



Het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ 2023

Ruben de Jong
André Kamphuis
M230101
6 juni 2023



motivation
insights and strategy

Inhoudsopgave

Achtergrond & methode	3
Conclusies	7
Samenvatting	9
Leeswijzer	15
Resultaten	16
Nederlands publiek: vertrouwen en pijlers vertrouwensmodel	16
Huseigenaren: vertrouwen en pijlers vertrouwensmodel	25
Huurders: vertrouwen en pijlers vertrouwensmodel	34
Nederlands publiek: overige resultaten	42
Huseigenaren : overige resultaten	69
Huurders: overige resultaten	96
Bijlage	119

In opdracht van de Waarderingskamer heeft Motivaction International B.V. een onderzoek uitgevoerd naar het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ in Nederland, bij zowel huizenbezitters als huurders.

Aanleiding

De Waarderingskamer wil graag dat inwoners en bedrijven erop kunnen vertrouwen dat de kwaliteit van de WOZ-taxaties van hun onroerende zaken goed is en dat het werk tegen maatschappelijk aanvaardbare kosten wordt gedaan. Om die reden meet de Waarderingskamer periodiek het vertrouwen in de uitvoering van de wet en de vastgestelde WOZ-waarden. In 2009, 2011, 2014 en 2017 is het vertrouwen in de WOZ al eens gemeten in opdracht van de Waarderingskamer. Eind 2019 ontstond de behoefte om de opzet van de vertrouwensmeting te herijken, zonder hierbij de continuïteit met het verleden te verliezen. Motivaction voerde daartoe een onderzoek uit naar de factoren die bijdragen aan het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ. Daar kwam een vertrouwensmodel uit voort met vijf pijlers. Naast het algemene verklaringsmodel zijn er submodellen geconstrueerd voor huurders en huizenbezitters, omdat er in deze groepen deels verschillende pijlers meespelen in het vertrouwen. Een overzicht van de belangrijkste resultaten van dit validatieonderzoek is te vinden op pagina 4 en 5.

Begin 2020, kort voordat de coronapandemie uitbrak, vond de eerste nieuwe periodieke meting plaats naar het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ, gebaseerd op deze modellen en pijlers. Daarnaast zijn een aantal andere aspecten meegenomen in het onderzoek, die niet direct van invloed zijn op het vertrouwen in de uitvoering, maar wel gemonitord worden ten opzichte van voorgaande jaren. Drie jaar later, in 2023, heeft de tweede periodieke meting plaatsgevonden. De meting is in dezelfde periode gedaan als in 2020. De rapportage van deze meting bent u nu aan het lezen.

Noot over de vergelijking met eerste periodieke meting

In het huidige rapport wordt enkel de vergelijking gemaakt met de vorige meting (2020). De metingen van het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ uit 2009 tot en met 2017 zijn niet uitgevoerd door Motivaction, maar werden in het vorige rapport nog wel behandeld. Bij eerdere metingen is ook een anders opgebouwde vragenlijst gebruikt. Om de vergelijkbaarheid van de data te waarborgen, is ervoor gekozen in het huidige rapport enkel te vergelijken met de meting van 2020.

Achtergrond: terugblik validatieonderzoek 2020

Vertrouwen in uitvoering van de Wet WOZ verklaard door vijf beïnvloedingsfactoren, waarvan algemeen vertrouwen in de overheid de belangrijkste is

Volgens het validatieonderzoek wordt het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ verklaard door vijf beïnvloedingsfactoren:

- 1) De belangrijkste positieve beïnvloeder is de mate van vertrouwen in een deskundige, betrouwbare en integere overheid. Hoe sterker dit vertrouwen, hoe sterker het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ.
- 2) Een tweede positieve voorspeller is de overtuiging dat verkeerde WOZ-waarden voor de gemeente nadelige gevolgen hebben (hoe sterker dit idee, hoe meer vertrouwen men heeft in de uitvoering van de Wet WOZ).

Naast deze positieve beïnvloeders kwamen er drie negatieve beïnvloeders voor het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ naar voren:

- 1) Wanneer men een WOZ-waarde heeft ontvangen die hoger uitviel dan verwacht, heeft men minder vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ.
- 2) Wanneer men het idee heeft dat belastingen gebaseerd op WOZ-waarden te hoog zijn, heeft men minder vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ.
- 3) Wanneer men het idee heeft dat het aantekenen van bezwaar niet eenvoudig is, heeft men minder vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ.

Daarnaast bleken er substantiële verschillen te bestaan tussen de beïnvloedende factoren voor huiseigenaren en huurders. Daarom is voor deze twee groepen een apart voorspellingsmodel gemaakt (zie volgende pagina). Voor beide groepen blijkt echter het vertrouwen in een deskundige, betrouwbare en integere overheid de belangrijkste voorspeller.

