsecretaris en minister.”*
- *“Er wordt meegedacht met de organisatie.”*
- *“Word goed geholpen bij oplossen van problemen. Ik heb fijne contacten met de Waarderingskamer.”*

Toelichtingen op onvoldoendes:

- *“Eerlijk gezegd kan ik geen enkel goed ding noemen die de Waarderingskamer op zijn naam kan zetten. Ondanks dat blijf ik de Waarderingskamer zien als "maatje" omdat ze tenslotte onze toezichthouder zijn. Samen met haar blijven we zoeken naar oplossingen en zijn ze volledig vrij om bij bezoek ter plaatse in onze bestanden te ‘neuzen’.” (rapportcijfer 3)*
- *“Het beeld is dat er bij de WAKA met 2 maten wordt gemeten (= feitelijk aantoonbaar overigens) en dat een beoordeling voor de uitvoering van de wet WOZ sterk afhangt van persoonlijke voorkeuren c.a. Verder worden mailberichten (zeer) laat beantwoord en zijn de antwoorden doorgaans politiek correct (dus nietszeggend en weinig concreet). De WAKA is weinig transparant, regeert vanuit een ivoren toren en heeft geen idee wat er werkelijk speelt bij gemeenten. Een positieve uitzondering hierop vormt de heer XXXX van de WAKA.” (rapportcijfer 3)*
- *“Ja, weinig gevoel bij de leefwereld. 'Leeft' in de systeemwereld. Te weinig toezichthouder. Te veel hoeder van de markt.” (rapportcijfer 4)*
- *“Ik vind dat de Waka zich te veel op details richt en te weinig doet aan de problemen die gemeenten ondervinden, zoals ncnp bedrijven, vergunningsvrij bouwen etc.” (rapportcijfer 5)*

Toelichtingen op het rapportcijfer 6:

- “Op zich werkt het goed, alleen is er erg weinig voeling met de **drukke** die in bepaalde periodes die vrijwel alle gemeenten ervaren. Dat zijn slechte momenten voor **ellenlange vragenlijsten** of onderzoeken.”
- “De **werkdruk** neemt toe en de eisen van de Waarderingskamer worden **strenger**.”
- “Voor mij zijn op dit moment nog de enige contactmomenten de **vragenlijsten** en deze vind ik vaak op verschillende manier te interpreteren. Dit zou beter en duidelijker kunnen, bijvoorbeeld d.m.v. een info knop voor meer uitleg per vraag.”
- “Data-analyse op basis van benchmarkvragen is zeer onbetrouwbaar en wordt aan de burger gepresenteerd alsof het de waarheid is. Daardoor is de vraag **wat de meerwaarde is om te benchmarken**. De uitvraag van de waarderingskamer rondom **controles zijn zeer uitgebreid**. De **webformulieren zijn zeer gebruiksonvriendelijk** en vragen zijn niet altijd even duidelijk. De vraag is ook waarom uitvraag wordt gedaan terwijl cijfers en data al beschikbaar zijn via de LV-WOZ. Wij willen wel aangeven dat dit een cijfer is over processen en procesinrichting en niet over de persoonlijke contacten met de medewerkers van de waarderingskamer; deze ervaren wij als zeer constructief!”
- “Ik waardeer het contact en de snelheid van reageren en de tips die tijdens de onderzoeken worden gegeven. De **vragenlijsten** vind ik echter slecht. Vragen worden vaak herhaald, het is heel tijdrovend en deels is het gokwerk.”
- “Bij controle op kantoor wordt veel te veel naar **kleine zaken** gekeken. Wordt als kinderachtig ervaren. Daarnaast is de ervaring dat **samenwerkingsverbanden streng worden gecontroleerd** terwijl kleinere organisatie weggomen met 4-5 sterren beoordeling zonder controle. Gemeenten die aansluiten bij een samenwerkingsverband met 4-5 sterren blijken in de praktijk zeer slecht te zijn. Er wordt door de WK niet gekeken naar wat NIET in het bestand zit.”
- “Ik heb het gevoel dat er **gemeten wordt met twee maten**. Onbegrijpelijk dat andere kleinere organisaties een goed scoren terwijl de kwaliteit niet op orde is. Worden wel de juiste kwaliteitscontroles uitgevoerd? Er wordt **onvoldoende meegedacht** met de uitvoeringsorganisaties, **ondersteuning op IT-gebied** richting software leveranciers schiet tekort. Bij instructie rondom mantelzorgwoningen wordt **aan wet voorbij gegaan**, politieke druk? Er wordt niet adequaat ingespeeld op jurisprudentie.”
- “Op toezichtvlak functioneert de waarderingskamer goed, ik ben echter van mening dat de waarderingskamer **meer zou moeten doen**, bijvoorbeeld tegen **no cure no pay-bureaus**.”
- “Het zou fijn als waarderingskamer (nog) meer inspanningen verricht in de richting van de politiek om het de **NCNP-bureaus** wat lastiger te maken. Door toenemende aantallen bezwaren van deze instanties dreigt uitvoering WOZ vast te gaan lopen, bij gemeenten en de rechtbanken.”
- “De afgelopen jaren zijn de ontwikkelingen binnen de WOZ flink toegenomen. Ik doel met name op voor- en nadelen van de LV-WOZ en de intensieve samenwerking van de WOZ met de BAG en binnenkort ook de afstemming met de BGT. De Waarderingskamer als aanjager creëert een (negatief) spanningsveld en één afgewogen/uniform oordeel is een bepalende factor voor gemeenten. Ik ben op zoek naar **meer nuancering, begrip voor de complexe situatie** en het faciliteren van de woz-afdeling.”
- “**Afstand tussen beleid en uitvoering is te groot** waardoor door de Waka keuzes worden gemaakt die juist tot meer i.p.v. minder uitvoeringsproblemen leiden.”

Veel waardering voor kennisniveau, vakmanschap en persoonlijke contacten

In de interviews met WOZ-uitvoerders wordt de Waarderingskamer geprezen om haar kennis en vakmanschap. Ook in de focusgroep waren alle deelnemers het hier direct over eens. Door het hoge kennisniveau zijn de contactpersonen bij de Waarderingskamer doorgaans waardevolle gesprekspartners met wie men graag spart. Men vindt het bovendien prettig dat er een persoonlijk aanspreekpunt is, hetgeen niet zo is bij de BAG, waar veel zaken schriftelijk via het ministerie moeten worden afgehandeld. Men waardeert het feit dat er een onafhankelijk toezichthouder is, ondanks het feit dat dit soms ook 'lastig' kan zijn.

Twee WOZ-uitvoerders zien een positieve ontwikkeling in de werkwijze van de Waarderingskamer: van formeel en controlerend naar meer meedenkend in oplossingen. Een voorbeeld dat wordt genoemd is de LV WOZ, waarbij er discrepanties kunnen zijn in de informatie van het berichtenverkeer. De ervaring is dat, waar de Waarderingskamer voorheen alleen aangaf dat informatie niet juist is, er nu ook wordt meegedacht waar dit aan kan liggen. De Waarderingskamer wordt bij de LV WOZ bovendien gezien als aanjager, op een positieve manier.

De Waarderingskamer is volgens hen ook makkelijker benaderbaar dan voorheen. Een respondent voegt hier aan toe dat de Waarderingskamer ambitieus is, zoals bij de oppervlaktewaardering van woningen. Ze kijkt naar andere landen, probeert hiervan te leren en implementeert de goede ideeën in Nederland. Een andere WOZ-uitvoerder merkt op dat de Waarderingskamer meerdere balletjes in de lucht houdt en goede contacten heeft met het ministerie. Dit ziet de respondent als een sterkte en tegelijkertijd als een valkuil; men gaat soms te ver, waarbij meedenken verandert in 'zich mengen' in zaken die niet tot haar verantwoordelijkheid horen.

“De Waarderingskamer is deskundig, heeft veel kennis en doet daarmee goede handreikingen. De mensen die het werk doen hebben hier iets aan. De controle die dit jaar is uitgevoerd is beter dan een paar jaar terug; er wordt beter gekeken naar de cijfers.”

“De Waarderingskamer is makkelijker benaderbaar en denkt meer mee. Bijvoorbeeld: de laatste weken waren er veel onduidelijkheden over contracten ondertekenen bij gemeenten voor kadaster. Ze dachten actief mee, hoe kunnen we het oplossen. Niet vanuit een rol dat het moet, maar meer vanuit hoe kunnen we het oplossen.”

2.2.2 Kwalificaties

Naast een rapportcijfer legden we de WOZ-uitvoerders een aantal kwalificaties voor, waarbij zij konden aangeven in hoeverre ze deze vonden passen bij de Waarderingskamer. Tabel 2.2 laat, in aflopende volgorde, zien hoe passend respondenten de verschillende kwalificaties op een vijfpuntschaal vinden.

Net als in 2011 en 2015 is WOZ-expert de meest passende kwalificatie die WOZ-uitvoerders bij de Waarderingskamer hebben. Ook integer, gezaghebbend en duidelijkheid over taken en bevoegdheden vindt men in ruime meerderheid passend tot zeer passend.

Minder hoog scoren de kwalificaties efficiënt, verbindend en slagvaardig, alsmede belangenbehartiger en innovatief; deze kwalificaties worden door minder dan vier op de tien respondenten (zeer) passend bevonden. Dat geldt ook voor technocratisch, star en streng. Echter, dit zijn negatief geformuleerde associaties; hoe hoger het percentage respondenten dat deze (zeer) passend vindt hoe negatiever het beeld. Het is daarom positief te noemen dat een minderheid van de WOZ-uitvoerders deze kwalificaties vindt passen bij de Waarderingskamer.

WOZ-uitvoerders die (zeer) intensief contact hebben kwalificeren de Waarderingskamer vrijwel allemaal (95%) als samenwerkend, tegenover iets meer dan de helft van WOZ-uitvoerders die niet of nauwelijks contact hebben met de Waarderingskamer. Van de WOZ-uitvoerders van organisaties met een maximale actuele beoordeling van vijf sterren vindt een kleinere groep de Waarderingskamer slagvaardig dan WOZ-uitvoerders van organisaties met drie of vier sterren (respectievelijk 20% en 42%). Op de passendheid van de overige kwalificaties heeft de actuele beoordeling geen significante invloed.

Tabel 2.2 - Mate waarin men kwalificaties op dit moment vindt passen bij de Waarderingskamer (1= helemaal niet passend en 5= zeer goed passend) (n=120, excl. weet niet/geen mening)

	2011	2015	2021	Ranking 2015-2021	2021 % (zeer goed) passend
WOZ-expert	4,1	4,2	4,2	1 → 1 -	88%
integer	-	4,0	3,9	2 → 2 -	78%
gezaghebbend	3,9	4,0	3,9	3 → 3 -	74%
duidelijk wat taken en bevoegdheden zijn	-	3,8	3,7	5 → 4 ↑	72%
onafhankelijk	3,7	3,9	3,7	4 → 5 ↓	66%
samenwerkend	3,5	3,6	3,6	8 → 6 ↑	63%
adviseur	-	3,6	3,5	7 → 7 -	60%
meedenkend	-	3,6	3,5	6 → 8 ↓	56%
transparant	3,3	3,5	3,4	9 → 9 -	48%
empathisch	-	3,3	3,3	12 → 10 ↑	45%
initiatiefrijk	3,4	3,3	3,3	13 → 11 ↑	42%
innovatief	3,3	3,2	3,2	15 → 12 ↑	37%
belangenbehartiger	-	3,4	3,2	11 → 13 ↓	38%
star	-	3,1	3,2	16 → 14 ↑	23%
efficiënt	3,2	3,4	3,2	10 → 15 ↓	35%
verbindend	-	-	3,2	- → 16	36%
slagvaardig	3,3	3,2	3,1	14 → 17 ↓	32%
technocratisch		2,7	2,7	17 → 18 ↓	37%
streng			2,6	- → 19	41%

2.2.3 Invloed van de kwalificaties op de algemene indruk

Om te bepalen welke factoren de tevredenheid van de uitvoerders bepalen, is een zogeheten prioriteitenmatrix opgesteld (figuur 2.1). Hierin is te zien welke kwalificaties passend en minder passend zijn voor de Waarderingskamer en ook in welke mate deze aspecten van invloed zijn op de algemene waardering voor de Waarderingskamer.

In het kwadrant rechtsboven zien we de aspecten weergegeven die men (zeer) vindt passen bij de Waarderingskamer en die relatief veel invloed hebben op de algemene waardering. Dit zijn de sterke eigenschappen van de Waarderingskamer, waar zij trots op mag zijn en mag benadrukken in haar communicatie. Het gaat om de volgende aspecten:

- integer;
- samenwerkend;
- adviseur;
- meedenkend;
- duidelijk wat taken en bevoegdheden zijn.

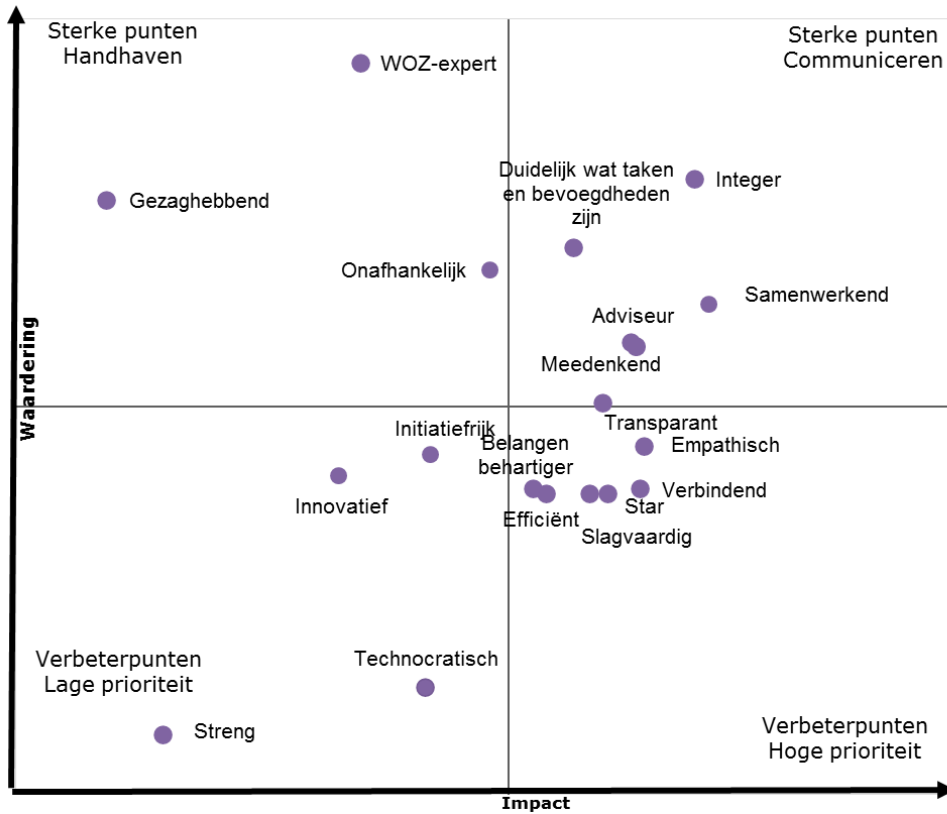
Ook de meer toezichthoudende aspecten WOZ-expert, gezaghebbend en onafhankelijk worden door een ruime meerderheid als (zeer) passend bij de Waarderingskamer beschouwd. Echter, hun impact op de algemene waardering is relatief laag. Dit zijn aspecten die men beschouwt als de basis die op orde moeten zijn; de zogenaamde hygiëne factoren.

De meeste winst valt te behalen bij de aspecten in het kwadrant rechtsonder; deze aspecten hebben relatief veel invloed op de algemene waardering, maar worden relatief weinig passend bevonden. Het gaat om de volgende aspecten, waarbij tussen haakjes de eventuele verschuivingen ten opzichte van 2015 staan:

- transparant (was: verbeterpunt lage prioriteit);
- belangenbehartiger;
- empathisch;
- efficiënt;
- slagvaardig;
- star (omgekeerd verwerkt; de Waarderingskamer mag werken aan minder star zijn);
- verbindend (nieuw aspect).

Initiatiefrijk was in 2015 een verbeterpunt met hoge prioriteit, maar heeft nu een lagere prioriteit omdat het minder impact op de algemene waardering heeft. Ook de aspecten innovatief, technocratisch en streng hebben een lage verbeterprioriteit; ze worden als weinig passend ervaren, maar hebben relatief weinig impact op de algemene waardering.

Figuur 2.1 - Prioriteitenmatrix⁵



⁵ In de matrix staat ‘waardering’ op de verticale as. De exacte vraagstelling was: ‘In welke mate vindt u deze kwalificaties op dit moment passen bij de Waarderingskamer’.

De meeste aspecten zijn positief geformuleerd. De matrix is als volgt te lezen: uitvoerders vinden ‘WOZ-expert’ in sterke mate passen bij de Waarderingskamer. De correlatie (‘impact’) tussen de kwalificatie ‘WOZ-expert’ en het totaaloordeel is relatief laag, vandaar dat het linksboven geplaatst is. Het is een sterkte die gehandhaafd dient te worden.

Het aspect ‘star’ is negatief geformuleerd. 24% vindt ‘star’ passen bij de Waarderingskamer, 37% vindt het niet passen. De volgorde van de scores voor ‘star’ hebben we ten behoeve van de matrix omgedraaid (net als voor ‘technocratisch’ en ‘streng’), waardoor het nu laag in de figuur staat (als een zwakte). De matrix dient als volgt gelezen te worden: een relatief groot deel vindt de Waarderingskamer ‘star’ en de correlatie (‘impact’) tussen ‘star’ met het totaaloordeel is relatief hoog. Het is een verbeterpunt met hoge prioriteit om minder star te zijn (in de ogen van de uitvoerders).

2.2.4 Passendheid missie

We vroegen de WOZ-uitvoerders naar de passendheid van de missie van de Waarderingskamer bij de activiteiten die zij uitvoert. Deze missie luidt:

Wij bewaken de kwaliteit van de WOZ-uitvoering en verbeteren deze waar nodig, zodat iedereen daar vertrouwen in kan hebben. Dit doen wij door onafhankelijk toezicht en door onze kennis en expertise te delen met betrokken partijen.

In tabel 2.3 zien we dat de huidige missie van de Waarderingskamer volgens de meeste WOZ-uitvoerders in redelijke tot hoge mate overeenkomt met de activiteiten die zij uitoefent. De helft van de respondenten vindt de missie in hoge mate of zelfs helemaal overeenkomen met de activiteiten. Bijna de helft vindt de missie in redelijke mate overeenkomen en slechts 5 procent vindt de missie in beperkte mate of niet overeenkomen met de activiteiten van de Waarderingskamer. De verhoudingen zijn vergelijkbaar met de mate van overeenkomst die in 2015 is gemeten met de missie en visie van toen.

Tabel 2.3 – Mate waarin de missie van de Waarderingskamer overeenkomt met de activiteiten (n=113)

	2021	2015 ⁶
Komt helemaal overeen	9%	5%
Komt in hoge mate overeen	39%	45%
Komt in redelijke mate overeen	46%	45%
Komt in beperkte mate overeen	6%	3%
Komt niet overeen	0%	2%

2.2.5 Zichtbaarheid en invloed

Onderzoeken⁷ laten zien dat het vertrouwen in de WOZ-uitvoering hoger zou zijn als belanghebbenden ervan op de hoogte zijn dat er toezicht op wordt gehouden. Tegelijkertijd blijkt uit onderzoeken dat de bekendheid van de Waarderingskamer als toezichthouder op de WOZ-uitvoering bij het grote publiek laag is. In dit licht zou tabel 2.4 erop kunnen wijzen dat de Waarderingskamer meer mag doen aan haar zichtbaarheid, wil men het vertrouwen van het algemeen publiek in de WOZ-uitvoering verhogen.

⁶ In 2015 luidde de introductie en vraagstelling als volgt:

De missie van de Waarderingskamer is: "De Waarderingskamer bevordert het vertrouwen in een adequate uitvoering van de Wet WOZ."

De bijbehorende visie van de Waarderingskamer is: "De WOZ-beschikkingen en de onderliggende gegevens zijn een belangrijke schakel in de presentatie van de overheidsinformatie uit verschillende basisregistraties aan inwoners en bedrijven. Wij vinden dat alle belanghebbenden deze gegevens moeten kunnen inzien en dat aan hen ook een correctiemogelijkheid moet worden geboden. Wij willen vanuit een onafhankelijke positie onze kennis en expertise over de WOZ-waardebepaling (in brede zin) gebruiken om, zoveel mogelijk in samenwerking met andere betrokken partijen, het vertrouwen in de WOZ-uitvoering te bevorderen. Om dat te realiseren voeren wij proportioneel toezicht uit en werken wij in de periode 2015 – 2020 aan een WOZ-proces waarin sprake is van: vakbekwame medewerkers, deugdelijke taxatiemodellen en gevalideerde objectkenmerken. Dit zijn in onze optiek de belangrijkste voorwaarden voor betrouwbare WOZ-taxaties."

De vraagstelling was: In hoeverre komt volgens u de visie overeen met de activiteiten van de Waarderingskamer?

⁷ Het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ (Motivaction, 2020)

Tabel 2.4 – Stelling over zichtbaarheid Waarderingskamer (n=114)
'De Waarderingskamer is voldoende zichtbaar in het maatschappelijk debat.'

