



Reactie Waarderingskamer

Wij hebben kennis genomen van de resultaten van de meting van het vertrouwen dat eigenaren en huurders van woningen hebben in de WOZ-uitvoering. Dit was de vierde keer dat we het vertrouwen woningeigenaren hebben gemeten. Omdat de huurders van woningen sinds 1 oktober 2015 een belang hebben bij de WOZ-waarde hebben we deze groep nu voor het eerst in het onderzoek betrokken.

Wij zijn blij met de conclusie dat het vertrouwen sinds de vorige meting in 2014 iets is gestegen en dat de woningeigenaren de WOZ-waardebepaling nu beoordelen met een krappe voldoende. Het is goed om te zien dat de juistheid van de geregistreerde objectkenmerken, ons belangrijkste speerpunt van de afgelopen jaren, in positieve zin een impuls is voor de stijging van dit vertrouwen.

Ook blijkt uit het onderzoek dat een grote groep belanghebbenden maar weinig interesse toont in de WOZ-taxatie van hun woning. Het vertrouwen van deze groep is significant lager dan het vertrouwen van de belanghebbenden die zich wel in de WOZ hebben verdiept. Het lijkt er dus op dat het vertrouwen toeneemt naarmate belanghebbenden zich meer verdiepen in de WOZ. Deze conclusie ondersteunt ons idee dat de communicatie over de WOZ-taxaties tussen belanghebbenden en uitvoeringsorganisaties zo laagdrempelig mogelijk moet plaatsvinden.

Ondanks het (licht) gestegen vertrouwen biedt het rapport voldoende aanknopingspunten om te werken aan een verdere stijging. Hieronder gaan wij in op de drie belangrijkste conclusies/leerpunten. Daarnaast bieden wij de resultaten van de vertrouwensmeting aan het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties aan om deze te betrekken bij de evaluatie van de aanpassing van het woningwaarderingstelsel.

1. Kennis over de WOZ-uitvoering leidt vaak tot meer vertrouwen

Uit het onderzoek blijkt dat er een positief verband is tussen de kennis van woningbezitters over de totstandkoming van de WOZ-taxaties en het vertrouwen dat zij daarin hebben. Daarom is van belang dat wij WOZ-uitvoeringsorganisaties maximaal stimuleren om transparant te zijn over de wijze waarop de WOZ-waarde tot stand komt. Het WOZ-waardeloket heeft een landelijke uitstraling. Omdat dit portaal door nagenoeg alle geïnteresseerde belanghebbenden zal worden bekeken, leent het zich er ook voor om algemene informatie over de WOZ-waardebepaling te verstrekken. Daarbij moet bijvoorbeeld het verschil tussen de actuele waarde en de waarde op de beschikking (in verband met de waardepeildatum) goed worden verklaard, want uit het onderzoek blijkt dat dit niet voor iedereen duidelijk is.

Het waardeloket leent zich op dit moment niet voor de individuele onderbouwing van de WOZ-waarden, daarvoor staan andere kanalen open (MijnOverheid/taxatieverslag).



2. Als de WOZ-taxatie in overeenstemming is met (of aansluit op) het eigen beeld van de marktwaarde van belanghebbenden, dan is het vertrouwen in de WOZ-uitvoering groter

Het verschil tussen het beeld dat woningbezitters hebben van de marktwaarde van hun eigen woning en de vastgestelde WOZ-waarde is een tweede belangrijk aandachtspunt. Naarmate dit verschil groter is, is het vertrouwen van belanghebbenden in de WOZ-uitvoering lager. Dit geldt in het bijzonder als de WOZ-taxatie hoger uitvalt dan de eigen inschatting van marktwaarde. Omdat er verschillende oorzaken ten grondslag kunnen liggen aan dit verschil, onderscheiden wij drie sporen om er iets aan te doen. Het verschil tussen het eigen beeld van marktwaarde en de WOZ-taxatie kan worden veroorzaakt doordat:

1. de belanghebbende onvoldoende op de hoogte is van de uitgangspunten die bij de WOZ worden gehanteerd (waardepeildatum en de waarderingsvoorschriften). Dit moet zoveel mogelijk worden opgelost door algemene informatie te verstrekken (zie leerpunt 1);
2. de belanghebbende een onjuist beeld heeft van de marktwaarde van de eigen woning. Hierbij is het feit dat belanghebbenden vaak denken in een waardeontwikkeling en de WOZ-uitvoering zich primair richt op de absolute waarde een complicerende factor. Wij zullen gemeenten stimuleren om bij grote waardesprongen de belanghebbende proactief individueel te informeren;
3. de belanghebbende een beter beeld heeft van de marktwaarde dan de gemeente. Gemeenten moeten hun werkproces zodanig hebben ingericht dat de voor de taxaties benodigde gegevens adequaat zijn gecontroleerd voordat de beschikkingen worden verstuurd.

3. Woningbezitters maken steeds meer gebruik van de mogelijkheden die er zijn om hun WOZ-waarde te controleren, maar dit leidt nog niet altijd tot een hoger vertrouwen

Uit het onderzoek blijkt dat 20% van de ondervraagde belanghebbenden gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheden die er zijn doordat de WOZ-taxaties van woningen openbaar zijn geworden. Een iets lager percentage (van circa 17%) heeft het taxatieverslag van de eigen woning bekeken. Voor wat betreft de openbaarheid van de WOZ-taxaties van woningen is het jammer dat een groot deel van de gemeenten rond 28 februari 2017 nog niet op het WOZ-waardeloket was aangesloten. De mate waarin dit loket bijdraagt aan het vertrouwen in de WOZ zal de komende jaren verder moeten blijken. Inhoudelijk lijkt het WOZ-waardeloket redelijk te voldoen aan de verwachtingen van de primaire gebruikers (eigenaren en huurders van woningen). Hoewel de mening van de belanghebbenden over het WOZ-taxatieverslag door de onderzoekers als "neutraal" wordt omschreven, blijkt ook uit het onderzoek dat het de belanghebbende in beperkte mate overtuigt van de juistheid van de waarde. In het bijzonder leiden de drie onderbouwende verkoopcijfers vaak tot verwarring. Om dit te verbeteren zullen wij:



1. in 2018 onderzoeken of een aanpassing van het WOZ-taxatieverslag/MijnOverheid mogelijk is. Wellicht is een koppeling met het WOZ-waardeloket mogelijk zodat de verhouding met andere WOZ-waarden sneller inzichtelijk wordt;
2. in 2018 onderzoeken of het mogelijk is om de belanghebbende zelf zijn onderbouwende verkoopcijfers te laten kiezen;
3. in ons toezicht op uitvoeringsorganisaties handhaven dat de WOZ-taxatie van woningen gebaseerd moet zijn op ten minste 25 verkoopcijfers door middel van het toepassen van een taxatiemodel. Daarmee beogen wij het misverstand te vermijden dat de taxatie van een woning volledig afgeleid is van de drie op het taxatieverslag gepresenteerde onderbouwende verkoopcijfers.