Factoren die *niet* van invloed zijn op het vertrouwen

Naast bovengenoemde voorspellende factoren bleken een aantal factoren juist niet van invloed op het vertrouwen. Zo houdt de mate van kennis en interesse rondom de Wet WOZ geen verband met het vertrouwen dat men heeft in de uitvoering van de WOZ. Ook het algemene oordeel van de Waarderingskamer over hoe goed iemands gemeente de Wet WOZ uitvoert, heeft geen effect op de mate van vertrouwen. Daarnaast spelen bekendheid of ervaring met no cure no pay-bureaus, en bekendheid met wozwaardeloket.nl geen rol. Ook regio, leeftijd, geslacht, opleiding en inkomen zijn niet van invloed op het vertrouwen.

Achtergrond: terugblik validatieonderzoek 2020

Voorspellende factoren voor huiseigenaren:

Voor huiseigenaren kwamen uit het validatieonderzoek de volgende factoren naar voren die het vertrouwen positief beïnvloeden:

- 1) De mate van vertrouwen in een deskundige, betrouwbare en integere overheid. Hoe sterker dit vertrouwen, hoe sterker het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ.
- 2) De overtuiging dat verkeerde WOZ-waarden voor de gemeente nadelige gevolgen hebben. Hoe sterker deze overtuiging, hoe meer vertrouwen.

Daarnaast werden onderstaande drie negatieve beïnvloeders gevonden :

- 1) Wanneer men ervaring heeft met het ontvangen van een WOZ-waarde die hoger is dan verwacht, is het vertrouwen lager.
- 2) Als men sterker het idee heeft dat belastingen gebaseerd op de WOZ-waarden te hoog zijn, is het vertrouwen lager.
- 3) Als men ervaring heeft met bezwaarprocedures tegen de gemeente is het vertrouwen lager.

Voorspellende factoren voor huurders:

Voor huurders kwamen de volgende positieve beïnvloeders uit het validatieonderzoek naar voren:

- 1) De mate van vertrouwen in een deskundige, betrouwbare en integere overheid. Hoe sterker dit vertrouwen, hoe sterker het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ.
- 2) Een positieve houding ten aanzien van de openbaarheid van WOZ-waarden hangt bij huurders samen met meer vertrouwen in de uitvoering.

Daarnaast werden de volgende twee negatieve beïnvloeders gevonden:

- 1) Hoe meer slechte ervaringen huurders hebben met hun verhuurder, hoe lager het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ.
- 2) Als huurders ervaring hebben met het ontvangen van een WOZ-waarde die hoger was dan verwacht, hebben zij minder vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ.

Methode en opzet



Het onderzoek werd uitgevoerd door middel van een online vragenlijst.



De vragen en stellingen zijn in een vragenlijst van circa 35 vragen voorgelegd aan een steekproef uit het StemPunt-panel van Motivaction.



In totaal namen $n=1.214$ respondenten deel aan het onderzoek, van wie 444 huurders en 770 woningeigenaren. Respondenten waren allen tussen de 18 en 70 jaar. De steekproef is waar nodig door middel van weging representatief gemaakt voor de Nederlandse bevolking op basis van leeftijd, geslacht, opleidingsniveau, regio en waardenoriëntatie.



Het veldwerk werd uitgevoerd van 13 tot en met 20 maart 2023.



Het veldwerk werd in 2020 deels uitgevoerd tijdens de coronapandemie. We zien in de huidige meting (2023) geen afwijkingen die duiden op een effect hiervan.

Conclusies (1/2)

Het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ onder Nederlanders is nagenoeg hetzelfde als in 2020

Hoewel de WOZ-waarden op het moment van onderzoek flink hoger zijn dan verwacht, is ten opzichte van 2020 het vertrouwen van het Nederlandse publiek in de uitvoering van de Wet WOZ gelijk gebleven. De verbeterpunten die in de meting van 2020 zijn benoemd, blijven dan ook overeind:

- **Creëer meer bekendheid over de Waarderingskamer als onafhankelijke toezichthouder;**
- **Vertel hoe de Waarderingskamer gemeenten corrigeert als ze de WOZ-waarde verkeerd berekenen (bijvoorbeeld door verscherpt toezicht)**