	2021	2015
Zeer mee eens	2%	2%
Mee eens	15%	17%
Niet mee eens, niet mee oneens	24%	23%
Mee oneens	44%	43%
Zeer mee oneens	6%	9%
Geen mening	10%	6%

Tabel 2.4 laat zien dat, net als in 2015, een kleine minderheid van 1 op de 6 WOZ-uitvoerders vindt dat de Waarderingskamer voldoende zichtbaar is in het maatschappelijk debat. Onder de respondenten die het eens zijn met de stelling, heerst de opvatting dat een toezichthouder niet per se zichtbaar hoeft te zijn. Zij vinden dus niet dat de Waarderingskamer ook daadwerkelijk onvoldoende zichtbaar is. Respondenten die vinden dat de Waarderingskamer niet voldoende zichtbaar is, benoemen de volgende aspecten: rolonduidelijkheid, vertrouwen, transparantie, stellingname/zichtbaarheid in de discussie over NCNP, juridisering, belangenbehartiging door VNG, expertrol Waarderingskamer. Een aantal toelichtingen die respondenten in een open vraag hierover gaven vindt u in onderstaande kaders.

Toelichtingen (helemaal) oneens:

- *“Burgers kennen de Waarderingskamer niet. In ons geval benaderen burgers soms de Waarderingskamer en vragen hun kijk op zaken in bezwaarprocedures. In alle gevallen was het antwoord naar de burger niet afgestemd met de gemeente en waren niet beide kanten gehoord. Rolonduidelijkheid ontstaat hierdoor.”*
- *“Ik mis de Waarderingskamer zeer in de discussie over NCNP bureaus. Als Previcus bij Radar aanschuift verwacht ik ook een ‘optreden’ van de Waarderingskamer. Het zou ons erg helpen als er vanuit jullie onafhankelijke rol, op een degelijke wijze en onderbouwd met feiten, tegenwicht geboden zou worden. Feit is namelijk dat hoe het nu gaat (toenemende juridisering, kosten en werkdruk), dat het een kwestie van tijd is totdat de WOZ niet meer uitvoerbaar is.”*
- *“Het maatschappelijk debat wordt naar mijn idee meer gevoerd door de VNG. Bij de inwoners van gemeenten is het toezicht van de Waarderingskamer niet algemeen bekend. Mensen lezen deze informatie niet, of lezen over de informatie heen. In gesprek met de inwoner komt dit wel eens ter sprake.”*
- *“Ik heb niet het idee dat de Waarderingskamer als toezichthouder grote bekendheid geniet. Inwoners denken toch vaak dat de gemeente maar wat doet. Ondanks alle informatieverstrekking die wij zelf al doen.”*

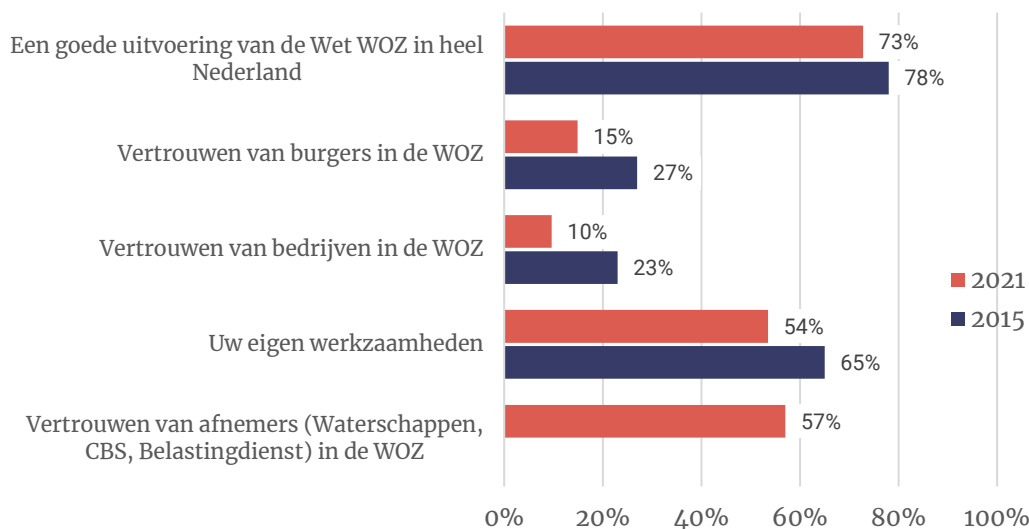
Toelichtingen (helemaal) eens:

- “Als een toezichthouder zijn werk goed doet, is publieke bekendheid niet zo nodig. Pas als er iets niet goed gaat komt via de media de toezichthouder in beeld (vergelijk andere autoriteiten, zoals de AFM). De uitvoering van de WOZ resulteert in een WOZ-beschikking welke vanzelf een reactie uit de samenleving genereert als die niet goed is. Vooral nu de NCNP een steeds grotere rol spelen. De toezichtrol van de Waarderingskamer kan daarom best wat minder. Achter de schermen kan ze wellicht meer bereiken voor gemeenten.”
- “Vertrouwen wordt vergroot door transparantie. De WAKA hoeft van mij niet op de voorgrond plaats te nemen.”

Invloed

Naast zichtbaarheid vroegen we de WOZ-uitvoerders voor een aantal zaken in hoeverre de Waarderingskamer hierop een positieve invloed heeft. Figuur 2.2 laat per deelaspect het aandeel respondenten zien dat de Waarderingskamer hierop een positieve invloed toedicht.

Figuur 2.2 - Mate waarin de Waarderingskamer positieve invloed heeft op vertrouwen en uitvoering (% (redelijk) veel positieve invloed; n=114, incl. weet niet/geen mening)



De figuur laat een afname zien in de mate waarin WOZ-uitvoerders vinden dat de Waarderingskamer een positieve invloed heeft op bepaalde zaken. Nog altijd vindt een ruime meerderheid dat de Waarderingskamer positieve invloed heeft op een goede uitvoering van de Wet WOZ, maar zien we wel een daling ten opzichte van 2015. Het vertrouwen van afnemers werd dit jaar voor het eerst voorgelegd; ook hiervan ziet een meerderheid een positieve invloed van de Waarderingskamer. Dit geldt ook voor de eigen werkzaamheden, hoewel ook hier een daling te zien is.

Op het vlak van vertrouwen van burgers en bedrijven is het aandeel dat vindt dat de Waarderingskamer hier een positieve invloed op heeft niet al te hoog, en dit aandeel is ten opzichte van 2015 verder gedaald. Circa drie op de tien WOZ-uitvoerders geven aan dat de Waarderingskamer geen tot weinig positieve invloed heeft op het vertrouwen van burgers en bedrijven in de WOZ.

Er is een sterke samenhang met de algemene waardering die men heeft voor de werkzaamheden van de Waarderingskamer. Hoe meer tevreden WOZ-uitvoerders zijn, hoe vaker ze een positieve invloed van de Waarderingskamer zien op de genoemde zaken.

Invloed op vertrouwen is 'logisch laag' en primaire taak van gemeenten

We vroegen de WOZ-uitvoerders in de focusgroep hoe zij het lage aandeel bij burgers en bedrijven in figuur 2.2 zouden verklaren. Eén deelnemer vindt de Waarderingskamer niet zichtbaar genoeg voor het algemeen publiek en vindt dit wel nodig. De andere deelnemers onderschrijven dit niet direct. Zo vindt een WOZ-uitvoerder het de primaire taak van de gemeente, niet van de Waarderingskamer, om burgers te informeren. Het is daarom logisch dat de Waarderingskamer weinig positieve invloed uitoefent op het vertrouwen van burgers en bedrijven. Een andere WOZ-uitvoerder benoemt de onbekendheid met de Waarderingskamer min of meer als logisch gegeven: burgers kijken nauwelijks naar het taxatieverslag als de hoogte van de te betalen belasting naar verwachting is. Een andere WOZ-uitvoerder adviseert om op de beschikking te vermelden dat er een onafhankelijk toezichthouder is, zodat dit meer bekendheid geniet en er wellicht meer invloed is op het vertrouwen.

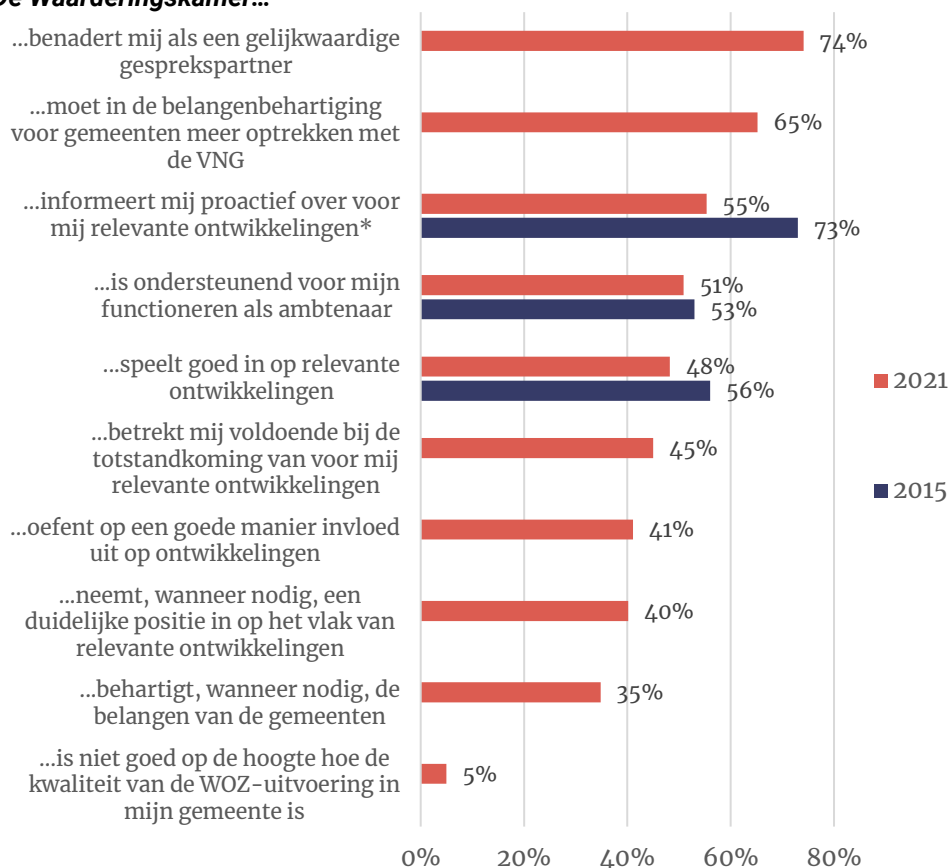
2.2.6 Waarderingsaspecten

In de enquête legden we de WOZ-uitvoerders een aantal stellingen voor, die ingaan op waarderingsaspecten die voor de Waarderingskamer relevant zijn. Figuur 2.3 laat de uitkomsten hiervan zien. De meeste stellingen zijn dit jaar voor het eerst voorgelegd, een drietal stellingen is ook in 2015 uitgevraagd.

We zien dat een ruime meerderheid (74%) van de WOZ-uitvoerders vindt dat de Waarderingskamer hen benadert als gelijkwaardige gesprekspartner. Daarnaast geeft circa twee derde aan dat er meer moet worden opgetrokken met de VNG in de belangenbehartiging. Ten aanzien van de belangenbehartiging is een minderheid van 35-40 procent van mening dat de Waarderingskamer dat voor gemeenten doet en/of duidelijk positie inneemt. Als het gaat om relevante ontwikkelingen, dan is een minderheid van mening dat de Waarderingskamer op een goede manier invloed uitoefent (41%), de WOZ-uitvoerders voldoende betreft (45%) en er goed op inspeelt (48%).

In 2015 leefde bij aanzienlijk meer WOZ-uitvoerders het gevoel dat de Waarderingskamer hen proactief informeert over relevante ontwikkelingen dan nu het geval is. De andere verschillen ten opzichte van 2015 zijn niet significant. Er zijn op dit onderwerp geen significante verschillen tussen gemeenten en samenwerkingsverbanden. WOZ-uitvoerders van organisaties met een actuele beoordeling van vijf sterren zijn minder vaak van mening dat de Waarderingskamer hen niet voldoende betreft en niet goed op de hoogte is van de situatie in de gemeente, en dat de Waarderingskamer meer moet optrekken met de VNG

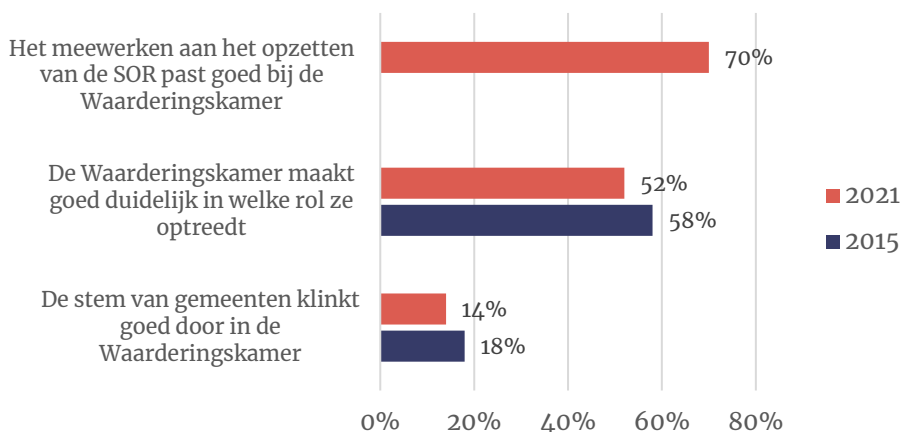
Figuur 2.3 – Stellingen over waarderingsaspecten (% (zeer) mee eens; n=112, incl. weet niet/geen mening) De Waarderingskamer...



* In 2015 was de formulering 'De Waarderingskamer informeert mij goed over voor mij relevante ontwikkelingen'

Figuur 2.4 laat nog een drietal stellingen zien die aan de WOZ-uitvoerders zijn voorgelegd en het aandeel dat het met deze stellingen (zeer) eens is.

Figuur 2.4 – Stellingen over rolopvatting ((% (zeer) mee eens; n=112, incl. weet niet/geen mening)



Een ruime meerderheid vindt dat het meewerken aan het opzetten van de SOR goed past bij de Waarderingskamer: gemiddeld zeven van de tien WOZ-uitvoerders zijn het hiermee eens. Onder WOZ-uitvoerders van een organisatie met een actuele beoordeling van drie sterren ligt dat aandeel lager (45%). Een kleine meerderheid (52%) vindt dat de Waarderingskamer goed duidelijk maakt in welke rol ze optreedt. Dit aandeel is iets afgenomen ten opzichte van 2015. Net zoals in 2015 vindt een kleine minderheid (14%) dat de stem van gemeenten goed doorklinkt in de Waarderingskamer.

Er is een samenhang met de algemene waardering die men heeft voor de werkzaamheden van de Waarderingskamer. Hoe meer tevreden WOZ-uitvoerders zijn, hoe vaker ze instemmen met de stellingen.

WOZ-uitvoerders voelen zich soms betutteld en niet altijd gehoord

Uit de interviews met WOZ-uitvoerders blijkt dat de ambities en het meedenken van de Waarderingskamer volgens hen soms te ver doorslaan. Het gevoel is dat de Waarderingskamer te veel op de stoel van de gemeente gaat zitten en zich bemoeit met het proces binnen gemeenten, terwijl het om het eindresultaat gaat. Een WOZ-uitvoerder vult aan dat de Waarderingskamer soms bepaalde doelen wil bereiken, maar aan de voorkant de meerwaarde niet goed uitlegt. Als voorbeeld geeft hij de overgang naar gebruiksoppervlakte. Respondenten krijgen soms het gevoel dat dingen eenzijdig worden opgelegd, terwijl het de gemeenten veel tijd en geld kost. Het zou helpen als de Waarderingskamer vooraf beter uitlegt wat de investering zal opleveren, ook aan het gemeentebestuur, zodat er gemakkelijker middelen vrijkomen voor een investering die feitelijk geen wettelijke grondslag kent.

“In principe is het ook niet de verantwoordelijkheid van de Waarderingskamer om zoiets op te leggen (oppervlaktegrondslag). Als het eindproduct goed is, moet men daar tevreden mee zijn. Wij moeten verantwoordelijkheid afleggen dat de WOZ-waarde die we opleveren de juiste is, en de manier waarop maakt niet uit.”

“De Waarderingskamer moet ook dingen aan gemeenten overlaten. Met name de SOR; als de SOR een uitvoering wordt binnen gemeenteland dan zouden gemeenten invulling hiervan zelf moeten kunnen bepalen. Achter de schermen heeft de Waarderingskamer veel invloed, maar ze zou meer een adviserende rol moeten innemen.”

Als het gaat om de rol van belangenbehartiger neemt de Waarderingskamer in de visie van WOZ-uitvoerders een wat meer terughoudende rol in. Een veel genoemd voorbeeld hierbij is de omgang met de no cure no pay-bureaus. Hier heerst frustratie, omdat dit al een aantal jaren speelt. Respondenten begrijpen niet goed waarom de Waarderingskamer geen voorvechter is om de financiële prikkel te verminderen en hierover een duidelijker standpunt inneemt richting ministerie. Ook vindt men dat de Waarderingskamer hierin sterker zou kunnen optrekken met de VNG om zo de gezamenlijke invloed in te zetten.

Een ander voorbeeld dat regelmatig terugkomt is het invullen van tweejaarlijkse rapportages, die steeds omvangrijker worden. Een aantal respondenten vindt de Waarderingskamer daarbij ook te veel gericht op details (zie hoofdstuk 3).

Ook worden de controles genoemd, die men soms te detailgericht vindt; bij een klein percentage onder de norm wordt een waarde al als onvoldoende bestempeld, terwijl het gaat om een systeemfout bij een andere instantie of in een gekoppelde database.

Een WOZ-uitvoerder benoemt een vervelende ervaring, waarbij de Waarderingskamer een fout maakte bij de waterverdedigingsvrijstellingen. Er was een brief gestuurd aan het College van de gemeente met een tik op de vingers, terwijl achteraf de fout niet bij de gemeente lag. Er is gevraagd om een excuusbrief, die heeft de Waarderingskamer niet verstuurd. De conclusie van deze WOZ-uitvoerder luidt: de Waarderingskamer kan geen fouten toegeven.

Ten slotte benoemt een WOZ-uitvoerder de toekomstige ontwikkelingen en de rol die de Waarderingskamer hierbij inneemt. Hij ziet problemen in de toekomst op zich afkomen en ziet nog niet dat de Waarderingskamer hierop acteert. Voorbeelden zijn de stijging in het aantal bezwaren, de SOR en de rol die WOZ mogelijk gaat spelen bij de vermogens rendementsheffing. Hoe lang is het huidige systeem nog houdbaar en in hoeverre sorteert de Waarderingskamer hier tijdig op voor, vraagt deze respondent zich af (zie verder hoofdstuk 4).

“NCNP: iedereen klaagt hier al 20 jaar over. De burger krijgt een tientje terug, het bureau strijkt honderden op. De WK zou samen met VNG hier op in kunnen zetten. Ik heb al veel suggesties gedaan. Ik krijg alleen een terugkoppeling dat het hem niet wordt. We laten het maar gebeuren, het kost miljoenen. We zijn veel tijd kwijt aan bezwaarschriften, die zou ik liever besteden aan kwaliteitsverbetering.”

“Als het gaat om het vooruitkijken vind ik de Waarderingskamer conservatief. Er is een sterkere stijging van het aantal waardebezwaren. Hoe lang gaat dat goed? Ik zie aankomen dat WOZ een rol gaat spelen in vermogens rendementsheffing. Dit is wet- en regelgeving die aantal jaar de tijd vergen om gerealiseerd te worden. Hoe gaat de WK het systeem over 3 jaar en daarna houdbaar houden?”

2.3 Stakeholders

Naast WOZ-uitvoerders hebben we een flink aantal andere stakeholders geïnterviewd. Ook hen hebben we gevraagd naar eerste beelden, woorden en associaties met de Waarderingskamer. In deze paragraaf zetten we de belangrijkste associaties en de visie op de rollen die de Waarderingskamer inneemt uiteen. Per groep stakeholders gaan we in op de belangrijkste inzichten.

2.3.1 BAG-uitvoerders

Een aantal BAG-uitvoerders die we spraken is, net als de WOZ-uitvoerders, te spreken over het kennisniveau en vakmanschap van de Waarderingskamer. Een respondent benoemt toezicht als primaire taak, die nodig is. De onafhankelijkheid staat hoog in het vaandel. Men is te spreken over de benaderbaarheid en het advies dat zij krijgen bij het stellen van een vraag.

Sommige BAG-uitvoerders vinden de communicatie omtrent taxeren, gebruiksoppervlakte en/of de SOR goed verlopen. Anderen zijn daarover kritischer; zo vindt een respondenten dat de Waarderingskamer duidelijker mag communiceren welke WOZ-gegevens wel en niet gedeeld kunnen worden. Een andere BAG-uitvoerder mist transparantie in de beoordeling omtrent het aantal sterren dat een gemeente kan krijgen.



De wijze van taxeren kan volgens een paar BAG-uitvoerders transparanter. Een respondent merkt op dat er in het gegevensbeheer door de Waarderingskamer steeds meer nieuwe kenmerken worden toegevoegd, hetgeen leidt tot onduidelijkheid bij de gemeenten en de burger. Dat laatste leidt weer tot meer claims van no cure no pay-bureaus.

Meerdere BAG-uitvoerders ervaren een afstand van de Waarderingskamer tot de praktijk van de gemeenten. Soms moeten de gemeenteambtenaren aan de Waarderingskamer uitleggen wat er in de praktijk gebeurt. Ook bestaat volgens een respondent het risico dat toezichthouders in de loop van de tijd veranderen in hoeders van de markt, waarbij de scheiding tussen toezicht en advies vervaagt en adviezen soms bindend worden.