Zo is het nog steeds van belang dat de Waarderingskamer zorgt voor meer bekendheid als onafhankelijke toezichthouder. Het aantal Nederlanders dat weet dat er een onafhankelijke toezichthouder is, is namelijk niet toegenomen. Ditzelfde geldt voor het aantal Nederlanders dat weet dat de Waarderingskamer deze toezichthoudende partij is. Kennis van het bestaan van een onafhankelijke toezichthouder is goed voor het vertrouwen. Daarnaast is het nog steeds belangrijk dat de Waarderingskamer bekend maakt dat het voor gemeenten consequenties heeft als ze de Wet WOZ niet goed uitvoeren en dat de Waarderingskamer daar de hoofdrol in heeft. De onbekendheid met deze consequenties blijft namelijk ook in 2023 bestaan. Bekendheid met de consequenties van een verkeerde uitvoering, zoals verscherpt toezicht, een lagere beoordeling of een verbetertraject, vergroot het vertrouwen in de uitvoering volgens Nederlanders. Hoewel deze adviezen dus van waarde blijven, zien we ten opzichte van 2020 wel een aantal interessante ontwikkelingen die handvatten bieden voor toekomstig beleid. Net als de eerder genoemde verbeterpunten komen ze vooral neer op het beter communiceren over de functie van de Waarderingskamer, hoe de WOZ-waarden tot stand komen en hoe je bezwaar maakt.

1) Zorg dat bezwaar maken eenvoudig blijft en ondersteun waar mogelijk

Niet geheel onverwacht overtreft de WOZ-waarde in 2023 bij menig Nederlander de verwachting. Tevens is er een aanzienlijke groep Nederlanders die vindt dat de gemeentelijke belastingen te hoog zijn. Het idee dat de WOZ-waarde te hoog is heeft een negatief effect op het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ en dient ook als verklarende factor waarom men deze meting aanzienlijk vaker bezwaar heeft gemaakt of hierover na heeft gedacht. Hier staat tegenover dat een grotere groep Nederlanders vindt dat het maken van bezwaar eenvoudig is. Dit heeft op zijn beurt een positief effect op het vertrouwen in de uitvoering. Hoewel de Waarderingskamer het proces van bezwaar maken niet kan versimpelen, dit loopt immers via de gemeente, kan zij wel informeren en ondersteunen waar mogelijk.

Conclusies (2/2)

2) Vertrouwen van huiseigenaren in de uitvoering van de Wet WOZ lijkt te zijn gedaald

Hoewel het vertrouwen van het algehele Nederlandse publiek in de uitvoering van de Wet WOZ ten opzichte van 2020 nagenoeg gelijk is gebleven, zien we bij huiseigenaren een ander beeld. Niet alleen is ten opzichte van 2020 het aantal huiseigenaren dat er vertrouwen in heeft dat de WOZ-waarde een correcte afspiegeling is van de marktwaarde gedaald, maar is ook het aantal huiseigenaren dat de laatst ontvangen WOZ-waarde als slecht beoordeelt toegenomen. Daarbij hebben ook meer huiseigenaren in de afgelopen 5 jaar bezwaar gemaakt tegen de hoogte van de WOZ-waarde van hun woning en is de WOZ-waarde vaak hoger dan verwacht. De verandering in deze pijlers zorgt bij huiseigenaren voor een daling in het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ in het algemeen.

3) Zet een eigen geluid neer tegenover no cure no pay-bureaus

Ten opzichte van 2020 is de bekendheid van zogeheten no cure no pay bureaus fors toegenomen. Dit is mogelijk te verklaren doordat de WOZ-waarde vaak hoger is dan verwacht en het groeiend aantal huiseigenaren dat bezwaar heeft gemaakt. Hoewel men vindt dat deze bureaus je werk uit handen nemen, is het beeld dat men van deze bureaus heeft niet altijd positief. Zo geeft menig Nederlander aan dat deze bureaus vooral denken aan hun eigen winst en niet aan de belangen van de klant. Daarbij zorgen deze bureaus volgens een op de drie Nederlanders voor onnodig veel werk bij de gemeente. Slechts een relatief kleine groep is van mening dat je zonder deze bureaus geen kans maakt tegen de overheid. De waargenomen noodzaak van deze bureaus lijkt dus aan de lage kant. Daarbij schept het commercialiseren van het aanvechten van de WOZ-waarde door deze bureaus mogelijk het beeld dat de WOZ-waarde bij voorbaat niet te vertrouwen is. Bijvoorbeeld door het beeld te scheppen dat een hoge WOZ-waarde bij voorbaat zorgt voor hogere belastingen.