Sommige respondenten benoemen dat er, gezien de huidige en komende veranderingen, flexibiliteit van beide kanten nodig is. Die flexibiliteit is er nog niet altijd. Zo ziet men bij de LV WOZ dat de gemeente wordt afgerekend op waargenomen verschillen, waarvan bekend is dat dit tussen systemen nog niet lekker loopt. De gemeente zou daar meer begrip voor willen en advies in foutoplossingen. Ook ziet men bij ontwikkelingen, bijvoorbeeld rond de SOR, graag aan de voorkant meer afstemming met gemeenten en leveranciers, die een belangrijke rol spelen.

“Toen ik nog bij de afdeling Belastingen werkte, vond ik de Waarderingskamer een stoffig orgaan. Nu is er een frisse wind. De WK wil nu ook op een andere wijze meerwaarde aan haar bestaansrecht geven. Ze zijn daarbij op de goede weg.”

“Bij de LV WOZ was het bekend dat dingen nog niet lekker liepen. Intern hadden we de zaken goed op orde. Alleen de verbinding was niet goed. Dat je daar dan toch op wordt afgerekend verbaasde me.”

“Draai eens mee op een inloopavond. Ga eens aan de balie zitten om te zien wat een inwoner vraagt. Poten in de klei, ik zou dit de mensen die er werken gunnen. Ander ben je nooit gewent en wordt er naar de mond gepraat.”

“Het niet opvolgen van een advies kan bij de rechter tegen je gebruikt worden. Bijvoorbeeld bij de waterverdedigings-vrijstelling: wij konden dit als enige toepassen. Toen kwam het advies van de WK om dit niet te doen omdat dit nog niet mogelijk was. Er volgde een gerechtelijke uitspraak. Het advies werd in feite opgelegd.”

2.3.2 Afnemers

De beide afnemers zien in de Waarderingskamer een betrokken, professionele toezichthouder met veel kennis van zaken. Een afnemer benadrukt de spilfunctie van de Waarderingskamer: ze weet wat er bij gemeenten gebeurt en kan deze kennis inzetten om andere organisaties verder te brengen. Ze kan tijdig knelpunten signaleren en oplossingen aandragen. Een andere afnemer noemt de trekkersrol van de Waarderingskamer bij de WOZ-opleidingen als voorbeeld van het goed benutten van de aanwezige kennis.

Bij een van de afnemers bestaat het gevoel dat de Waarderingskamer een grote betrokkenheid heeft bij gemeenten, die in de tijd ontstaan is. Deze betrokkenheid kan ertoe leiden dat de Waarderingskamer soms niet streng genoeg is richting gemeenten. Zij oordelen relatief vaak in het voordeel van gemeenten en blijven in de veilige zone van de escalatieladder.



Ook kan er een spanningsveld ontstaan met de taak van toezicht, indien de Waarderingskamer zich bij specifieke kwesties eerst als belangenbehartiger opstelt en hierbij vervolgens toezicht moet houden. Deze twee petten kunnen in de praktijk schuren.

Een andere afnemer ziet de grote ambitie van de Waarderingskamer en de vele bijrollen die ze hierbij inneemt als een valkuil. De vraag is in hoeverre de Waarderingskamer zich niet met te veel details bezighoudt, die afleiden van de primaire toezichthoudende taak. Daarbij benadrukt hij dat het goed is dat de Waarderingskamer zich met veel ontwikkelingen bezighoudt. De vraag is of dit soms niet te diepgaand is, waardoor er te veel tijd mee gemoeid is en dit wellicht niet past bij haar rol.

“Het is een betrokken en professionele instelling. Daar moet ik echt mijn bewondering over uitspreken. Ze hebben een moeilijke taak, omdat veel gemeenten en samenwerkingsverbanden op afstand staan met eigen besluitvorming. Aansturing is dan lastig, maar ze doen dat beter dan binnen onze eigen, eenvoudiger organisatie, omdat de ervaren mensen langer op hun plek blijven.”

“Het zijn van spin in het web is goed, gevaar is dat de Waarderingskamer zich met heel veel dingen bezighoudt. Als je kijkt naar meerjarenplan en agenda voor volgend jaar. Dit is ontzettend uitgebreid. Bijvoorbeeld: automatisering, systemen wijzigen nog wel eens. De WK neemt hier een actieve rol in, de vraag is of je dat zou moeten doen of dat past.”

“Amsterdam heeft al heel lang problemen. Het ene na het andere plan wordt ontwikkeld om achterstanden in te halen en kwaliteit te verbeteren. Maar er komt geen moment waarop alles goed gaat. Ik zou daar strenger in zijn. Als afspraken steeds niet nagekomen worden, dan is er een escalatieladder. De WK gaat vrij ver, maar het zit altijd nog in de trede waar ze zelf nog iets te zeggen hebben. Echt overdragen aan de staatssecretaris doen ze niet.”

2.3.3 WOZ-dienstverleners

Ook vanuit de WOZ-dienstverleners klinken lovende woorden over de professionaliteit en deskundigheid van de Waarderingskamer. Een dienstverlener noemt de verantwoordelijkheid die de Waarderingskamer neemt, bijvoorbeeld in het opleidingstraject dat ze naar zich toe heeft getrokken. Het hebben van een vaste persoon per onderwerp vindt hij erg prettig, er wordt snel gereageerd op vragen en als dienstverlener voelt hij zich serieus genomen. Een ander ziet een grote betrokkenheid bij huidige ontwikkelingen en het continue vooruitkijken naar nieuwe ontwikkelingen, zoals de SOR. Een derde dienstverlener ziet ook dat de Waarderingskamer steeds werkt met nieuwe ideeën, die deels uit de markt en deels uit zichzelf komen. Daarbij ziet hij wel een vrij theoretische en minder praktische benadering.

Als keerzijde van de vooruitstrevendheid ziet een dienstverlener het gevaar van hoge kosten en personele problemen bij gemeenten. In zijn beleving zijn er sinds de wet WOZ in 1995 continue veranderingen geweest. Hij ziet gemeenten, met name samenwerkingsverbanden, worstelen met het vrij krijgen van financiële en personele middelen om aan alle nieuwe eisen te voldoen.

Een dienstverlener is van mening dat de Waarderingskamer met twee maten meet, waarbij, vanwege politieke belangen grotere gemeenten minder streng worden beoordeeld dan kleinere gemeenten. Een ander subjectief element dat hij ziet is de factor ‘mens’ bij het houden van toezicht; elke ambtenaar en elke toezichthouder kijkt anders naar een specifiek object en bij een goede klik tussen beide zal de toezichthouder soepeler oordelen dan wanneer die klik er niet is.

Ten slotte geeft een dienstverlener aan dat rechters een andere kijk hebben op de WOZ-uitvoering van de Waarderingskamer. De Waarderingskamer zou, vanuit haar onafhankelijke positie, rechters kunnen informeren over de wijze waarop een taxatie tot stand komt.

“Ik zie de Waarderingskamer als gedegen, betrouwbaar, deskundig. Ik heb er een positief gevoel bij, anders dan hoe bijvoorbeeld de Belastingdienst in de toeslagenaffaire heeft gefunctioneerd. De Waarderingskamer heeft in ons wereldje iets moois neergezet. In internationaal verband is het waarderingsstelsel in Nederland toonaangevend. Want: elk jaar wordt elk object getaxeerd.”

“De WK is een heel professionele organisatie. Ze zijn betrokken en continue bezig met aanpassen methodiek. Ze kijken vooruit naar nieuwe ontwikkelingen. Bijvoorbeeld de SOR, hier loopt de WK ver vooruit. Dat leidt wel tot extra kosten bij gemeenten, daar kijken ze minder naar. Ook gaan medewerkers continue over de kop vanwege de nieuwe ontwikkelingen. Kan het niet eens een jaar blijven zoals het is?”

“De WK meet met twee maten: kleine gemeenten daar zitten ze strak bovenop, bij de grote jongens zien ze relatief veel door de vingers. Dat heeft te maken met de belangen. Amsterdam heeft bijvoorbeeld veel meer objecten. Er zit ook een menselijk factor in. Als een ambtenaar beter met de controleur van de WK kan opschieten, dan zal de controleur meer door de vingers zien.”

2.3.4 Overige stakeholders

Vanuit de overige stakeholders die we spraken, komt een positieve waardering voor de deskundigheid en het vakmanschap van de Waarderingskamer naar voren; respondenten spreken over vakkennis van hoog niveau, veel specialistische kennis, veel ervaring en een betrokken, professionele instelling. Een bestuurder waardeert de onafhankelijke en kritische blik van de Waarderingskamer, die volgens hem uiterst serieus te nemen is. Een andere stakeholder ziet dat de professionaliteit en de kwaliteit van controles de afgelopen jaren is toegenomen. Ook benoemt een stakeholder de kritische blik, die verder gaat dan de eigen basisregistratie; men kijkt over de eigen grenzen.

De stakeholders zien als primaire taak voor de Waarderingskamer het houden van toezicht en ze voert deze taak over het algemeen goed uit. Zij zien hierbij wel een valkuil: ze vragen zich af of de Waarderingskamer zich soms niet te veel mengt in zaken die haar niet of minder aangaan, zoals de uitvoering en de werkprocessen, hetgeen veel meer taken zijn van de VNG en de gemeenten zelf. Gemeenten kunnen de ambities van de Waarderingskamer bovendien niet altijd goed bijbenen vanuit financieel en personeel oogpunt. Het zou goed zijn om het tempo van ontwikkelingen beter te laten aansluiten bij de mogelijkheden binnen gemeenten.

Ook ziet een stakeholder de Waarderingskamer soms te veel betrokken bij de belangen van de gemeenten, waardoor de onafhankelijkheid als toezichthouder in het geding kan komen.

Een stakeholder benoemt dat de Waarderingskamer in geval van de LV WOZ te veel op detailniveau opereert, waarbij controles technisch zijn geworden en gemeenten soms onterecht verantwoordelijk worden gehouden voor een inconsistentie. Een andere stakeholder merkt op dat de Waarderingskamer moeite heeft met het afwijken van de eigen lijn; het zou goed zijn meer open te staan voor andere zienswijzen en uitkomsten dan de zelf gekozen weg.

Een stakeholder mist ten aanzien van NCNP een duidelijk standpunt van de Waarderingskamer. Hij vergelijkt de situatie met die van de hypotheekrenteaftrek en de positie van De Nederlandse Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM) daarin, die meer sturend zijn en heldere richtlijnen afgeven. Ook mist hij transparantie in de systematiek van de WOZ-taxatie; er kan beter uitgelegd worden hoe deze in elkaar zit.

“De mensen zijn zeer gedreven en betrokken. Ze hebben een grote knowhow en gedrevenheid voor kwaliteit. Dit geldt voor hun eigen basisregistratie, maar ze kijken ook over de muren. Ze kijken ook heel kritisch naar de kwaliteit van andere gegevens.”

“Begin dit jaar was er een bijeenkomst met medewerkers en presenteerde de WK 29 punten aan de horizon om te bereiken. Dat klonk prachtig, maar ik zag ook de financiële en personele moeilijkheden die nu al opspelen bij uitvoerders. Het ambitieniveau loopt vooruit op wat mogelijk is.”

“Men is wel sterk gefocust is op de belangen van gemeenten. Dat uit zich ook in wetgeving en jurisprudentie, die in het voordeel van de gemeenten worden uitgelegd. De WK is soms nauw betrokken bij individuele zaken, het is de vraag of dat zo moet zijn. Ze houden vervolgens toezicht op aspecten waar ze nauw bij betrokken zijn geweest. De rol van toezichthouder dient onafhankelijk en niet vooringenomen te zijn.”

3 Tevredenheid toezichtsinstrumenten, producten en diensten

3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk behandelt de tevredenheid over de manier waarop de Waarderingskamer toezicht houdt op de WOZ-uitvoering. Zoals het instrumentarium dat daarbij wordt toegepast en de producten en diensten die de Waarderingskamer ter ondersteuning biedt. Meer in algemene zin komen in dit hoofdstuk ook het contact en samenwerking van WOZ-uitvoerders met de Waarderingskamer aan bod. Naast een beoordeling van de formele toezichthoudende rol, is WOZ-uitvoerders ook gevraagd naar de toegevoegde waarde van de Waarderingskamer, bijvoorbeeld door middel van kennis(de)ling).

De belangrijkste uitkomsten uit dit hoofdstuk zijn:

- De meeste WOZ-uitvoerders vinden het duidelijk op basis van welke criteria de Waarderingskamer toezicht houdt. De waardering voor de wijze waarop de Waarderingskamer haar toezicht uitoefent is afgenomen. Een mogelijke verklaring hiervoor vanuit de gesprekken met WOZ-uitvoerders is de verdere professionalisering van het toezicht, en daarmee de hoeveelheid en het detailniveau van de gegevens die aangeleverd moeten worden. Daarentegen vindt een minderheid dat de Waarderingskamer eisen stelt waaraan men niet kan voldoen.
- Een op de drie samenwerkingsverbanden vindt dat er op hen strenger wordt toegezien dan op gemeenten. Een op de vier kleine gemeente (minder dan 20.000 WOZ-objecten) vindt dat er op hen strenger wordt toegezien dan op grote gemeenten. Mogelijk komt het voort vanuit een gevoel dat kleine gemeenten door de Waarderingskamer onvoldoende worden betrokken bij nieuwe ontwikkelingen die tijd kosten van de organisatie.
- De Waarderingskamer houdt zich volgens een op de drie uitvoerders (veel) te veel bezig met de details van de uitvoeringspraktijk bij gemeenten. Dit is niet veranderd ten opzichte van 2015.
- De vragenlijst/voortgangsinventarisatie is het meest gebruikte, en – tegelijkertijd – minst gewaardeerde toezichtsinstrument. De waardering is afgenomen ten opzichte van 2015. Over de hoeveelheid vragen en de efficiëntie van het invullen is men het minst te spreken. De ontevredenheid over het tijdsbeslag is toegenomen. Spontane kwalificaties zijn: tijdrovend, ouderwets, overlap, gebrek aan opvolging en relevantie.
- De laatste twee aspecten opvolging en relevantie gaan over de toepasbaarheid. Deze motivatie komt ook vaak terug bij de ontevredenheid over andere toezichtsinstrumenten, zoals de WOZ-benchmark en het thematisch onderzoek (afhandeling no cure no pay-bezwaren).
- WOZ-uitvoerders zijn – net als in 2015 – erg tevreden over de inspecties en bezoeken op de (digitale) werkplek. De deskundigheid van de onderzoekers wordt zeer hoog gewaardeerd. Hier vindt men het tijdsbeslag veel meer in overeenstemming met het doel, dan bij de vragenlijst/voortgangsinventarisatie.
- De wijze waarop de Waarderingskamer sanctiemiddelen inzet kan – net als in 2015 – bij een ruime meerderheid van de WOZ-uitvoerders op instemming rekenen. Zij vinden het goed zoals het nu is. Het hoeft niet strenger of minder streng.
- WOZ-uitvoerders zijn – net als in 2015 – erg tevreden over de toonzetting van de communicatie van de Waarderingskamer.

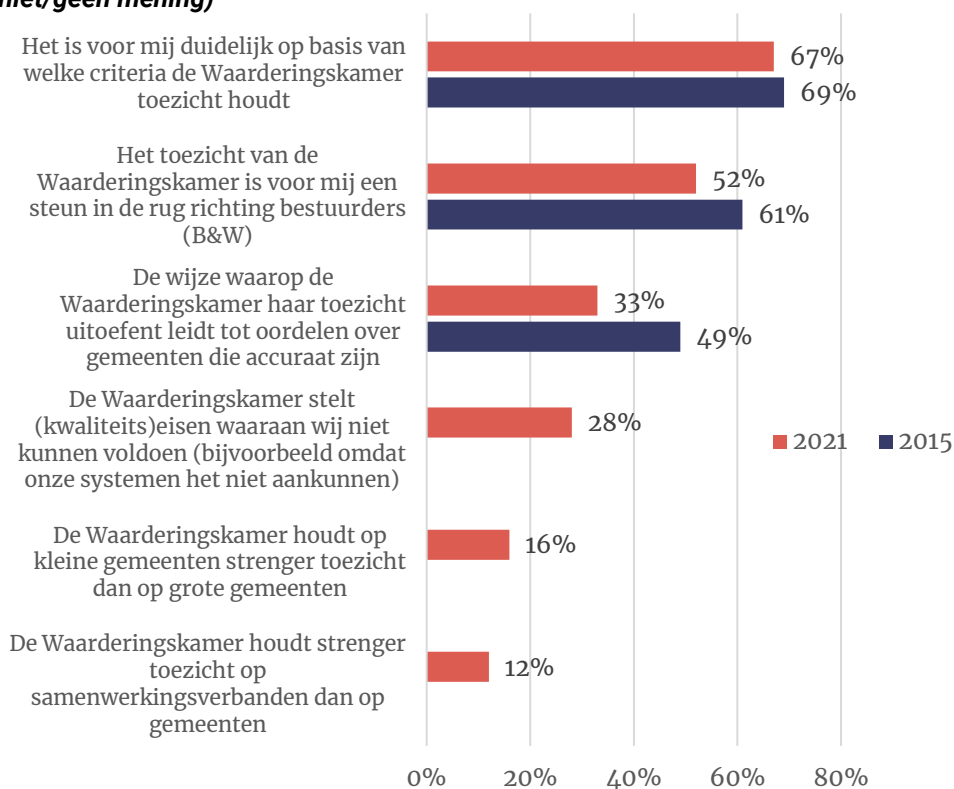
- Het WOZ-journaal en de waarderingsinstructie zijn de meeste gebruikte diensten/producten die de Waarderingskamer aanbiedt ter ondersteuning van de WOZ-uitvoerders. De gebruikers van de diensten/producten vinden deze over het algemeen bruikbaar tot zeer bruikbaar.

3.2 Toezicht algemeen

Waardering toezicht Waarderingskamer gedaald

Twee derde van de WOZ-uitvoerders vindt het duidelijk op basis van welke criteria de Waarderingskamer toezicht houdt (figuur 3.1) en een derde is het hier niet of deels mee eens. Uit de gesprekken blijkt dat dit bijvoorbeeld voort kan komen uit onduidelijkheid of gebrek aan transparantie hoe na een onderzoek een hogere beoordeling te krijgen. Er is dan behoefte aan meer inzicht in het beoordelingssysteem: “Op de huidige wijze kan niet worden uitgelegd wat er moet gebeuren om een extra ster te krijgen en welke investering daarbij hoort.”

Figuur 3.1 – Stellingen over toezichthoudende rol in het algemeen (% (zeer) mee eens; n=115); incl. weet niet/geen mening)



Ruim de helft ervaart het toezicht als een steun in de rug richting college van burgemeester & wethouders. De drie stellingen die ook in 2015 zijn voorgelegd, ontvangen in 2021 minder instemming. WOZ-uitvoerders zijn vooral minder van mening dat het toezicht door de Waarderingskamer leidt tot accurate oordelen over gemeenten. Daarentegen vindt een minderheid dat de Waarderingskamer eisen stelt waaraan men niet kan voldoen. Het is volgens een respondent niet duidelijk/transparant hoe na een onderzoek een hogere beoordeling te krijgen.

De antwoorden op eerste vier stellingen in figuur 3.1 hangen sterk samen met de algemene waardering voor de werkzaamheden van de Waarderingskamer. WOZ-uitvoerders die positief zijn over wijze waarop de Waarderingskamer haar toezicht uitoefent, uiten ook meer waardering voor de werkzaamheden die de Waarderingskamer uitvoert (in de vorm van een gemiddeld rapportcijfer). Onder WOZ-uitvoerders van een organisatie met een actuele beoordeling van drie sterren is er minder instemming met de stelling dat het toezicht leidt tot accurate oordelen (22% (helemaal) eens).

In de focusgroep is gevraagd naar mogelijke verklaringen voor de gedaalde waardering in het algemeen en het toezicht in het bijzonder. De verklaringen voor de gedaalde waardering van het toezicht zijn tweeledig. Een deel van de verklaringen zijn te vinden in de wijze van toezicht houden, een ander deel van deze verklaringen komt voort uit een algemene ontevredenheid. Hierbij is van belang dat de meeste deelnemers aan de focusgroep zelf de wijze van toezicht houden niet minder zijn gaan waarderen. De verklaringen die deze personen geven zijn dus hypothetisch voor de afgenomen waardering uit de enquête:

- De Waarderingskamer vraagt veel (steeds meer) gegevens op en kan ook zelf toetsen, bijvoorbeeld waar het gaat om de vragenlijst. Een WOZ-uitvoerder die niet gewend is aan transparantie voelt zich wellicht bekeken door de Waarderingskamer en geeft daardoor een lagere waardering. Door de veranderde wijze van toezichthouden door de Waarderingskamer worden andere onvolkomenheden opgemerkt dan voorheen, en moeten fouten worden hersteld die al heel lang in het systeem staan. Doordat de Waarderingskamer beter toezicht is gaan houden, geven WOZ-uitvoerders lagere waarderingen.
“Ik heb dit jaar gezien dat de Waarderingskamer qua controles er anders naar kijkt dan voorheen en terechte dingen opmerken. Dus ik kan me die lagere waardering voorstellen.”
- De WOZ-uitvoerders hebben een flinke klus gehad aan het taxeren op gebruiksoppervlakte. Ook LV WOZ en het aanleveren van data bij het Kadaster kosten veel tijd. Dergelijke ontwikkelingen vindt het bestuur vaak niet interessant, zeker bij een samenwerkingsverband waar het bestuur nog verder op afstand staat. WOZ-uitvoerders krijgen dus niet altijd de benodigde middelen voor nieuwe ontwikkelingen, en dat frustreert. Een andere bron van ontevredenheid is dat ze vinden dat de Waarderingskamer te weinig voor WOZ-uitvoerders doet in het NCNP-dossier. *“Deze onvrede moet zich ergens uiten, dus kan het zijn dat WOZ-uitvoerders de Waarderingskamer lager waarderen.”*

Vanuit een van de diepte-interviews met WOZ-uitvoerders is toelichting gegeven op de aard en hoeveelheid gegevens die moet worden aangeleverd. Weliswaar is deze WOZ-uitvoerder van mening dat Waarderingskamer professioneler in het toezicht houden is geworden (betere controles, gerichte feedback) en er gemeenten zijn *“die er een potje van maken”*. Zijn punt is dat de Waarderingskamer erg veel naar details kijkt, en zich onvoldoende realiseert dat de gemeenten afhankelijk zijn van andere partijen (maar zij wel verantwoordelijk worden gehouden voor afwijkingen). Bijvoorbeeld: de Waarderingskamer wil dat WOZ consistent is met Nationaal Handelsregister (NHR), terwijl de gemeente van mening is dat de kwaliteit van de NHR onvoldoende is. Een ander praktijkvoorbeeld betreft het ontbreken van beschikkingen in de LV WOZ, terwijl die in het Kadaster met de verkeerde code stonden.

Ervaren verschillen toezicht naar gemeentegrootte en samenwerkingsverbanden

Vanuit de oriënterende interviews met WOZ-uitvoerders kwam naar voren dat de Waarderingskamer mogelijk strenger toezicht houdt op kleine gemeenten en op samenwerkingsverbanden. Daarom is dat meegenomen in de vragenlijst en op die manier getoetst onder een brede groep WOZ-uitvoerders.

Op de stellingen over strenger toezicht houden op kleine gemeenten en samenwerkingsverbanden wordt in het algemeen veel 'weet ik niet' geantwoord. Men heeft hier geen duidelijk beeld bij. Maar samenwerkingsverbanden en kleine gemeenten zelf zijn het in sterkere mate eens met deze stelling (zie tabellen 3.1 en 3.2) - een op de drie samenwerkingsverbanden vindt dat er op hen strenger wordt toegezien dan op gemeenten en een op de vier kleine gemeenten (>20.000 objecten) vindt dat er op hen strenger wordt toegezien dan op grote gemeenten. Mogelijk komt het ervaren verschil in strengheid voor een deel voort uit het gevoel dat men niet altijd voldoende betrokken wordt bij de plannen van de Waarderingskamer, en dat zij zich laat leiden door grotere gemeenten (en kleine erin mee moeten). Als voorbeeld wordt het taxeren op gebruiksoppervlakte gegeven. Deze ontwikkeling pasten sommige grote gemeenten al eerder toe dan de kleinere gemeenten, sommige kleinere gemeenten kregen het gevoel dat ze 'hierin mee moesten'. Ook door een WOZ-dienstverlener is aangegeven dat zij een verschil in mate van strengheid (tussen kleine en grote gemeenten; zie hoofdstuk 2) zien.

Tabel 3.1 – Stelling over strengheid toezichthouden naar gemeentegrootte (selectie: gemeente)

De Waarderingskamer houdt op kleine gemeenten strenger toezicht dan op grote gemeenten

	Tot 20.000 objecten (n=40)	20.000-50.000 objecten (n=30)	Meer dan 50.000 objecten (n=14)	Totaal
(Zeer) mee eens	25%	17%	0%	18%
Niet mee eens, niet mee oneens	23%	23%	14%	21%
(Zeer) mee oneens	20%	7%	57%	21%
Weet niet	33%	53%	29%	39%
TOTAAL	100%	100%	100%	100%

Tabel 3.2 – Stelling over strengheid toezichthouden naar type organisatie

De Waarderingskamer houdt strenger toezicht op samenwerkingsverbanden dan op gemeenten;

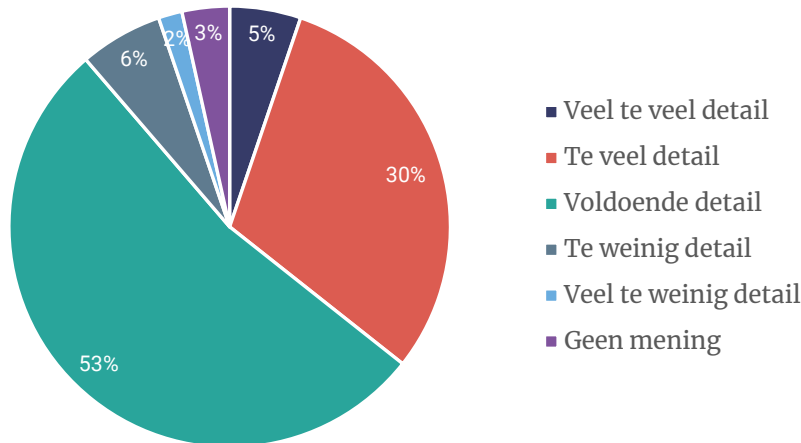
	Gemeente (n=84)	Samenwerkings- verband (n=31)	Totaal
(Zeer) mee eens	4%	36%	12%
Niet mee eens, niet mee oneens	25%	13%	22%
(Zeer) mee oneens	17%	16%	17%
Weet niet	55%	36%	50%
TOTAAL	100%	100%	100%

Helpt WOZ-uitvoerders vindt mate van toezicht op details in balans

De Waarderingskamer houdt zich volgens een op de drie WOZ-uitvoerders (35%) (veel) te veel bezig met de details van de uitvoeringspraktijk bij gemeenten. Dit is niet veranderd ten opzichte van 2015 (34%). Ruim de helft van de uitvoerders vindt de mate van detail in balans (voldoende detail) en van een op de twaalf mag er nog meer in detail worden gekeken door de Waarderingskamer.

Er is een sterke samenhang met de algemene waardering die men heeft voor de werkzaamheden van de Waarderingskamer. WOZ-uitvoerders die vinden dat de Waarderingskamer zich (veel) te veel bezighoudt met de details, geven doorgaans een lager rapportcijfer voor het werk van de Waarderingskamer als geheel.

Figuur 3.2 – Mate waarin de Waarderingskamer zich als toezichthouder bezighoudt met de details van de uitvoeringspraktijk bij gemeenten (n=115)



3.3 Toezichtinstrumenten

3.3.1 Gebruik en waardering

WOZ-uitvoerders is gevraagd om aan te geven met welke toezichtinstrumenten zij in 2021 te maken hebben gehad en – in een vervolgvraag – hoe tevreden zij hierover waren (tabel 3.3). Deze vraag is in 2015 ook voorgelegd. Door wijzigingen in het instrumentarium is er niet voor elk toezichtinstrument een ontwikkeling te schetsen.

De vragenlijst/voortgangsinventarisatie meest gebruikte en minst gewaardeerd

Het voortgangsoverleg is (met een rapportcijfer van 7,7) het hoogste gewaardeerde toezichtinstrument. Hier heeft een op de vijf WOZ-uitvoerders mee te maken gehad in 2021. Ook het bestuurlijk overleg en de inspectie op afstand krijgen relatief hoge rapportcijfers. Een bestuurder geeft aan dat hij het regelmatige karakter en de openheid van het overleg waardeert, zodat je tijdig bent geïnformeerd over hoe het gaat met de WOZ-uitvoering in je gemeente en daar sturing aan kunt geven.

De vragenlijst/voortgangsinventarisatie is het meest gebruikte, en – tegelijkertijd – minst gewaardeerde toezichtinstrument. De tevredenheid over de vragenlijst/voortgangsinventarisatie is met 6,2 lager dan in 2015 (6,5). Het verschil is weliswaar niet significant, maar we zien dat de waardering op verschillende aspecten van de vragenlijst eveneens is afgenomen (paragraaf 3.3.2). Ook de waardering voor de WOZ-benchmark is afgenomen. Hierbij valt verder op dat WOZ-uitvoerders bij gemeenten (6,9) meer tevreden zijn over de WOZ-benchmark dan WOZ-uitvoerders bij samenwerkingsverbanden (5,8). WOZ-uitvoerders bij organisaties met vijf sterren zijn eveneens bovengemiddeld tevreden (6,9) over de WOZ-benchmark. WOZ-uitvoerders bij organisaties met drie sterren geven aan lager rapportcijfer (7,1) voor de inspectie op afstand.

Tabel 3.3 - Gebruik en waardering van toezichtinstrumenten van de Waarderingskamer waarmee men in de afgelopen 12 maanden te maken heeft gehad

	% gebruik 2015	gemiddeld rapportcijfer 2015	% gebruik 2021 (n=119)	gemiddeld rapportcijfer 2021	% onvoldoende 2021	n=
Vragenlijst / voortgangsinventarisatie (zelfevaluatie)	95%	6,5	98%	6,2	25%	116
Onderzoek kwaliteit taxaties	45%	7,1	82%	7,1	4%	95
Breed onderzoek (voorheen: onderzoek interne beheersing of inspectie ter plaatse)	65%*	7,4*	62%	7,2	5%	73
	13%**	-				
WOZ-benchmark	40%	7,0	34%	6,5	14%	40
Voortgangsoverleg	-	-	20%	7,7	0%	23
Bestuurlijk overleg	7%	-	7%	7,5	0%	8
Inspectie op afstand	-	-	41%	7,4	4%	45
Veldcontrole	-	-	18%	6,8	5%	19
Thematisch onderzoek, afhandeling no-cure-no-pay-bezwaren	8%***	7,2***	22%	7,0	8%	26
Juistheidscontrole ingevulde vragenlijst	8%	-	15%	7,2	0%	16
Signalering onvolkomenheden gegevens in LV WOZ (signaleringslijsten)	-	-	71%	7,2	8%	82

* 2015: Inspectie ter plaatse

** 2015: Onderzoek interne beheersing

*** 2015: Thematisch onderzoek (bezwaarschriften)

In onderstaande kader is per instrument een uitsnede opgenomen van de toelichtingen van WOZ-uitvoerders indien zij een rapportcijfer van 6 of lager gaven. Hierbij is de inhoud van de antwoorden geclusterd in steekwoorden. Per cluster is ter illustratie een toelichting weergegeven. Bijvoorbeeld: WOZ-uitvoerders die ontevreden zijn over de vragenlijst/voortgangsinventarisatie geven aan dat dit te maken heeft met: tijdrovend, ouderwets, gebrek aan opvolging, overlap, weinig relevant, onduidelijk en gebrek aan fysiek overleg. Het geeft een overzicht van de spreiding van de antwoorden en niet over hoe vaak een antwoord is gegeven. Over de vragenlijst/voortgangsinventarisatie en de inspecties/onderzoeken zijn aanvullende vragen gesteld. Deze worden behandeld de subparagrafen hierna.

Toelichtingen indien waardering Vragenlijst / voortgangsinventarisatie (zelfevaluatie) is 6 of lager:

- Tijdrovend: “Lange lijsten, Het kostte heel veel tijd om de data te verzamelen die nodig zijn voor het invullen van de vragenlijst. Kan het efficiënter?”
- Ouderwets: “De formats voor de zelfevaluatie documenten komt ouderwets over. Veldjes zijn heel klein waar je best veel tekst kwijt moet. Daardoor onoverzichtelijk.”
- Gebrek aan opvolging: “Het invullen van deze vragenlijst kost enorm veel tijd. Ik heb niet het idee dat er naar de uitkomsten van alle vragenlijsten wordt gekeken en hierdoor naar het proces of waar veranderingen mogelijk zijn. Er is een bijeenkomst op ons gemeentehuis geweest en is dit uitgebreid besproken, ook andere gemeenten aanwezig, maar de volgende vragenlijst was nog langer. Dus met de uitkomst van deze bijeenkomst en de bevindingen is toen niets gedaan.”

- Overlap (o.a. met LV WOZ): “Sluit niet aan bij de uitvoeringspraktijk. Veel informatie die gevraagd wordt, is al bij de Waarderingskamer bekend.”
- Weinig relevant: “De vragen hebben weinig vaak met de WOZ te maken, maar in toenemende mate met informatiebeveiliging, koppelingen en ICT systemen.”
- Onduidelijk: “De vragen zijn vaak iets te onduidelijk en op meerdere manieren te interpreteren. Als er dan vergeleken wordt met conclusies van gemeenten onderling is het belangrijk dat iedereen weet wat er met een vraag wordt bedoeld.”
- Voorkeur fysiek: “Het is lastiger om goed aan te geven hoe het ermee staat met die lijst. Fijner is gewoon een bezoek op kantoor waardoor je in overleg kunt en alles uit kunt leggen en laten zien. Een vragenlijst is goed voor gewone aantallen rondom bezwaar/beschikkingen enz., maar daarnaast moet je uitleg kunnen geven. En in de vragen lijst staan ook vragen die niet goed te beantwoorden zijn.”

Toelichtingen indien waardering Onderzoek kwaliteit taxaties is 6 of lager:

- Aandacht voor context: “Er zitten veel goede kanten aan het onderzoek, inhoudelijk klopt het. Alleen wordt er naar mijn mening te veel ingezoomd op details, terwijl je juist een goed overall beeld van de kwaliteit wilt krijgen. “
- Toepasbaarheid: “We moeten modelmatig waarderen en dan een paar woningen eruit pakken die volgens de inspecteur afwijken en dan een advies geven welke controles je allemaal zou moeten doen. Onrealistisch! WOZ-kosten moeten naar beneden, maar met de adviezen die gegeven worden zou je alleen maar meer taxateurs in huis moeten hebben en worden je WOZ-kosten gigantisch. Dus eenzijdig advies.”

Toelichtingen indien waardering Breed onderzoek (voorheen: onderzoek interne beheersing of inspectie ter plaatse) is 6 of lager:

- Toepasbaarheid: “Er wordt veel gewicht gehangen aan een aantal interviews en aangeleverde documenten. De vele processen worden (gelukkig) niet vastgelegd in allerlei documenten, bovendien geen garantie op volledigheid of uitvoering. Positief of negatief.”

Toelichtingen indien waardering WOZ-benchmark is 6 of lager:

- Uitvoering: “Data worden met elkaar vergeleken zonder duidelijk te maken welke kaders er gelden. Er worden dus appels met peren vergeleken. Dus onbetrouwbare data en die worden ook nog eens openbaar gemaakt. Daarnaast wordt er geen terugkoppeling gedaan. Ook wordt niet vermeld dat het invullen van de benchmark niet verplicht is. Ook hier is het proces niet goed ingericht.”
- Toepasbaarheid: “Ondanks alle goede intenties lijkt het toch nog soms op appels met peren vergelijken. Dit komt omdat iedere deelnemer het op zijn/haar manier doet en interpreteert.”

Toelichtingen indien waardering Veldcontrole is 6 of lager:

- Bruikbaarheid: “Gebaseerd op een controle van 1 jaar geleden. Veel te gedetailleerd en te beperkt van omvang voor conclusies.”
“Veldcontrole gedaan van 5 straten in de oude binnenstad van XXXX. Dus de meest lastige straten genomen en niet diverse straten uit heel de gemeente.”

Toelichtingen indien waardering Thematisch onderzoek, afhandeling no-cure-no-pay-bezwaren is 6 of lager:

- NCNP-bureaus: *“Het gehele traject met NCNP en rol van onder meer Waka hierin, hoe veel eerder en adequater op moeten worden geacteerd. Dit kost jaarlijks miljoenen, en wat levert het op; behalve een dikke boterham voor de NCNP bureaus.”*

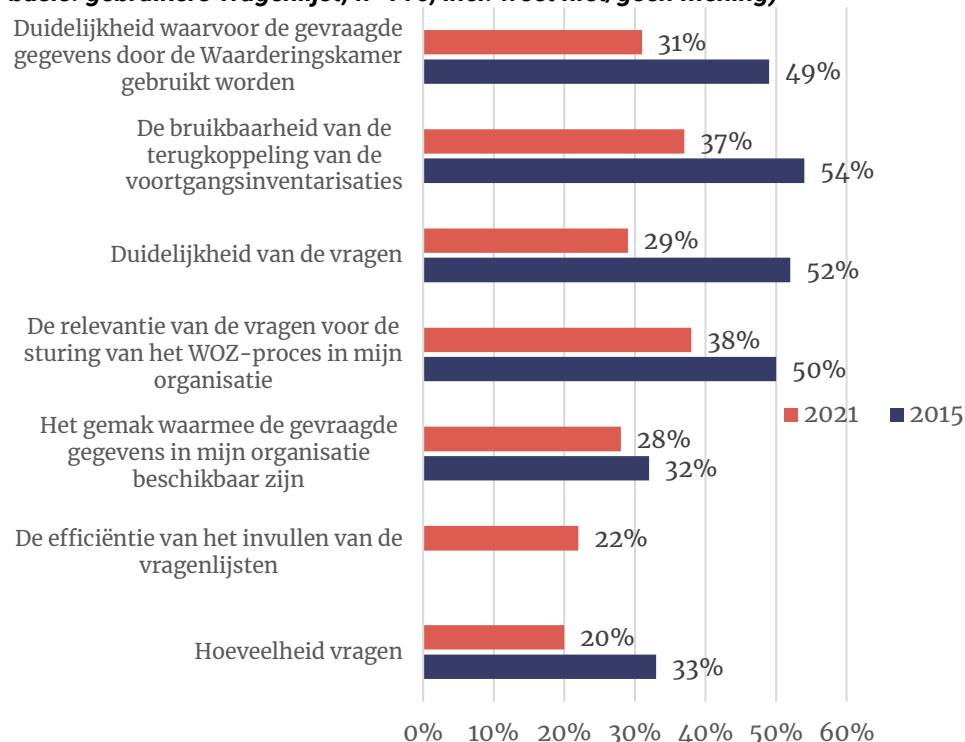
Toelichtingen indien waardering Signalering onvolkomenheden gegevens in LV WOZ (signaleringslijsten) is 6 of lager:

- Ondersteuningsbehoefte: *“Dit blijft voor ons een hele uitdaging en wij zijn hier erg druk mee. Het zou voor ons prettig zijn wanneer de Waarderingskamer ons wat meer handvaten kan geven om de gegevens synchroon te krijgen. Dat de lijsten van het Kadaster nu deels vervallen maakt het niet makkelijker.”*
- Onduidelijkheid: *“Geen nadere informatie over de gegevens vanuit de LV-WOZ. Ook komen de gegevens niet altijd overeen vanuit de lijsten en onze gemeentelijke gegevens.”*
- Afhankelijkheid ICT-leveranciers: *“Softwareleveranciers maken niet waar wat ze beloven. Afhankelijkheid is erg groot. Gemeenten krijgen geen ruggensteun.”*

3.3.2 Vragenlijsten/voortgangsinventarisaties

Vrijwel alle WOZ-uitvoerders die hebben deelgenomen aan de enquête hebben in 2021 te maken gehad met de vragenlijsten/voortgangsinventarisatie (zie tabel 3.3). Aan hen is gevraagd hoe tevreden men is over de verschillende inhoudelijke en procesmatige aspecten en het tijdsbeslag. WOZ-uitvoerders waarderen alle aspecten lager dan in 2015 (figuur 3.3). Over de hoeveelheid vragen en de efficiëntie van het invullen is men het minst te spreken. De helft van de WOZ-uitvoerders is (zeer) ontevreden over de hoeveelheid vragen en vier op de tien vinden het invullen niet efficiënt (deze informatie staat niet in de grafiek).

Figuur 3.3 – Stellingen over aspecten van de vragenlijsten / voortgangsinventarisaties (% (zeer) tevreden; basis: gebruikers vragenlijst; n=116, incl. weet niet/geen mening)

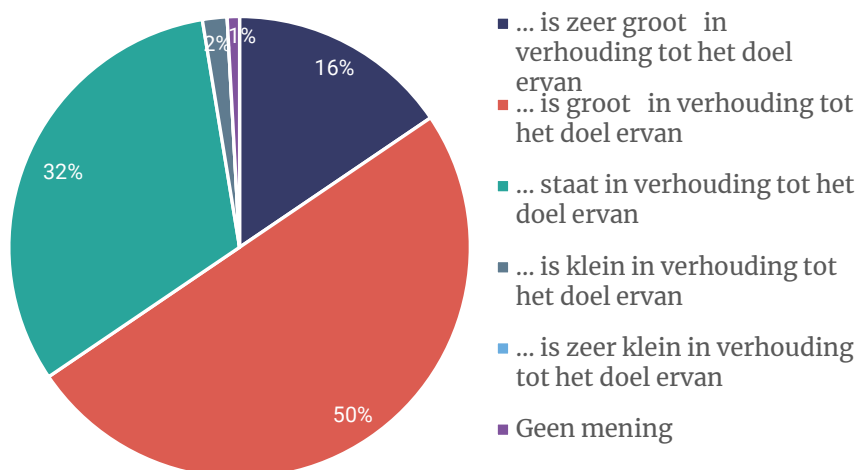


Invullen vragenlijst staat niet in verhouding tot doel volgens WOZ-uitvoerders

Aan de gebruikers van de vragenlijst/voortgangsinventarisatie is ook gevraagd of het invullen ervan in verhouding staat tot het doel ervan. De vragenlijsten van de voortgangsinventarisatie worden als lang bevonden in verhouding met het doel (figuur 3.4) en dit is toegenomen sinds het vorige onderzoek. In 2015 gaf 56 procent aan het tijdsbeslag (zeer) groot te vinden in verhouding met het doel en vond 40 procent vond de verhouding goed. In 2021 is dat respectievelijke 66 procent en 32 procent.

WOZ-uitvoerders die het tijdsbeslag (zeer) groot vinden in verhouding tot het doel is gevraagd om een toelichting. Zij benoemen dat het tijdrovend is, er onduidelijke vragen zijn (vragen lijken op elkaar) met te veel detailniveau en dat het tijd kost om alle antwoorden te verzamelen bij betrokken collega's. Een meer algemene opmerking is dat het geen toegevoegde waarde heeft. Deze motieven sluiten aan op wat in paragraaf 3.3.1 is benoemd vanuit de toelichting op een laag rapportcijfer voor de vragenlijst.

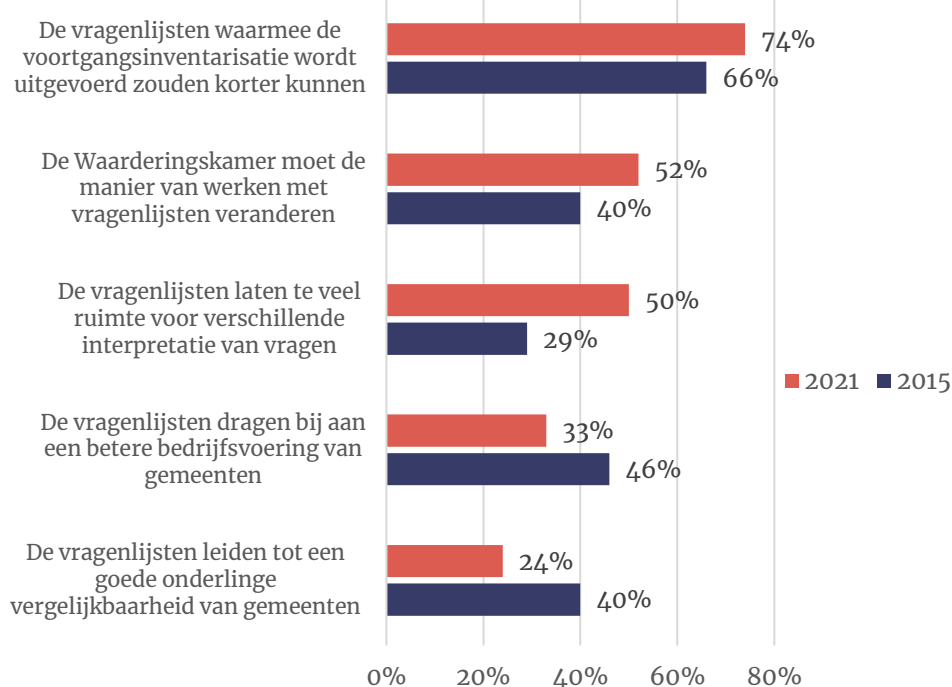
Figuur 3.4 - Het tijdsbeslag van het invullen van een vragenlijst/voortgangsinventarisatie... (basis: gebruikers vragenlijst; n=116)



Meer behoefte aan aanpassing vragenlijsten dan in 2015

Desgevraagd vindt een groot deel van de uitvoerders dat de vragenlijst/voortgangsinventarisatie korter kan en dat de Waarderingskamer de manier van werken met vragenlijsten moet veranderen. Deze mening is in 2021 nog sterker aanwezig dan in 2015 (figuur 3.5). Over het algemeen is men minder positief geworden over de betekenis van de vragenlijst/voortgangsinventarisatie. Minder WOZ-uitvoerders vinden dat de vragenlijst bijdraagt aan een betere bedrijfsvoering en dat hierdoor goede vergelijkbaarheid tussen gemeenten mogelijk is.

Figuur 3.5 – Stellingen over de betekenis en toekomst van de vragenlijst/voortgangsinventarisatie (% (zeer) mee eens; basis: gebruikers vragenlijst; n=115, incl. weet niet/geen mening)



In de focusgroep en diepte-interviews zijn we verder ingegaan op de afgenomen waardering voor de vragenlijst. Punten die in deze gesprekken zijn benoemd zijn het toegenomen detailniveau, met vragen die niet relevant zijn en/of die al bekend zijn vanuit andere bronnen (bijvoorbeeld vanuit de LV WOZ) en dat niet duidelijk is wat de achterliggende gedachte is bij sommige vragen. Omdat de vragen niet alleen WOZ-gerelateerd zijn, maar ook veel met ICT te maken hebben, kan een WOZ-taxateur de vragenlijst niet meer alleen invullen, maar moeten hier meer collega's bij betrokken worden. Kortom: er wordt steeds meer gevraagd van gemeenten. Aan de ene kant is dat goed (het prikkelt om over zaken na te denken en leidt tot verbeteringen), maar het is ook veel werk en sommige informatie is al bekend bij de Waarderingskamer (op basis van de informatie in de LV WOZ). Hoewel door meerdere gesprekspartners in de diepte-interviews en focusgroep is aangegeven dat zij dit hebben aangekaart bij de Waarderingskamer, is de vragenlijst tot op heden niet aangepast.

“In de vragenlijsten worden veel details gevraagd, die niet allemaal relevant zijn. Er komen ook vragen voor waarvan de Waarderingskamer al de gegevens uit de landelijke voorziening kan halen. Dit heb ik ook aangegeven, op het verzoek van de Waarderingskamer zelf. De Waarderingskamer had gevraagd wat ze vonden van vragenlijsten. Er is toen geopperd vanuit de Waarderingskamer dat als alle gemeenten aangesloten zijn op de LV WOZ, ze het antwoord op een aantal vragen wel uit de landelijke voorziening halen. Maar de vragen staan er nog steeds in.”

Er worden meerdere suggesties aangedragen voor verbetering:

- 1 Werken met vooringevulde gegevens die je alleen hoeft te controleren (zoals bij de aangifte inkomstenbelasting bij de Belastingdienst). Dat zou in query's geautomatiseerd kunnen worden, waarbij de Waarderingskamer een leidende rol heeft en softwareleveranciers van advies voorziet. Een variant hierop is dat de Waarderingskamer zelf de gegevens 'ophaalt' en de gemeente om een reactie vraagt.
- 2 Niet alleen toelichten wat er bedoeld wordt met de vraag (zoals nu gebeurt met een informatieknop), maar ook aangeven wat het doel van de vraag is.
- 3 Varieer in de vragen, probeer de aandacht eens te verleggen naar een (ander) onderdeel. De meeste WOZ-uitvoerders doen het werk al heel lang. Dan is het vervelend om twee keer per jaar steeds dezelfde vragen te beantwoorden, die ook in interne processen worden gecheckt.

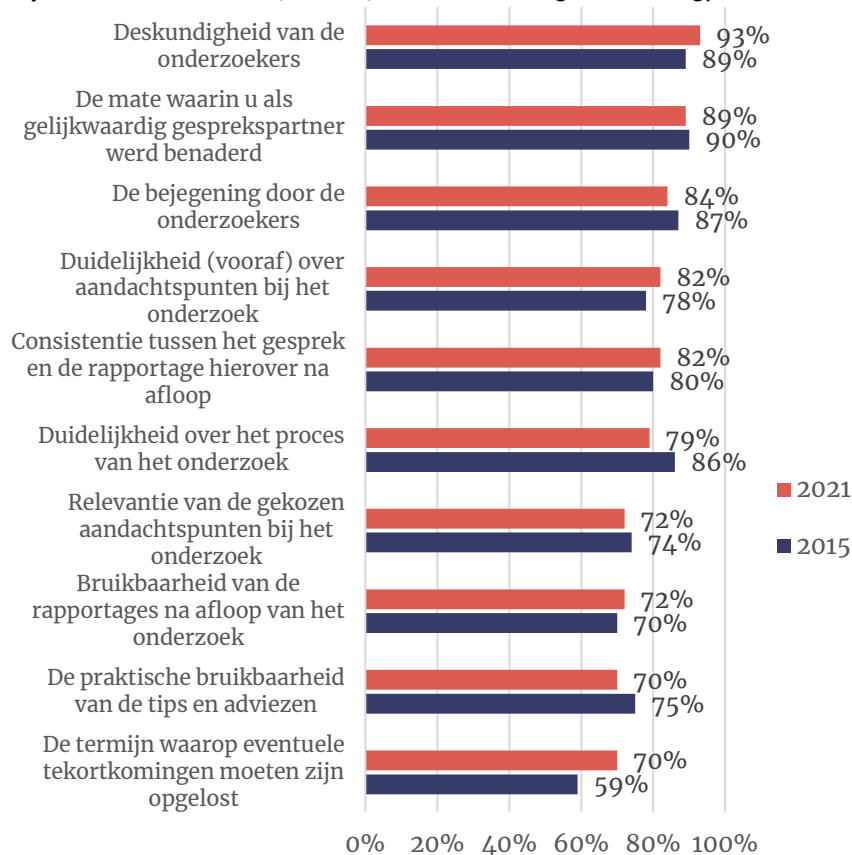
3.3.3 Inspecties en onderzoeken

Vrijwel alle WOZ-uitvoerders die hebben deelgenomen aan de enquête hebben in 2021 te maken gehad met onderzoek of inspectie (zie tabel 3.3).⁸

WOZ-uitvoerders tevreden over inspecties en onderzoeken

Men is erg tevreden over de bevroegde aspecten rondom inspecties en bezoeken op de (digitale) werkplek. Deze tevredenheid verschilt nauwelijks met 2015 (figuur 3.6). De deskundigheid van de onderzoekers wordt het hoogste gewaardeerd (93%). De praktische bruikbaarheid van de adviezen en termijn waarop eventuele tekortkomingen moeten zijn opgelost wordt het 'laagste' gewaardeerd, maar nog altijd zijn zeven van de tien WOZ-uitvoerders hierover tevreden.

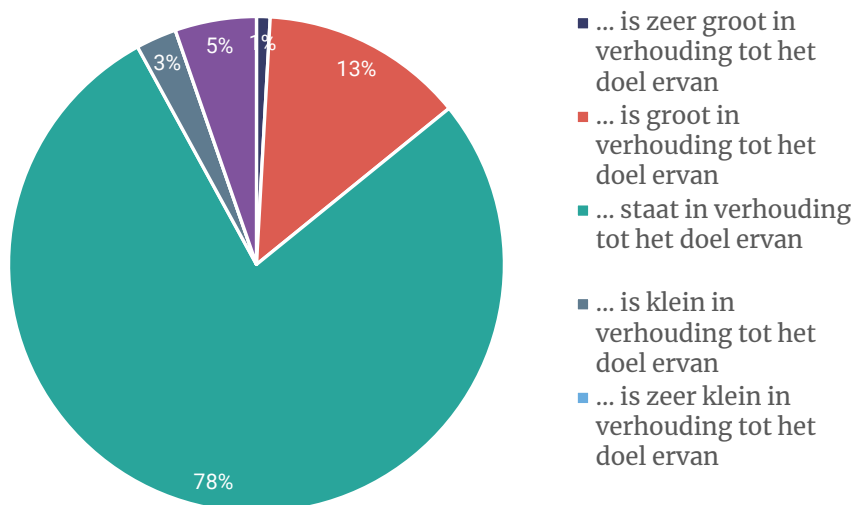
Figuur 3.6 - Tevredenheid over aspecten inspecties en onderzoeken (% (zeer) tevreden; basis: gebruikers inspecties/onderzoeken; n=113, incl. weet niet/geen mening)



Aan de WOZ-uitvoerders die met onderzoeken of inspecties te maken hadden, is ook gevraagd of tijdsbeslag van een onderzoek in verhouding staat tot het doel ervan (figuur 3.7). Vier van de vijf vinden dat het tijdsbeslag van het onderzoek op de (digitale) werkplek in balans is met het doel. Dit is vergelijkbaar met 2015, toen 81 procent dit antwoord gaf. WOZ-uitvoerders die het tijdsbeslag (zeer) groot vinden in verhouding tot het doel (14%), geven onder andere als toelichting dat het nou eenmaal tijd kost om goed voorbereid te zijn op een onderzoek.

⁸ Het gaat om Onderzoek kwaliteit taxaties, Breed onderzoek (voorheen: onderzoek interne beheersing of inspectie ter plaatse), Voortgangsoverleg, Bestuurlijk overleg, Inspectie op afstand, Veldcontrole

Figuur 3.7 - Het tijdsbeslag van een onderzoek bij mij op de werkplek of digitaal onderzoek... (basis: gebruikers inspecties/onderzoeken; n=113)



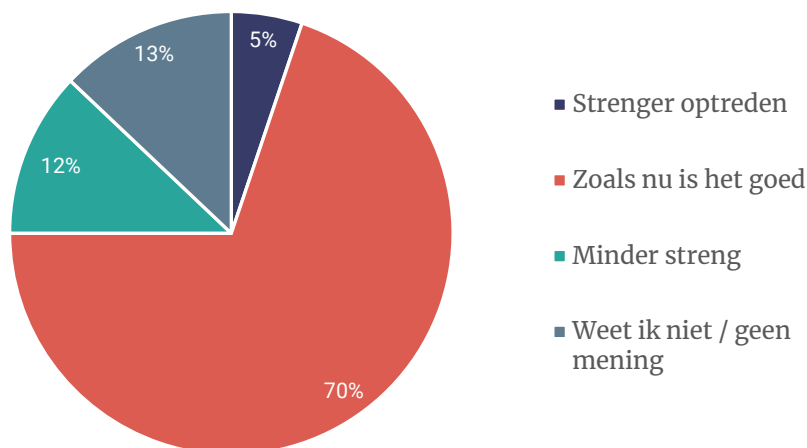
3.4 Sanctioneren

De Waarderingskamer kan als toezichthouder sanctiemiddelen inzetten, bijvoorbeeld door (via het Ministerie) een aanwijzing te doen. Voordat het zover is doet de Waarderingskamer aanbevelingen waarmee ze het College van B&W of de directie (van een samenwerkingsverband) opdraagt om actie te ondernemen.

Waarderingskamer treedt streng genoeg op

Aan de WOZ-uitvoerders is gevraagd of de Waarderingskamer strenger of minder streng moet optreden, of dat het goed is zoals het nu gaat. Zeven van de tien WOZ-uitvoerders vinden de mate van inzet van sanctiemiddelen zoals het nu is goed. Dit is een vergelijkbaar aandeel met 2015. Er is een sterke samenhang met de algemene waardering die men heeft voor de werkzaamheden van de Waarderingskamer. WOZ-uitvoerders die vinden dat de Waarderingskamer minder streng moet optreden, geven de Waarderingskamer een lager algemeen rapportcijfer.

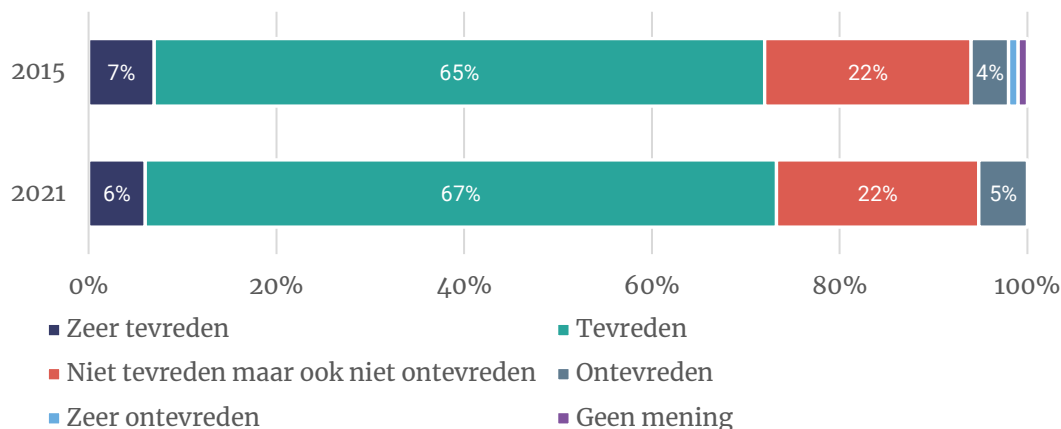
Figuur 3.8 - Wat vindt u: moet de Waarderingskamer strenger optreden, minder streng of ongeveer zoals ze nu doet? (n=116)



3.5 Communicatie

In het kader van haar toezichthoudende rol heeft de Waarderingskamer veel contacten met WOZ-uitvoerders. Zij zijn in ruime meerderheid tevreden tot zeer tevreden over de toonzetting van de (schriftelijke) communicatie van de Waarderingskamer. Dit is niet veranderd ten opzichte van 2015.

Figuur 3.9 - Tevredenheid over de toonzetting van de communicatie (e-mails, brieven, e.d.) van de Waarderingskamer (n=116)



Een kleine groep van 5 procent van WOZ-uitvoerders is ontevreden over de toonzetting. Zij geven aan deze directief, paternalistisch en/of belerend te vinden. Hieronder een voorbeeld.

“De Waarderingskamer is formeel toezichthouder maar nog steeds geen wetgever. En wij proberen de Waarderingskamer als ‘maatje’ te zien om samen eventuele problemen op te lossen. Toch bekruipt me het gevoel dat de Waarderingskamer steeds meer op de wetgevende stoel gaat zitten. Als ZBO stellen ze wel heel veel regeltjes vast zonder dat die via de gebruikelijke lijn van wetgeving tot stand komen. Bijvoorbeeld het besluit om woningen te gaan waarderen op basis van gebruiksoppervlakte. In de communicatie richting de gemeente zit er een boventoon van ‘wij zijn toezichthouder en dus de baas’.”

In de diepte-interviews is de communicatiestijl van de Waarderingskamer meer in algemene zin aan de orde geweest. Door meerdere WOZ-uitvoerders is benoemd dat de Waarderingskamer transparanter is geworden, makkelijker benaderbaar en actiever meedenkt. Een WOZ-uitvoerder had bij de Waarderingskamer lang het gevoel dat deze “zoals de ministeries vanuit een ivoren toren regeert”. Een concreet voorbeeld van verbeterde communicatie speelt rondom de LV WOZ. Informatie hierin wordt gewijzigd via berichtenverkeer. De Waarderingskamer levert een overzicht aan van wat niet klopt en waar je mee aan de slag moet. “Hier is een positieve ontwikkeling in te zien: vroeger kregen ze alleen algemene informatie over wat er niet klopte. Nu is het inhoudelijker.”

Waar de Waarderingskamer in de ogen van sommigen tekortschiet is het betrekken van gemeenten bij nieuwe ontwikkelingen en de informatieverstrekking over consequenties en voordelen (op langere termijn). “Soms wil de Waarderingskamer bepaalde doelen bereiken en legt hierdoor bepaalde ontwikkelingen op aan de gemeenten (zonder dat deze wettelijk verplicht zijn). Dit zorgt voor weerstand als de meerwaarde niet goed uit wordt gelegd.

Geeft het gevoel dat dingen eenzijdig worden opgelegd.” WOZ-uitvoerders kunnen richting gemeentebesturen moeilijk uitleggen wat de meerwaarde is van een investering voor een ontwikkeling waarvoor geen wettelijke grondslag is.

In de gesprekken is de vraag gesteld of er in de directe communicatie met WOZ-uitvoerders door de Waarderingskamer duidelijkheid is over de twee rollen (toezichthoudend en adviserend) die zij kan innemen. Voor alle WOZ-uitvoerders was dit voldoende duidelijk.

Hierboven is al gemeld dat het bestuurlijk overleg als positief wordt ervaren omdat de portefeuillehouder op die manier persoonlijk wordt geïnformeerd over hoe het gaat in de uitvoering van de WOZ. Bij samenwerkingsverbanden wordt dat gedaan door de ambtelijke top. Door een WOZ-uitvoerder wordt aangegeven dat het goed zou zijn dat de Waarderingskamer ook gesprekken voert met wethouders van gemeenten in een samenwerkingsverband, bijvoorbeeld bij het begin van een nieuwe collegeperiode. Hiermee ontstaat er meer kennis en interesse in de WOZ-uitvoering en krijgen berichten meer gewicht.

In paragraaf 4.4 komt de impact van de coronapandemie op de wijze van communiceren met de Waarderingskamer aan bod.

3.6 Producten en diensten

De Waarderingskamer biedt producten en diensten aan voor gemeenten en samenwerkingsverbanden. Deze dienen ter ondersteuning van WOZ-uitvoerders bij de uitvoering van hun taken. Het WOZ-journaal (94% maakt er gebruik van) en de waarderingsinstructie (86%) zijn de meeste gebruikte diensten/producten van de Waarderingskamer. Het WOZ-journaal wordt door negen van de tien gebruikers als (zeer) bruikbaar gewaardeerd. Ook onder gebruikers van de beide vraagbaken (waardevaststelling en waardebeoordeling) zijn percentages van boven de 90 procent gevonden wat betreft de bruikbaarheid.

In 2015 was het WOZ-journaal ook het meest gebruikte product. De meeste producten die er in 2015 ook al waren, worden in 2021 door meer WOZ-uitvoerders gebruikt. In het bijzonder noemen we het Beoordelingsprotocol waarvan het gebruik is verdubbeld. Van twee diensten en producten is het gebruik verminderd: het dashboard (WOZ-benchmark) en het gemeenteportaal.

Tabel 3.4 – Gebruik van producten of diensten van de Waarderingskamer gebruikt en beoordeling praktische bruikbaarheid

	gebruik 2015	%(zeer) bruikbaar 2015	gebruik 2021 (n=113)	%(zeer) bruikbaar 2021	%(helemaal) niet bruikbaar 2021	n=
Beoordelingsprotocol (objectkenmerken, agrarische objecten, courante niet-woningen, incurante niet-woningen, woningen en/of aansluiting Basisregistratie kadaster).	39%	57%	80%	66%	8%	90
Vraagbaak waardevaststelling*	29%	95%	50%	95%	0%	57
Vraagbaak waardebeoordeling	29%	95%	51%	93%	0%	58
Waarderingsinstructie	73%	94%	86%	87%	1%	97
Hulpmiddelen synchroon houden LV WOZ (bijvoorbeeld Handreiking "Vergelijking kengetallen aprilinventarisatie met LV WOZ")	28%		48%	70%	7%	54
Meetinstructie Gebruiksoppervlakte woningen	-		61%	88%	0%	69
Dashboord WOZ-benchmark	39%	57%	30%	76%	6%	34
Overzicht marktontwikkeling	19%		34%	84%	0%	38
Conceptueel model Samenhangende Objectenregistratie (SOR)	-		24%	59%	0%	27
Tellingenrapporten LV WOZ via MijnKadaster	-		69%	81%	4%	78
Tijdelijke overzichten LV WOZ via MijnKadaster	-		53%	82%	2%	60
Website (www.waarderingskamer.nl)	75%		78%	86%	0%	88
WOZ-journaal	89%		94%	90%	0%	106
Gemeenteportaal (gemeenteportaal.waarderingskamer.nl)	72%		63%	77%	3%	71

*In 2015 is er geen verschil gemaakt tussen de twee verschillende vraagbaken

In onderstaande kader is per instrument een uitsnede opgenomen van de toelichtingen van WOZ-uitvoerders indien zij een product of dienst niet bruikbaar vonden. Hierbij is de inhoud van de antwoorden geclusterd in een steekwoord. Per cluster is ter illustratie een toelichting weergegeven.

Toelichtingen indien waardering Beoordelingsprotocol is (helemaal) niet bruikbaar:

- Uitgebreid en ouderwets: *“Niet bruikbaar maar wel in gebruik, bij gebrek aan beter. Het zijn heel uitgebreide, ouderwetse protocollen om tot een bepaalde conclusie te komen. Erg gebruiksonvriendelijk en wat mij betreft toe aan een digitale update. Zou mijns inziens ook geïntegreerd moeten worden in de diverse WOZ-applicaties.”*

Toelichtingen indien waardering Waarderingsinstructie is (helemaal) niet bruikbaar:

- Leesbaarheid: *“Voor de oud gedienden is de tekst uit de instructie gemeengoed. In dat geval biedt de instructie weinig nieuwe informatie. Voor de nieuwkomers in de WOZ is het een onleesbaar document dat zijn doel voorbijschiet.”*

Toelichtingen indien waardering Hulpmiddelen LV WOZ is (helemaal) niet bruikbaar:

- *“Ondanks deze hulpmiddelen hebben wij er nog steeds veel moeite mee.”*

Toelichtingen indien waardering WOZ-benchmark is (helemaal) niet bruikbaar:

- Interpretatie: *“Interpretatie van de Kosten is divers daardoor is er geen vergelijking te maken.”*

Toelichtingen indien waardering Gemeenteportaal is (helemaal) niet bruikbaar:

- Gebruiksvriendelijkheid en veiligheid: *“Voldoen aan moderne vormen van veiligheid. Eentrapsverificatie. Inlogcode hoeft nooit aangepast te worden. Kan echt niet voor een toezichthouder.”*

4 Verwachtingen ten aanzien van de Waarderingskamer

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk gaat in op de belangrijkste ontwikkelingen die de WOZ-uitvoerders en stakeholders nu en in de toekomst zien in hun werk/in relatie tot de WOZ. Vervolgens geeft dit hoofdstuk weer hoe de WOZ-uitvoerders en stakeholders de rol van de Waarderingskamer zien in deze ontwikkelingen, met name de verhouding tussen toezichthouder en kennis-/expertisecentrum. Hierbij gaat het over de huidige en de gewenste rol van de Waarderingskamer.

De belangrijkste uitkomsten uit dit hoofdstuk zijn:

WOZ-uitvoerders

- De drie belangrijkste ontwikkelingen die de WOZ-uitvoerders in hun werk zien zijn: het synchroon houden met de Landelijke Voorziening WOZ en andere basisregistraties, en de bezwaarschriften van no cure no pay-bureaus.
- De geïnterviewde WOZ-uitvoerders noemen ook de opkomst van nieuwe generatie taxatiemodellen als een belangrijke toekomstige ontwikkeling. Uit de enquête blijkt dat minder dan de helft van de WOZ-uitvoerders dit belangrijk vindt.
- In de aanpak van de no cure no pay-bureaus zijn er producten die WOZ-uitvoerders kunnen helpen, waaronder de modernisering van het WOZ-taxatieverslag en de implementatie van een verantwoordingsdocument. Deze producten zien de WOZ-uitvoerders, op basis van de enquête, als minder relevant in hun werk. De WOZ-uitvoerders uit de focusgroep zien deze ontwikkelingen juist wel als relevant in de aanpak van de no cure no pay-bureaus.
- Het algemene beeld van de WOZ-uitvoerders (op basis van de interviews) is dat de Waarderingskamer de laatste jaren meer is opgeschoven van toezichthouder naar adviserend orgaan. Dit ziet men als een positieve ontwikkeling.
- Op basis van de uitkomsten van de enquête hebben WOZ-uitvoerders op het vlak van verschillende (nieuwe) onderwerpen en ontwikkelingen over het algemeen meer behoefte aan een Waarderingskamer die optreedt als kenniscentrum dan als toezichthouder. De twee ontwikkelingen waar WOZ-uitvoerders de Waarderingskamer het liefst als kennis-/expertisecentrum zien zijn nieuwe generatie taxatiemodellen en de beschikbaarheid van meer informatie (open data) voor de waardebepaling.
- Het beeld dat de geïnterviewde WOZ-uitvoerders hebben bij de rol van de Waarderingskamer op het vlak van de verschillende ontwikkelingen komt deels met bovenstaand beeld overeen. Op sommige ontwikkelingen zien de geïnterviewde WOZ-uitvoerders ook een wat meer toezichthoudende rol van de Waarderingskamer als relevant, bijvoorbeeld op het gebied van de Samenhangende Objectenregistratie.
- Er is bij de WOZ-uitvoerders een eenduidige mening te zien op het vlak van de no cure no pay-bureaus. Op dit vlak blijft de rol van de Waarderingskamer achter bij de behoeften vanuit de WOZ-uitvoerders. Ze zijn van mening dat de Waarderingskamer een te neutrale dan wel terughoudende rol inneemt. De geïnterviewde WOZ-uitvoerders hadden op een sterker standpunt van de Waarderingskamer gerekend en gehoopt dat de Waarderingskamer meer zou optreden als belangenbehartiger.

- Het grootste deel van de WOZ-uitvoerders heeft (in het kader van de SOR) behoefte aan één toezichthouder voor (geo)basisregistraties. Deze toezichthouder is bij voorkeur de Waarderingskamer, of een toezichthouder die het toezicht op een ‘Waarderingskamerachtige manier’ uitvoert.
- Een toekomstige hybride vorm op het vlak van samenwerking en toezicht zien de WOZ-uitvoerders als een mogelijkheid. Ze pleiten hierbij wel echt voor een hybride vorm, waarbij fysieke samenwerking niet verloren gaat.
- Op het vlak van de coronapandemie trad de Waarderingskamer op als kennispartner en adviseur. De geïnterviewden herkenden dit en ervoerden deze rol als ondersteunend. Corona had uiteindelijk geen sterke invloed op de WOZ-waarde.

Stakeholders

- De stakeholders zien verschillende ontwikkelingen als belangrijk, vanuit verschillende functies en achtergronden. Relevante voorbeelden hierin zijn:
 - BAG-uitvoerders zien vooral ontwikkelingen op het raakvlak van de WOZ en de BAG als relevant voor hun werk, namelijk de oppervlaktegrondslag en de SOR. Ook de Landelijke Voorziening WOZ is een ontwikkeling waar ze in hun werk mee te maken hebben. Vooral de discrepantie tussen eigen gegevens en die in de LV WOZ hebben invloed op hun werk.
 - De afnemers hebben er belang bij dat de WOZ-gegevens zo goed mogelijk op orde zijn, de oppervlaktegrondslag en de LV WOZ spelen dus een rol in hun werk.
 - De WOZ-dienstverleners zien vooral dat de nieuwe generatie taxatiemodellen en nieuwe technologische ontwikkelingen van invloed zijn op hun werk.
- Over het algemeen zien stakeholders de hoofdrol van de Waarderingskamer als toezichthouder. Deze rol moet niet ten koste gaan van de andere rollen die de Waarderingskamer inneemt. Wel is de functie en achtergrond van de stakeholder bepalend in hoe deze aankijkt tegen de rol van de Waarderingskamer.
- De afnemers zien de Waarderingskamer bijvoorbeeld vooral als een partij die ook de gemeenten moet aanspreken wanneer deze zich niet aan de vooraf vastgestelde termijnen houden. Een WOZ-dienstverlener vindt juist dat de Waarderingskamer meer rekening kan houden met de hoge investeringen die de ontwikkelingen met zich meebrengen voor gemeenten en samenwerkingsverbanden.
- Dit algemene beeld werkt ook door in de verwachtingen van de stakeholders over de rol van de Waarderingskamer op het gebied van specifieke ontwikkelingen.
- Op het vlak van de no cure no pay-bureaus zien stakeholders zowel de belemmeringen voor de gemeenten als de positie van de Waarderingskamer. Hierdoor heeft men meer begrip voor het onafhankelijke standpunt dat de Waarderingskamer inneemt.
- De stakeholders hebben een minder sterk beeld bij wie en hoe toezicht op de SOR moet worden vormgegeven dan de WOZ-uitvoerders.
- De stakeholders zijn, in vergelijking met de WOZ-uitvoerders, wat kritischer over de rol van de Waarderingskamer gedurende corona. Een voorbeeld is het beeld van een overige stakeholder dat de Waarderingskamer te sterk heeft gesteld dat corona nauwelijks invloed had op de WOZ-waarden. Dit beeld lag volgens deze stakeholder genuanceerder.

4.2 Belangrijkste ontwikkelingen in het werk

In de enquête en in de interviews is gevraagd welke ontwikkelingen in het werk van de respondent relevant zijn. Bij de WOZ-uitvoerders heeft dit primair betrekking op de uitvoering van de WOZ. Bij stakeholders is een breder scala aan ontwikkelingen relevant, omdat iedere stakeholder een andere (wettelijke) functie heeft en op een ander manier betrokken is in het WOZ-domein, op landelijk niveau of op lokaal niveau ondersteunend aan gemeenten. Per type stakeholder staat beschreven welke ontwikkeling(en) belangrijk zijn.

4.2.1 Belangrijke ontwikkelingen in het werk van de WOZ-uitvoerders

De volgende ontwikkelingen zien de WOZ-uitvoerders als belangrijk in hun werk (zie tabel 4.1):

1. het synchroon houden van de eigen WOZ-administratie met de Landelijke Voorziening WOZ (89% vindt dit relevant);
2. het synchroon houden van de relaties tussen de Basisregistratie WOZ en de andere basisregistraties (88% vindt dit relevant);
3. organisaties die op no cure no pay-basis WOZ-bezwaarschriften indienen (88% vindt dit relevant). De geïnterviewde WOZ-uitvoerders geven extra toelichting bij deze ontwikkeling. Deze bureaus zorgen er volgens de WOZ-uitvoerders voor dat gemeenten veel meer werk en kosten hebben in het afhandelen van bezwaren. Een bijkomend effect is dat taxateurs hierdoor minder werkplezier ervaren en de relatie van inwoners met de gemeente verslechtert.

Een tweetal ontwikkelingen ziet een aanzienlijk deel van geënquêteerde WOZ-uitvoerders (70%) als relevant voor hun werk en deze ontwikkelingen noemden de WOZ-uitvoerders ook in de gesprekken. Dit zijn de samenhangende objectenregistratie (SOR) en het taxeren op gebruiksoppervlakte. Volgens de WOZ-uitvoerders waarmee is gesproken, was dit traject erg intensief en had dus veel invloed op de werkzaamheden. Men zag wel het nut van deze aanpassing, namelijk een kwaliteitsverbetering, waardoor men begreep waarom het gedaan moest worden.

De ontwikkeling rondom de opkomst van nieuwe generatie taxatiemodellen vindt minder dan de helft van de WOZ-uitvoerders die de enquête invulden relevant. De geïnterviewde WOZ-uitvoerders zien deze ontwikkeling als een die kansen biedt en hen ondersteunt of kan gaan ondersteunen in hun werk. Ze omschrijven deze ontwikkeling als digitalisering in brede zin, namelijk automatisering en werken met Kunstmatige Intelligentie.

Ook kan het hen volgens een van de geïnterviewden helpen in het afdoen van bezwaren vanuit no cure no pay-bureaus. *“Veel systemen zijn 30 tot 40 jaar oud. Kunstmatige intelligentie (KI) zouden we moeten omarmen. Er zijn spelers al voorzichtig mee begonnen. De no cure no pay-bezwaren zouden we bijvoorbeeld bijna geautomatiseerd af kunnen doen. Dit zou ook de werkdruk kunnen verlagen.”*

Ontwikkelingen die de WOZ-uitvoerders, op basis van de enquête als ‘minder’ relevant zien voor het eigen werk zijn:

- De beschikbaarheid van meer informatie (open data) voor de waardebepaling (39% vindt dit relevant);
- De implementatie van een verantwoordingsdocument (34% vindt dit relevant);
- De ontwikkeling waarbij iedereen eigenaar wordt van zijn/haar persoonsgegevens (23% vindt dit relevant).

Tabel 4.1 – Relevantie onderwerpen en ontwikkelingen voor de uitvoering van en de controle op de WOZ (n=114)

	Relevant voor mijn werk (%)
Het synchroniseren van de eigen WOZ-administratie met de landelijke voorziening WOZ (LV WOZ)	89%
Het synchroniseren van de relaties tussen de Basisregistratie WOZ en de andere basisregistraties	88%
Organisaties die op "no cure no pay" basis WOZ-bezwaarschriften indienen	88%
Het zoeken van afstemming tussen de WOZ-administratie en de (te ontwikkelen) Samenhangende Objectenregistratie (SOR)	70%
Het taxeren op gebruiksoppervlakte (oppervlaktegrondslag)	70%
Het onderhouden van vakbekwaamheid van de WOZ-medewerkers	69%
Het moderniseren van het WOZ-taxatieverslag	65%
Het inbedden van interne beheersingsmaatregelen (zelfevaluaties) in het WOZ-proces	64%
Het moderniseren van het WOZ-waardeloket	45%
De opkomst van nieuwe generatie taxatiemodellen	45%
De beschikbaarheid van meer informatie (open data) voor de waardebeoordeling	39%
De implementatie van een verantwoordingsdocument	34%
Iedereen wordt eigenaar van zijn/haar (persoons)gegevens**	23%

Uitgelicht: modern taxatieverslag en verantwoordingsdocument

De opkomst van de no cure no pay-bureaus zien de WOZ-uitvoerders als een zorgwekkende ontwikkeling. Dit blijkt zowel uit de enquête, als uit de gesprekken met verschillende WOZ-uitvoerders. Er zijn verschillende producten ontwikkeld die WOZ-uitvoerders ondersteuning kunnen bieden in deze problematiek, bijvoorbeeld de modernisering van het WOZ-taxatieverslag en de implementatie van een verantwoordingsdocument. Deze twee producten zien, op basis van de enquête, WOZ-uitvoerders als minder relevant in hun werk (zie tabel 4.1). Dit geldt met name voor de implementatie van een verantwoordingsdocument.

Gedurende het groepsgesprek met een aantal WOZ-uitvoerders is stilgestaan bij deze twee producten en wat de mogelijke verklaring is voor achterblijvende relevantie. Zij herkennen zich niet in het algemene beeld uit de enquête en zien de twee ontwikkelingen juist wel als een belangrijke ondersteuning. Redenen voor hen dat het moderne taxatieverslag helpt bij de aanpak van de no cure no pay-bureaus zijn dat dit verslag meer transparantie biedt naar huisbezitters en zorgt voor meer klantvriendelijkheid vanuit gemeenten. *“Doordat je dingen meer uitlegt en doordat je meer inbandig gaat, kweek je goodwill en voorkom je bezwaren. Daar is het moderne taxatieverslag een goede stap in.”*

Bij het moderne taxatieverslag is een mogelijke verklaring voor achterblijvende relevantie dat WOZ-uitvoerders denken dat het niet als relevant wordt gezien door de gemiddelde inwoner, en deze alsnog bezwaar maakt als men het niet met de WOZ-waarde eens is. Een andere mogelijke reden kan volgens de WOZ-uitvoerders zijn dat niet elke gemeente even gewend is om zich transparant op te stellen: *“Sommige gemeenten zijn huiverig om details te delen. Mijn ervaring is dat we ook huiverig waren om factoren te delen, maar nu denken ze, stuur het gewoon op.”*

Het verantwoordingsdocument helpt volgens de WOZ-uitvoerders uit de focusgroep tweeledig. Aan de ene kant kan het ervoor zorgen dat inwoners minder snel bezwaren indienen, doordat dit document transparantie biedt. Aan de andere kant kan het document gemeenten helpen wanneer er al een bezwaar is ingediend, namelijk om aan de rechter duidelijk te maken dat er een goede werkwijze is gevolgd. Het document kan het gras voor de voeten van de no cure no pay-bureaus wegmaaïen. *“Ik heb positieve geluiden gehoord, zeker in de strijd tegen de no cure no pay-bureaus, die leggen hierdoor het bijltje erbij neer, met het gevoel van ‘daar valt niks te halen’.”*

Eén WOZ-uitvoerder uit de focusgroep plaatst een kritische kanttekening bij de relevantie van het document in rechtszaken, hij vraagt zich af in hoeverre rechters echt naar dit document kijken.

4.2.2 Belangrijke ontwikkelingen in het werk van BAG-uitvoerders

We hebben in het onderzoek vier type BAG-uitvoerders onderscheiden. Sommige BAG-uitvoerders werken nauwer samen met WOZ-uitvoerders, omdat ze op dezelfde afdeling binnen een gemeente werken, bij andere BAG-uitvoerders liggen de WOZ-werkzaamheden meer op afstand, omdat BAG en WOZ op andere afdelingen zijn ingericht of de WOZ bij een samenwerkingsverband is ondergebracht en de BAG bij de gemeente. Dit kan van invloed zijn op de ontwikkelingen die men als relevant ziet in het werk en hoeveel impact bepaalde ontwikkelingen hebben op het werk. Hieronder wordt voor de belangrijkste ontwikkelingen beschreven waar deze verschillen tussen ‘type’ BAG-uitvoerders merkbaar zijn.

Gebruik van WOZ-gegevens in de BAG

Vanwege de overgang naar gebruiksoppervlakte van de woning, zijn de BAG en de WOZ met elkaar geïntegreerd. BAG-uitvoerders die werken in een situatie waarbij de WOZ bij een samenwerkingsverband is georganiseerd en de BAG bij de gemeente zijn minder ver in deze samenvoeging en ervaren meer problemen hierin dan BAG-uitvoerders waar de BAG en de WOZ ‘dichter bij elkaar staan’. Deze problemen ervaren ze bij het opvragen van WOZ-gegevens, omdat er meerdere gemeenten zijn waarmee afspraken moeten worden gemaakt. *“Een wens is dat er duidelijkheid ontstaat over welke gegevens uit de WOZ gedeeld mogen worden met andere afdelingen. In sommige gemeenten is het opengesteld, sommige schermen deze gegevens af voor elkaar. Daar moet uniformering in komen, daar heeft de Waarderingskamer nu geen rol in, maar zouden ze wel een rol in moeten spelen.”* Ook ervaren ze problemen door inconsistentie van gegevens.

Samenhangende Objectenregistratie

De Samenhangende Objectenregistratie (SOR) zien de BAG-uitvoerders als een belangrijke en positieve ontwikkeling in hun werk. Vooral de BAG-uitvoerders die in de huidige situatie problemen ervaren in het samenvoegen van de BAG en de WOZ zien de SOR als een positieve ontwikkeling. De invoering van een Samenhangende Objectenregistratie leidt volgens hen tot een makkelijkere gegevensuitwisseling en meer consistentie tussen de gegevens van de basisadministraties, wat minder foutmeldingen tot gevolg heeft.

Landelijke Voorziening WOZ

Wanneer BAG-uitvoerders de Landelijke Voorziening WOZ noemen als belangrijk in hun werk, gaat het vooral om de gegevens in de LV WOZ die niet altijd overeenkomen met de gegevens die ze zelf in huis hebben en moeten invullen in het systeem. Hierdoor ontstaan foutmeldingen. Deze foutmeldingen kunnen komen door een eigen fout in de gegevens, maar ook door fouten in de voorziening.

Ook legt een BAG-uitvoerder de link tussen de gegevens in de LV WOZ en de vragenlijsten die ze moeten invullen voor de Waarderingskamer. Sommige gegevens zijn al via de LV WOZ zichtbaar voor de Waarderingskamer, waardoor het niet duidelijk is waarom deze ook via een vragenlijst moeten worden ingevuld.

4.2.3 Belangrijke ontwikkelingen in het werk van afnemers

Afnemers hebben er in hun werk vooral belang bij dat de WOZ-gegevens op orde zijn, omdat zij deze gegevens gebruiken. Ontwikkelingen die van invloed zijn op de gegevens van de WOZ, zoals de Landelijke Voorziening WOZ en de oppervlaktegrondslag hebben dus impact op hun werk. Wanneer er zich knelpunten in deze ontwikkelingen voordoen, zoals vertragingen of gemeenten die gegevens niet op orde hebben, heeft dat invloed op hun werk.

4.2.4 Belangrijke ontwikkelingen in het werk van WOZ dienstverleners

De WOZ-dienstverleners bestaan onder andere uit leveranciers van taxatiepakketten. Zij zien vooral dat de nieuwe generatie taxatiemodellen en nieuwe technologische ontwikkelingen van invloed zijn op hun werk. Aan de ene kant zijn de doorontwikkelingen voor hen gunstig, aan de andere kant vergen deze ontwikkelingen veel investeringen, die niet elke partij kan doen. Juridisch adviseurs vallen ook onder WOZ-dienstverleners. Ontwikkelingen rondom de taxateursopleidingen zijn voor hen van belang, omdat medewerkers in hun vakgebied worden opgeleid. Bij beide type WOZ-dienstverleners spelen ontwikkelingen rondom de no cure no pay-bureaus op de achtergrond een rol in hun werk. Ze ervaren dat dit impact heeft op gemeenten. Vanuit hun werkveld proberen ze gemeenten hierin te ondersteunen.

4.2.5 Belangrijke ontwikkelingen in het werk van Overige stakeholders

De overige stakeholders zien verschillende soorten ontwikkelingen als belang voor hun werk. Dit hangt af van de functie van de organisatie en de verhouding die de organisatie heeft tot de WOZ. Ontwikkelingen in de kwaliteit van taxateurs en taxaties zijn relevant voor een overige stakeholder die nauw betrokken is bij deze taxateurs. Deze ontwikkelingen bevinden zich op het vlak van opleidingen, maar ook door het bieden van handreikingen voor taxateurs.

De ontwikkelingen rondom de no cure no pay-bureaus spelen vooral een rol bij de overige stakeholders waarvan de achterban hierdoor beïnvloed wordt. Deze belangenorganisaties zien de invloed die deze ontwikkeling heeft op de gemeenten en woningeigenaren. *“Niet de grootte van de procesvergoeding is het probleem, maar wel het werk, wat geestdodend is. Wordt heel veel gewerkt met standaard bezwaren. Dat is een groter gevaar dan het geld dat er altijd wel voor beschikbaar is.”*

Wel staat een overige stakeholder, die meer gericht is op woningeigenaren, er wat genuanceerder in. Deze stakeholder ziet beide kanten van de ontwikkeling. *“Ten aanzien van de no cure no pay-bureaus is mijn beeld wisselend: het helpt burgers die niet zelf een bezwaar kunnen/willen indienen. We werken zelf ook samen met no cure no pay-bureaus. Maar liever zou je dat niet doen, je wilt dat er eerst direct contact met gemeente wordt gelegd. Ze zijn nu nodig, maar worden steeds groter en agressiever.”*

Een overige stakeholder die in het werk te maken heeft met taxateurs neemt ook een wat neutraler standpunt in, doordat de taxateurs werkzaam bij no cure no pay-bureaus ook binnen hun register vallen.

Nieuwe ontwikkelingen, op het vlak van dataverzameling zijn ook relevant voor een aantal overige stakeholders, omdat dit van invloed is op hun werkzaamheden of hen kan helpen in hun werk. Een voorbeeld van een ontwikkeling die invloed heeft op werkzaamheden is de ontwikkeling naar common ground. *“De ontwikkeling naar common ground betekent een nieuwe informatie architectuur. Hier zijn we ook zoekende naar ‘hoe gaan we dit binnen deze keten doen?’ We zijn er mee bezig door impactanalyse en het uitvoeren van specificaties. Niet alleen WOZ maar ook aanpalende registraties gaan deze transitie maken. Grootste uitdaging is de winkel openhouden wanneer je die verbouwt.”* Een andere ontwikkeling die een overige stakeholder kan helpen in het werk, is de openbaarheid van data: *“Het WOZ-waardeloket bestaat nu 5 jaar, maar is nog niet helemaal open. Via creatieve omwegen is deze data toch beschikbaar. De partijen die zich aan de regels houden, vissen achter het net. Wat betreft ons zou deze data volledig openbaar moeten worden. Dit helpt ons om leden actief te benaderen.”*

4.3 Verhouding rol toezichthouder en kennis-/expertisecentrum

4.3.1 Algemeen beeld rolverhouding Waarderingskamer

Het algemene beeld van de WOZ-uitvoerders (op basis van de interviews) is dat de Waarderingskamer de laatste jaren meer is opgeschoven van toezichthouder naar adviserend orgaan. Dit ziet men als een positieve ontwikkeling. Wel neemt de Waarderingskamer volgens sommige geïnterviewde WOZ-uitvoerders een wat afwachtende houding in. *“De rol als kennispartner vanuit de Waarderingskamer blijft wat achter. Alle kennis hebben zij, zij zien waar kansen liggen. Daar kunnen ze meer een voortrekkersrol vervullen.”* De afwachtende rol kan komen door de verhoudingen tussen de VNG en de Waarderingskamer. *“Gemeenten zijn autonoom en worden vertegenwoordigd door de VNG. Daar zit een spanningsveld en maakt de positie van de Waarderingskamer misschien lastig. De Waarderingskamer zou meer met VNG kunnen optrekken om beter positie te kunnen innemen.”*

De stakeholders zien de voornaamste rol van de Waarderingskamer op het vlak van toezicht. Deze rol moet volgens hen ook niet ten koste gaan van de andere rollen die de Waarderingskamer inneemt. Hier moet de Waarderingskamer volgens hen voor waken. Ook hoeft de toezichthoudende rol volgens hen niet op gespannen voet te staan met de rol van kennis-/expertisecentrum.

4.3.2 Rolverhouding Waarderingskamer in het kader van ontwikkelingen

In de enquête is de WOZ-uitvoerders gevraagd welke onderwerpen en ontwikkelingen voor hun werk relevant zijn (zie paragraaf 4.2.1). Hierna is per relevante ontwikkeling gevraagd wat de rol van de Waarderingskamer op dit moment is en zou moeten zijn. Dit kon men aangeven op basis van een zeven puntsschaal, lopend van 1: toezichthouder naar 7: kennis-/ expertisecentrum (tabel 4.2).

Tabel 4.2 - Relevantie onderwerpen en ontwikkelingen voor de uitvoering van en de controle op de WOZ, en huidige en gewenste rol van de Waarderingskamer

	Relevant voor mijn werk (%)	Huidige rol WK*	Respons	Gewenste rol WK*	Respons
Het synchroon houden van de eigen WOZ-administratie met de landelijke voorziening WOZ (LV WOZ)	89%	2,38	105	3,25	105
Het synchroon houden van de relaties tussen de Basisregistratie WOZ en de andere basisregistraties	88%	2,49	102	3,14	105
Organisaties die op "no cure no pay" basis WOZ-bezwaarschriften indienen	88%	3,70	91	4,35	105
Het zoeken van afstemming tussen de WOZ-administratie en de (te ontwikkelen) Samenhangende Objectenregistratie (SOR)	70%	4,66	86	5,20	99
Het taxeren op gebruiksoppervlakte (oppervlaktegrondslag)	70%	2,13	107	2,58	104
Het onderhouden van vakbekwaamheid van de WOZ-medewerkers	69%	2,37	102	3,15	103
Het moderniseren van het WOZ-taxatieverslag	65%	-	-	-	-
Het inbedden van interne beheersingsmaatregelen (zelfevaluaties) in het WOZ-proces	64%	2,67	102	3,26	102
Het moderniseren van het WOZ-waardeloket	45%	4,60	81	5,21	98
De opkomst van nieuwe generatie taxatiemodellen	45%	4,82	88	5,49	102
De beschikbaarheid van meer informatie (open data) voor de waardebepalings	39%	4,65	83	5,58	96
De implementatie van een verantwoordingsdocument	34%	-	-	-	-
Iedereen wordt eigenaar van zijn/haar (persoons)gegevens**	23%	4,72	61	5,01	73

* 1=toezichthouder; 7=kennis-/ expertisecentrum

** iedereen moet recht hebben om kosteloos alle (persoons)gegevens die de overheid over hem/haar heeft geregistreerd en om het verzoek te doen om deze gegevens te wijzigen als ze onjuist zijn)

De WOZ-uitvoerders vinden op alle ontwikkelingen dat de Waarderingskamer meer zou moeten optreden als kennis-/expertisecentrum dan ze nu doet.

De twee ontwikkelingen waar ze de Waarderingskamer het liefst als kennis-/expertisecentrum zien, zijn op het vlak van een nieuwe generatie taxatiemodellen en de beschikbaarheid van meer informatie (open data) voor de waardebepalings. Bij deze laatste ontwikkeling zien WOZ-uitvoerders ook het liefst een vrij sterke verschuiving van de Waarderingskamer van toezichthouder naar kennis-/expertisecentrum op de schaal van 1 tot 7 (met bijna een heel punt).

Ondanks de gewenste verschuiving van toezichthouder naar kennis- / expertisecentrum zien WOZ-uitvoerders bij drie ontwikkelingen alsnog meer een rol voor de Waarderingskamer als toezichthouder weggelegd. Dit geldt voor het taxeren op gebruiksoppervlakte (oppervlaktegrondslag) en, in mindere mate, het synchroon houden van de relaties tussen de Basisregistratie WOZ en de andere basisregistraties en het onderhouden van de vakbekwaamheid van WOZ-medewerkers.

In onderstaande tekst wordt op basis van de interviews toelichting gegeven bij een aantal ontwikkelingen en wat de huidige en de gewenste rol is van de Waarderingskamer volgens de geïnterviewden. Deze ontwikkelingen komen deels overeen met de ontwikkelingen die genoemd zijn in de enquête als ontwikkelingen waar de Waarderingskamer zich meer op moet richten als toezichthouder dan wel als kenniscentrum.

4.3.3 Ontwikkelingen rondom afstemming en uniformering (samenvoeging) BAG en WOZ

Landelijke Voorziening WOZ

Uit de enquête blijkt dat de WOZ-uitvoerders de Waarderingskamer op deze ontwikkeling vooral beoordelen als toezichthouder en het wel gewenst vinden dat de Waarderingskamer opschuift naar kenniscentrum. De voorkeur blijft echter nog steeds meer richting toezichthouder dan kenniscentrum.

Uit de interviews met de WOZ-uitvoerders komt het beeld naar voren dat ze over het algemeen tevreden zijn over de rol die de Waarderingskamer in heeft genomen in dit traject: *“De Waarderingskamer nam een goede rolverhouding in tussen toezichthouder en kenniscentrum. De Waarderingskamer controleerde gemeenten/samenwerkingsverbanden niet alleen, maar nam tijdens deze controles ook een adviserende rol in.”*

Een andere geïnterviewde WOZ-uitvoerder zag gedurende het traject een ‘verbetering’ in de rol van de Waarderingskamer. De Waarderingskamer heeft volgens de geïnterviewde wat meer een controlerende rol gepakt in het proces, zonder de adviserende rol te verliezen.

Onder de verschillende stakeholders heerst een wisselend beeld over de rol van de Waarderingskamer. Zo zien de BAG-uitvoerders vooral een toezichthoudende rol van de Waarderingskamer op het gebied van de LV WOZ. Sommige BAG-uitvoerders (WOZ en BAG bij de gemeente en zelfde afdeling en WOZ en BAG bij samenwerkingsverband) leggen het verband tussen de LV WOZ en de vragenlijsten die voor de Waarderingskamer moeten worden ingevuld, in het kader van controle. Een deel van de informatie uit de vragenlijsten heeft de Waarderingskamer al beschikbaar in de LV WOZ. Andersom kan het ook gebeuren dat gegevens uit de LV WOZ niet op orde zijn en dus niet ‘matchen’ met gemeentelijke gegevens, maar dat de gemeente hier wel op afgerekend wordt. Ze zien de toezichthoudende rol van de Waarderingskamer op dit vlak liever anders ingericht. Bijvoorbeeld door het toezicht gericht in te zetten, dus alleen gericht op de gemeenten waarbij er een reden tot controle is. Of de gegevens die al bekend zijn uit de LV WOZ delen met de gemeenten en op basis hiervan om reacties vragen.

De rest van de stakeholders hebben niet allemaal evenveel zicht op deze ontwikkeling en de rol van de Waarderingskamer hierin. Onder de afnemers heerst vooral een niet eenduidig beeld bij de rol van de Waarderingskamer in dit traject. Eén afnemer heeft het beeld dat de Waarderingskamer nog te veel mee gaat in het individuele belang van gemeenten.

Wat volgens deze persoon ertoe heeft geleid dat de ontwikkeling rondom de LV WOZ vertraagd is, doordat niet alle gemeenten zijn aangesloten. Een sterkere toezichthoudende rol ziet deze afnemer als gewenst. Het beeld van een andere afnemer is juist dat de Waarderingskamer een goede faciliterende en ondersteunende rol naar de gemeenten innam.

Taxeren op gebruiksoppervlakte (oppervlaktegrondslag)

De enquête laat zien dat de WOZ-uitvoerders de rol van de Waarderingskamer het liefst iets meer richting kenniscentrum zien verschuiven dan dat deze nu is (van 2,1 naar 2,6). Wel ziet men deze rol (op een schaal van 1 tot 7) alsnog meer richting toezichthouder dan richting kenniscentrum. Het beeld vanuit de geïnterviewde WOZ-uitvoerders was wisselend op dit gebied. Een WOZ-uitvoerder had liever wel gezien dat de Waarderingskamer meer de rol van kennispartner had opgepakt, namelijk in de vorm van het geven van toelichting over de noodzaak en relevantie van traject rondom de oppervlaktegrondslag. *“Ik heb geleerd dat een toezichthouder verantwoordelijk is voor het eindproduct en niet de wijze waarop het tot stand komt. Hier heb ik met de Waarderingskamer veel gesprekken over gehad. Nu snap ik het, het heeft geleid tot veel kwaliteitsverbetering. Maar dat had de Waarderingskamer sneller duidelijk moeten maken. In principe is het ook niet de verantwoordelijkheid van de Waarderingskamer om zoiets op te leggen. Als het eindproduct goed is, moet men daar tevreden mee zijn. Wij moeten verantwoordelijkheid afleggen dat de WOZ-waarde die we opleveren de juiste is, en de manier waarop maakt niet uit.”* De andere geïnterviewde WOZ-uitvoerders ervaarden dit echter niet zo, ze zagen juist dat er veel verantwoordelijkheid bij de gemeenten lag in de totstandkoming van dit traject. Een WOZ-uitvoerder begrijpt deze verantwoordelijkheid ook, volgens deze persoon is het ook lastig voor de Waarderingskamer om hier een algemene richtlijn voor in te voeren, dit is afhankelijk van hoe een gemeente processen heeft ingericht.

Onder de stakeholders heeft niet iedere stakeholder een even duidelijk beeld van de rol van de Waarderingskamer bij de oppervlaktegrondslag. Onder de stakeholders die wel een beeld hierbij hebben, is dit beeld wisselend. BAG-uitvoerders hebben het idee dat de Waarderingskamer hier een goede rol heeft gepakt. Dit heeft de Waarderingskamer volgens hen gedaan door goede richtlijnen naar gemeenten op te stellen en duidelijk de einddatum van dit traject te communiceren. Een BAG-uitvoerder had wel behoefte aan meer landelijke uniformiteit, in de vorm van een landelijke standaard, bijvoorbeeld op het gebied van de WOZ-objectcode. Volgens deze BAG-uitvoerder kan de Waarderingskamer meer sturen op deze landelijke uniformiteit. Een afnemer ziet op deze ontwikkeling ook een vergelijkbare situatie als genoemd bij de LV WOZ, namelijk vertraging bij gemeenten in dit traject. Hierbij is het volgens deze stakeholder ook de vraag in hoeverre de Waarderingskamer sterk genoeg haar toezichthoudende rol pakt. Een WOZ-dienstverlener heeft juist het gevoel dat de Waarderingskamer niet altijd voldoende rekening houdt met de kosten voor gemeenten die deze en andere ontwikkelingen met zich meebrengen.

Samenhangende Objectenregistratie (SOR)

De enquête laat zien dat de WOZ-uitvoerders graag zien dat de Waarderingskamer op het vlak van de SOR een wat sterkere adviserende rol inneemt.

Uit de interviews met de WOZ-uitvoerders blijkt dat sommigen de Waarderingskamer een vrij afwachtende houding vonden innemen op deze ontwikkeling, maar dat de Waarderingskamer door de tijd heen wel een sterkere rol hierin heeft ingenomen.

Men ziet de toezichhoudende rol ook als iets positiefs op het gebied van de SOR, de Waarderingskamer moet bij de gemeenten de vinger aan de pols houden en hen ook aanspreken als ze niet ver genoeg in het traject zijn.

Van de stakeholders zien vooral de BAG-uitvoerders een rol voor de Waarderingskamer weggelegd op het vlak van advies en ondersteuning. Dit kan de Waarderingskamer doen door het bieden van uitleg en door hen op de hoogte te houden van de ontwikkelingen. De toezichhoudende rol ziet een BAG-uitvoerder (werkzaam bij een gemeente, waarvan WOZ bij een samenwerkingsverband zit) bij deze ontwikkeling juist ook van belang. Namelijk dat de Waarderingskamer voldoende toeziet op de kwaliteit van de WOZ, gericht op inconsistenties. Dit wordt volgens deze persoon nog belangrijker bij de SOR, omdat de kwaliteit van de WOZ-data dan extra belangrijk is. *“Het samenwerkingsverband zou de inconsistenties in WOZ zelf ook moeten zien, maar deze controle gebeurt niet. De Waarderingskamer zou hier een belangrijke rol in kunnen spelen. Maar dat doet ze niet meer, dit komt door een gebrek aan capaciteit en een andere werkwijze. Hier moet de Waarderingskamer meer bovenop zitten richting WOZ-uitvoerders. De kwaliteit van de WOZ wordt extra belangrijk nu de SOR eraan komt.”*

Net zoals de overgang naar de oppervlaktegrondslag, brengt de SOR ook kosten met zich mee voor gemeenten. Dezelfde afnemer vindt dat de Waarderingskamer ook op deze ontwikkeling niet altijd even goed rekening houdt met de extra kosten die deze ontwikkeling bij gemeenten met zich meebrengen.

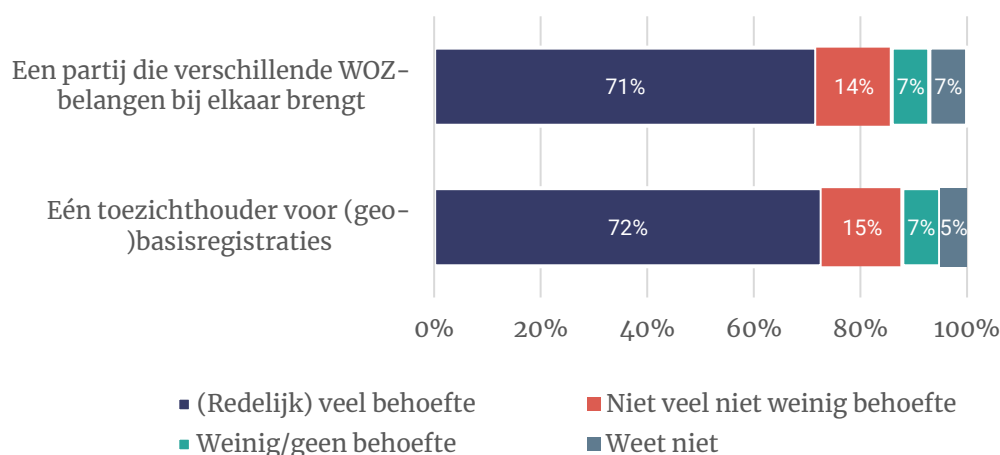
Eén toezichthouder voor basisregistraties (SOR)

Zeven van de tien WOZ-uitvoerders vinden dat er de komende vijf jaar behoefte is aan een partij die verschillende WOZ-belangen bij elkaar brengt (zie figuur 4.1). Dat is een net zo groot deel als in 2015.

De Samenhangende Objectenregistratie is in 2025 waarschijnlijk voltooid. Dit leidt ertoe dat er een toezichthouder voor deze objectenregistratie moet worden aangesteld. Zeven op de tien WOZ-uitvoerders denken ook dat dat er behoefte is aan één toezichthouder voor (geo)basisregistraties.

Voor beide zaken geldt dat samenwerkingsverbanden hier in sterkere mate behoefte aan hebben dan gemeenten.

Figuur 4.1 - In hoeverre denkt u dat er de in de komende vijf jaar behoefte is aan de volgende zaken: (n=112)



Wie moet deze toezichthoudende rol vervullen en op wat voor manier? De WOZ-uitvoerders die we hebben gesproken in de interviews en de focusgroep zijn het over het algemeen eens dat één toezichthouder het beste werkt wanneer over wordt gegaan op de SOR. Een persoon twijfelt hierover, het kleinschalige karakter is juist prettig. Waar men het wel over eens is, is dat – wanneer één orgaan toezicht houdt – dit het beste via de ‘manier’ van de Waarderingskamer kan. Hierbij wordt een vergelijking met de ENSIA-vragenlijsten⁹ gemaakt. Het toezicht van de Waarderingskamer ervaren de WOZ-uitvoerders als een meer diepgravende vorm van toezicht: *‘De vragenlijst van ENSIA, daar ‘slaagt’ iedereen voor. Het is goed om een mix te maken van de diepgravende vragenlijst van de Waarderingskamer en de wat oppervlakkigere van de ENSIA’.*

Onder de stakeholders heerst een wat gemengder en minder duidelijk beeld dan bij de WOZ-uitvoerders over wie toezicht moet houden op de SOR en op welke manier. Het beleggen van het toezicht bij één instantie zien de stakeholders wel als een logische stap, een BAG-uitvoerder: *“Toezichthouders van BAG, WOZ en BGT moeten met elkaar in overleg zodat het één overkoepelend orgaan wordt”.* Maar sommige stakeholders zien ook de verschillen tussen de basisadministraties waardoor, volgens een afnemer, de rol als toezichthouder complexer kan worden. Deze complexiteit wordt volgens deze persoon versterkt door de opkomst van nieuwe taxatiemodellen en waarderingsmethoden. Dit maakt het lastiger voor een toezichthouder om grip te krijgen op de verschillende waarden in de basisadministraties. Een BAG-uitvoerder heeft een vergelijkbaar beeld hierbij *“de WOZ is specialistische kennis, dit kan een andere partij niet zo makkelijk eigen maken. Of je (Waarderingskamer) gaat zelfstandig verder of je gaat op in grotere geheel.”*

Men is er ook niet zo stellig over dat het toezicht, wanneer dit overkoepelend wordt, door de Waarderingskamer moet worden gehouden of op een ‘Waarderingskamerachtige manier’. Sommige BAG-uitvoerders zien bijvoorbeeld juist een rol weggelegd voor het Kadaster, mogelijk in combinatie met de Waarderingskamer. Een overige stakeholder geeft voorkeur aan onafhankelijk toezicht op de hele keten. Wie dit toezicht moet uitvoeren, maakt volgens deze stakeholder niet veel uit. De Waarderingskamer kan hier voor geschikt zijn. *“Wie het toezicht houdt maakt niet zoveel uit, de Waarderingskamer heeft een goede uitgangspositie daarvoor. Zijn zeer geschikt voor de rol, maar in de bredere context, omdat ze ook met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties te maken heeft, dat ministerie heeft ook BAG en BGT onder hun toezichtregime.”*

4.3.4 No cure no pay-bureaus

Uit de enquête komt naar voren dat de WOZ-uitvoerders het liefst een verschuiving in de houding van de Waarderingskamer van toezichthouder naar kennis-/expertisecentrum zien wat betreft de no cure no pay-bureaus. Onder de geïnterviewde WOZ-uitvoerders heerst het gevoel dat de Waarderingskamer nog een te veel afwachtende of terughoudende rol inneemt in deze ontwikkeling. De geïnterviewden zien graag dat de Waarderingskamer hier niet zozeer de rol van kennis-/expertisecentrum, maar meer de rol van belangenbehartiger voor gemeenten inneemt. Volgens hen kan de Waarderingskamer hierin ook meer optrekken met de Vereniging voor Nederlandse Gemeenten richting ministeries (van BZK, Financiën) om invloed uit te oefenen op

⁹ ENSIA is een initiatief van gemeenten en de ministeries van BZK en SZW. ENSIA wordt door gemeenten, provincies, waterschappen en enkele onderdelen binnen de rijksoverheid gebruikt om zich intern te verantwoorden over de staat van informatiebeveiliging op basis van de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid) en het gebruik van de geobasisregistraties, waaronder de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) en Basisregistratie Grootchalige Topografie (BGT) (bron:www.ensia.nl)

wet- en regelgeving. Wel geven de geïnterviewden aan dat ze niet volledig zicht hebben op de rolverhouding tussen de Waarderingskamer en de VNG.

De stakeholders worden, over het algemeen niet direct in hun werk geraakt door deze ontwikkeling. Ze nemen over het algemeen een wat neutralere positie in ten aanzien van de rol van de Waarderingskamer. Dit komt doordat ze meerdere kanten van de ontwikkeling zien. Ze zien dat de Waarderingskamer stappen onderneemt in de aanpak van deze bureaus, onder andere in de vorm van onderzoek en advisering naar gemeenten en de wetgever en door het instellen van een onderzoek. Maar ze weten ook dat de invloed van de Waarderingskamer ook maar tot bepaalde hoogte reikt. Verandering van de wetgeving ligt niet binnen dit bereik. De afnemers en een overige stakeholder erkennen ook de keerzijden voor de gemeenten (hoge kosten), maar zien ook dat sommige no cure no pay-bureaus goed werk doen en dat de vraag naar deze bureaus er is, omdat gemeenten niet altijd hun rol even goed vervullen. De WOZ-afnemers stellen daarbij dat het juist goed is dat de Waarderingskamer een wat meer onafhankelijke positie inneemt op dit vlak en niet een lobby-rol vervult.

Onder de twee BAG-uitvoerders die de invloed van de no cure no pay-bureaus op hun werk ervaren heerst een wisselende houding. Eén BAG-uitvoerder (BAG en WOZ bij dezelfde afdeling binnen een gemeente) vindt dat de Waarderingskamer hierin een goede rol heeft gepakt, door het instellen van een onderzoek, waarvan de uitkomsten, met aanbevelingen, zijn gedeeld met de gemeenten. Dit geeft voor deze persoon een positief beeld van hoe de Waarderingskamer voor de belangen van de gemeenten opkomt. Een andere BAG-uitvoerder (WOZ bij Samenwerkingsverband – BAG bij zelfde Samenwerkingsverband) vindt juist dat de Waarderingskamer na de onderzoeken meer moest ‘doorpakken’ gericht op het aanpassen van de wetgeving.

4.3.5 Digitalisering/opkomst nieuwe generatie taxatiemodellen

Uit de enquête met de WOZ-uitvoerders blijkt dat de behoefte van de uitvoerders is dat de Waarderingskamer nog wat meer een adviserende rol inneemt dan ze nu al doet.

In de gesprekken met de WOZ-uitvoerders is dit onderwerp niet breed aan bod gekomen. In de gesprekken waarin dit wel besproken is, blijkt dat de WOZ-uitvoerders wisselend naar de huidige ondersteuning en rol vanuit de Waarderingskamer kijken. Een geïnterviewde WOZ-uitvoerder is positief over de rol van de Waarderingskamer. Een andere WOZ-uitvoerder vindt dat de Waarderingskamer de verantwoordelijkheid tot nu toe vooral bij softwarebureaus laat en een sterkere positie mag innemen op het vlak van digitalisering. *‘Alle ideeën en gedachten bundelen en hiermee naar een softwareleverancier gaan. Waarom zouden we niet allemaal dezelfde software gebruiken? Dat moet ook wat schelen in de kosten. Dat kan dan allemaal gestandaardiseerd worden en beter getoetst worden. Daar zou de Waarderingskamer sterker positie in kunnen nemen. Niet iedereen hoeft zelf het wiel uit te vinden, dat is een beetje zonde van de energie’.*

Bij de interviews met de stakeholders is dit thema ook niet consequent ter sprake gekomen. Het beeld van een dienstverlener is dat de Waarderingskamer graag mee wil in nieuwe ontwikkelingen en hier graag op vooruit wil lopen. Dit geldt voor de ontwikkelingen op het gebied van de oppervlaktegrondslag en de SOR, maar ook op het gebied van nieuwe technologieën (common ground en Artificial Intelligence Markup Language).

Dit is aan de ene kant positief, maar aan de andere kant kan de Waarderingskamer hierin volgens deze stakeholder meer rekening houden met de gemeenten en samenwerkingsverbanden. “De ontwikkeling Artificial Intelligence Markup Language (AIML) is ingegeven door een externe partij. Dat triggerde de Waarderingskamer om met een statistisch model (wetenschappelijk onderbouwd) de taxaties van gemeenten te controleren. Maar de Waarderingskamer wil meteen naar 4 modellen (vergelijkingsmethode, geografische regressiemethode, meerdere algoritmes AIML). Deze ontwikkeling is voor leveranciers wel te doen. Maar als gemeenten steeds met nieuwe dingen aan de slag moeten, kunnen ze nooit efficiënter gaan werken. Ook vraagt dit een nieuw soort taxateurs bij gemeenten.”

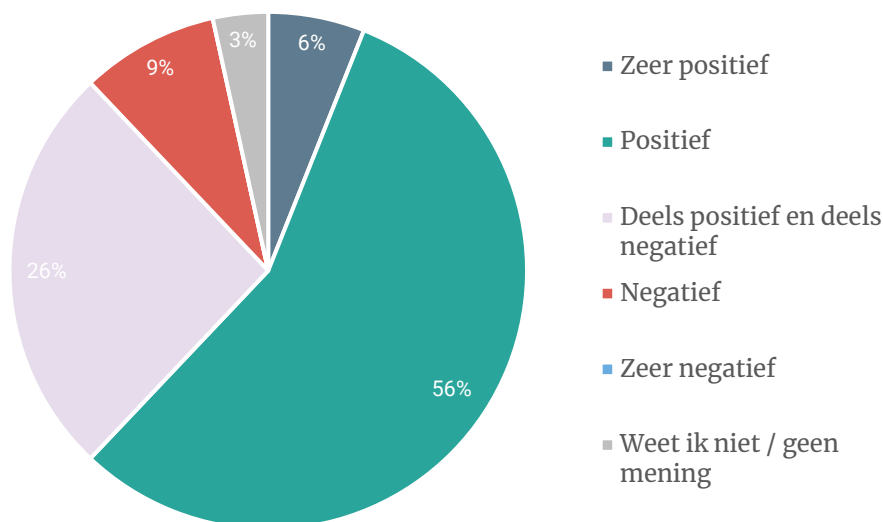
4.4 Ontwikkelingen op het vlak van corona

4.4.1 Hybride samenwerkingsvormen en controles

De WOZ-uitvoerder is de volgende toelichting voorgelegd:

Gedurende de coronapandemie vonden de onderzoeken van de Waarderingskamer en overleggen met gemeenten digitaal (op afstand) plaats. De Waarderingskamer is voornemens deze werkwijze deels te blijven voortzetten. Er komt een hybride vorm van overleg en onderzoek, waarbij contacten deels op locatie en deels op afstand zijn.

Figuur 4.2 - Bent u hierover positief of negatief?



Een op de tien WOZ-uitvoerders is negatief over hybride samenwerking en twee derde is positief. De WOZ-uitvoerders konden hierbij een toelichting geven. Uit deze toelichtingen komt naar voren dat ze een hybride vorm van samenwerking onderschrijven. Aspecten van deze samenwerking die volgens hen wel (deels) op locatie moeten worden uitgevoerd zijn inspecties en grote onderzoeken. Specifieke onderdelen die het beste op locatie moeten blijven zijn:

- de startfase van een onderzoek/inspectie;
- het tonen van (meerdere) gemeentelijk ICT-systemen;
- het onderzoek kwaliteit taxaties;
- het gezamenlijk bekijken van beeldmateriaal;
- het bezoeken van meerdere afdelingen die een stukje van de WOZ-uitvoering doen;
- advisering en hulp op locatie.

Ook voor de binding tussen Waarderingskamer en gemeenten/samenwerkingsverbanden zien ze het van belang om ook persoonlijk contact te houden.

Onderdelen die wel goed digitaal kunnen, zijn het GBO, het gesprek achteraf/nacontrole en de oktoberrapportage. Een aandachtspunt bij digitale overleggen zijn de communicatieve en digitale vaardigheden van de deelnemers.

- *“Als er meerdere systemen getoond moeten worden voor beantwoording van vragen of het laten zien van werkprocessen, dan is contact op locatie fijner. En op locatie is ook fijn voor persoonlijk contact. Tijdens inspectiebezoek hebben we een paar keer zo gedaan dat elke medewerker zijn/haar werkproces binnen basisregistraties presenteert. Het juridische deel van Bezwaarafhandeling is ondergebracht bij Belastingen, er wordt in onze organisatie veel samengewerkt op diverse onderdelen. Een inspectie is ook een mooi moment om te zien wat er al bereikt is en waar we gezamenlijk aan werken.”*
- *“Het onderzoek naar de herwaardering op gbo vorig jaar was digitaal en de bevindingen en aandachtspunten werden gepresenteerd, wij hoefden alleen het taxatiesysteem beschikbaar te hebben. Dit onderzoek kan heel goed digitaal.”*

De interviews met de WOZ-uitvoerders laten een vergelijkbaar beeld zien als de enquête. De digitale vorm van samenwerking en contact met de Waarderingskamer vinden de WOZ-uitvoerders werkbaar, maar ze zien hier ook de keerzijden van. De geïnterviewde WOZ-uitvoerders geven de voorkeur aan fysieke bijeenkomsten. Hier noemt men als reden dat in een digitale setting je minder mensen spreekt en er geen mogelijkheid is om na te praten. Een andere belangrijke reden is dat in een digitale vergadering brainstormen moeilijk gaat, dit vertraagt verbetering en verandering. In lijn met de uitkomsten uit de enquête noemt een geïnterviewde WOZ-uitvoerder de andere kwaliteiten die van digitaal overleg worden gevraagd, zoals digitaal presenteren.

Het beeld van de stakeholders die online contact met de Waarderingskamer onderhouden is in lijn met het beeld vanuit de WOZ-uitvoerders. Dit aspect is niet met elke stakeholder behandeld. Ook stakeholders zagen positieve en negatieve aspecten aan de hybride vorm van contact met de Waarderingskamer. Overleggen waren efficiënter door het ontbreken van reistijd, en het vergaderen werkte efficiënt. Een van de stakeholders plaatst een kanttekening hierbij dat online vergaderstructuren het beste werken bij een groep die elkaar al lang kent. Wanneer een nieuwe vorm van samenwerking wordt opgezet, hebben fysieke bijeenkomsten de voorkeur.

4.4.2 Invloed corona op werkzaamheden en rol Waarderingskamer

Sommige geïnterviewde WOZ-uitvoerders geven aan dat de coronacrisis hun werkzaamheden moeilijker heeft gemaakt. Taxateurs konden niet meer fysiek objecten in kaart brengen, dit moest ondervangen worden met lucht- en straatfoto's.

Er was door de opkomst van het coronavirus in eerste instantie grote bezorgdheid over de mogelijke economische gevolgen, en de invloed daarvan op de WOZ-waarden. De Waarderingskamer heeft op dit vlak vooral de rol van informateur en adviseur ingenomen. Dit heeft de Waarderingskamer gedaan door informatie te verschaffen over de beperkte invloed van

de coronapandemie op de WOZ-waarde. Dit beeld komt terug in de gesprekken met de WOZ-uitvoerders.

Ze zagen dat de Waarderingskamer hen door middel van informatie en advies ondersteunde. *“Het was een spannende tijd. De rol van de Waarderingskamer was verbindend goed. Als organisatie zelf ga je niet alleen zo’n beslissing maken. Deze moet je ook politiek verantwoorden.”*

De stakeholders kijken wat gemengd naar de rol van de Waarderingskamer. Een WOZ-dienstverlener heeft het beeld dat de Waarderingskamer gezamenlijk met de VNG het voortouw heeft genomen om een standpunt in te nemen over de invloed van corona op de WOZ-waarden en deze naar de gemeenten uit te dragen. Dit standpunt hield in dat de gemeenten dezelfde werkwijze moesten hanteren. Echter wordt in de praktijk dit eenduidige standpunt niet altijd als de juiste ervaren. Volgens BAG-uitvoerder moet *advies uit de praktijk komen, maar niet vanuit toezicht*. Gedurende corona had de gemeente zelf advies opgehaald bij andere gemeenten hoe ze met de WOZ-waarden omgingen. Het advies van de Waarderingskamer kwam daarna en kwam niet overeen met het opgehaalde advies bij andere gemeenten. Op basis hiervan hadden ze de keuze gemaakt om de eigen werkwijze te hanteren. De Waarderingskamer zou volgens deze BAG-uitvoerder ook advies kunnen geven door bij andere gemeenten na te vragen wat voor aanpak zij hebben gehanteerd.

Een stakeholder heeft kritiek op de Waarderingskamer, vanwege het beeld dat de Waarderingskamer een te grote rol heeft ingenomen, door te stellen dat corona nauwelijks invloed had op de WOZ-waarden. Dit beeld lag volgens deze stakeholder genuanceerder, bij sommige gemeenten is het wel van invloed geweest, bij andere gemeenten niet. Volgens deze partij was het beter geweest als de Waarderingskamer was aangesloten bij de wettelijke regelgeving en daarna was nagegaan wat het effect in de praktijk is van corona.

Bijlage 1. Responsverantwoording enquête

Tabel B1.1 - Namens welk soort organisatie heeft u contact met de Waarderingskamer?

Type organisatie	Aantal
Gemeente	86
Samenwerkingsverband	35
Totaal	121

Tabel B1.2 - Hoeveel inwoners telt uw gemeente of samenwerkingsverband? (n=121)

Inwonertal	%
Minder dan 20.000 inwoners	13%
20.000-50.000 inwoners	57%
50.000-100.000 inwoners	15%
100.000-250.000 inwoners	13%
Meer dan 250.000 inwoners	2%
Totaal	100%

Tabel B1.3 - Hoeveel WOZ-objecten telt uw gemeente of samenwerkingsverband? (n=121)

Aantal WOZ-objecten	%
Minder dan 10.000	11%
10.000 - 20.000	23%
20.000-50.000	34%
50.000-100.000	13%
100.000-250.000	7%
Meer dan 250.000	12%
Total	100%

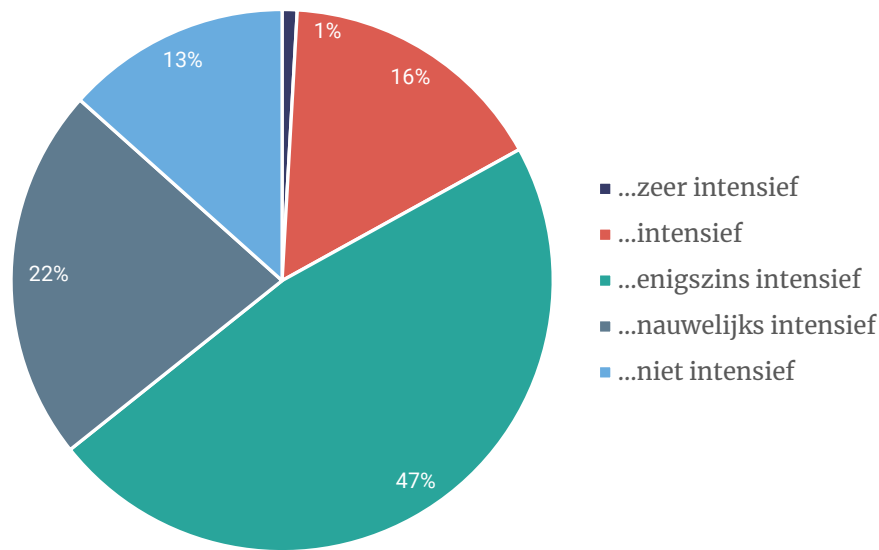
Tabel B1.4 - In welke regio bevindt uw gemeente of samenwerkingsverband zich? (n=121)

Inwonertal	%
Noord (Friesland, Groningen, Drenthe)	18%
West (Noord-Holland, Zuid-Holland, Utrecht)	28%
Oost (Gelderland, Overijssel, Flevoland)	32%
Zuid (Noord-Brabant, Limburg, Zeeland)	22%
Total	100%

Tabel B1.5 – Verdeling respondenten naar actuele beoordeling (bron: Waarderingskamer, 26 januari 2022)

Actueel oordeel algemeen	Respons
1	0
2	0
3	24
4	45
5	50
Niet bekend	2
Totaal	121

Figuur B1.1 - Hoe intensief is uw contact met de Waarderingskamer? (n=121)



- Een op de zes WOZ-uitvoerders vindt het contact met de Waarderingskamer intensief, en ruim een op de drie WOZ-uitvoerders vindt het contact niet of nauwelijks intensief.
- De intensiteit van het contact is gebruikt voor de analyse van de enquête. Vanuit de veronderstelling dat een intensiever contact leidt tot een andere houding ten aanzien van de Waarderingskamer.

Bijlage 2. Lijst van deelnemers diepte-interviews

#	Stakeholder	M/V	Organisatie
1	Opdrachtgever	M	Waarderingskamer
2	Opdrachtgever	M	Waarderingskamer
3	WOZ-uitvoerder	M	Gemeente Capelle aan den IJssel
4	WOZ-uitvoerder	M	Gemeente Hellendoorn
5	WOZ-uitvoerder	M	Belastingsamenwerking Gemeenten en Hoogheemraadschap Utrecht
6	BAG-uitvoerder	M	Samenwerkingsverband Vastgoedinformatie Heffing en
7	BAG-uitvoerder	M	Gemeentebelastingen en Basisinformatie Drechtsteden (GBD)
8	BAG-uitvoerder	M	Gemeente Zwolle
9	BAG-uitvoerder	V	Gemeente Apeldoorn
10	BAG-uitvoerder	M	Gemeente Den Haag
11	BAG-uitvoerder	M	Gemeente De Fryske Marren
12	BAG-uitvoerder	V	Gemeente Purmerend
13	BAG-uitvoerder	V	Gemeente Woerden
14	Afnemer	M	Belastingdienst
15	Afnemer	M	Unie van Waterschappen
16	WOZ dienstverlener	M	4Value
17	WOZ dienstverlener	M	Van den Bosch & Partners
18	WOZ dienstverlener	M	SMQ
19	Bestuurder	M	Gemeenten Geldrop-Mierlo, Nuenen c.a., Son en Breugel
20	Bestuurder	M	Gemeente Amsterdam
21	Overig	V	Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG)
22	Overig	M	Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG)
23	Overig	M	Vereniging Eigen Huis (VEH)
24	Overig	M	Vereniging Eigen Huis (VEH)
25	Overig	M	Nederlandse Orde van Belastingadviseurs (NOB)
26	Overig	M	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK)
27	Overig	V	Nederlands Register Vastgoed Taxateurs (NRVT)

Onder deze stakeholders bevonden zich ook een aantal commissieleden van de Waarderingskamer:

- Commissie Gegevensuitwisseling: 1 respondent
- Commissie Regelgeving en controle: 3 respondenten
- Commissie Klankbord: 2 respondenten



Bijlage 3. Lijst van deelnemers focusgroep

#	Stakeholder	M/V	Organisatie
1	WOZ-uitvoerder	M	Gemeente Rijssen-Holten
2	WOZ-uitvoerder	M	Dienst Dommelvallei
3	WOZ-uitvoerder	M	Gemeente Den Haag
4	WOZ-uitvoerder	M	Belastingsamenwerking West-Brabant (BWB)
5	WOZ-uitvoerder	M	Gemeente De Fryske Marren

I&O Research Enschede

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
T (053) 200 52 00
E info@ioresearch.nl
KVK-nummer 08198802

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
T (020) 308 48 00
E info@ioresearch.nl