4) Speel tijdig in op het toenemend belang van energielabels en de behoefte aan transparantie

Ruim de helft van de Nederlanders verwacht dat energielabels een grote(re) rol gaan spelen bij het bepalen van WOZ-waarden. Menig Nederlander vindt dit tevens een goede ontwikkeling. Echter is er daarbij wel behoefte aan transparantie. Twee op de drie Nederlanders vindt namelijk dat de gemeente de rol van energielabels bij het bepalen van de WOZ-waarde inzichtelijk moet maken. Het is dan ook goed mogelijk dat wanneer de invloed van energielabels op de WOZ-waarde toeneemt, maar men hier niet transparant (genoeg) over is, dit een negatief effect heeft op het algemene vertrouwen in de uitvoering van de wet WOZ. Dit is zowel een kans als een valkuil en hier zal tijdig op ingespeeld moeten worden. Dit kan zo simpel zijn als het verschaffen van informatie over het effect van energielabels op de WOZ-waarde.

Samenvatting: het totale Nederlandse publiek

Vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ onder het totale Nederlandse publiek

Nederlanders beoordelen de uitvoering van de Wet WOZ hetzelfde als in 2020

Ten opzichte van 2020 is er weinig veranderd. Gemiddeld genomen beoordeelt men dit met een 6,7. Hoewel iets meer Nederlanders de uitvoering van de WOZ-waarde o.b.v. de laatst ontvangen WOZ-waarde 'slecht' noemen, beoordelen de meeste mensen deze matig tot redelijk.

Het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ wordt volgens het verklarende model beïnvloed door vijf pijlers, die hieronder nader worden toegelicht.

Men schat ook in 2023 de betrouwbaarheid en integriteit van de overheid relatief laag in

Een sterker vertrouwen in een deskundige, betrouwbare en integere overheid hangt samen met meer vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ. Slechts één op de tien Nederlanders heeft echter het gevoel dat je altijd op de overheid kan rekenen en dat de gemeente hetzelfde doel nastreeft als haar burgers. Dit verschilt niet van de vorige meting.

Onbekendheid met de consequenties voor gemeenten bij het verkeerd berekenen van WOZ-waarden houdt stand

Volgens het beïnvloedingsmodel hebben mensen die geloven dat verkeerd berekende WOZ-waarden negatieve consequenties hebben voor gemeenten, meer vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ. In de vorige meting werd echter geconstateerd dat er veel onwetendheid heerst over de gevolgen voor gemeenten als zij de WOZ-waarden niet goed berekenen. Een op de drie Nederlanders weet niet of het verkeerd berekenen van WOZ-waarden nadelige consequenties heeft voor gemeenten. Een derde denkt dat dit wel zo is.

Vier op de tien Nederlanders vond de WOZ-waarde hoger dan verwacht. Dit is een stuk hoger dan in 2020

De derde pijler, het idee dat de WOZ-waarde te hoog is, heeft een negatief effect op het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ. Bij 42% oversteeg de WOZ-waarde hun verwachting. In 2020 was dit 34%. In 2023 heeft men vaker overwogen om bezwaar te maken dan in de vorige meting (37% vs. 33%). Daarbij heeft 29% wel eens overwogen om bezwaar te maken, maar daar uiteindelijk van af gezien. In 2020 was dit 22%.

Meeste Nederlanders vinden gemeentebelastingen te hoog, percentage stabiel

De overtuiging dat gemeentebelastingen te hoog zijn is van negatieve invloed op het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ. Maar liefst twee derde van de Nederlanders vindt dat deze belastingen te hoog zijn. Dit aantal blijft in vergelijking met 2020 gelijk. Daarnaast denkt ruim vier op de tien Nederlanders dat de gemeente de WOZ-waarden zo hoog mogelijk inschat zodat zij mee belasting kan heffen.

Vier op de tien Nederlanders weten niet goed hoe moeilijk of makkelijk het is om bezwaar in te dienen tegen de WOZ-waarde

De laatste pijler, de overtuiging dat bezwaar maken tegen de WOZ niet eenvoudig is, is eveneens van negatieve invloed op het vertrouwen. In 2023 zijn meer Nederlanders ervan overtuigd dat bezwaar maken eenvoudig is (29% vs. 22%). Nederlanders die een no cure no pay bureau in arm hebben genomen, vinden bezwaar maken vaker eenvoudig (61% vs. 36%).

Samenvatting: huiseigenaren

Vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ onder huiseigenaren

Oordeel huiseigenaren over uitvoering Wet WOZ komt overeen met het gemiddelde

Huiseigenaren beoordelen de uitvoering van de Wet WOZ gemiddeld met een 6,8. Dit is nagenoeg gelijk aan het gemiddelde over de hele bevolking (6,7). Ten opzichte van de meting in 2020 is er weinig veranderd. Een iets grotere hoeveelheid huiseigenaren beoordeelt de WOZ-waarde o.b.v. de laatst ontvangen WOZ-waarde als 'slecht' (11% vs. 5%).

Het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ wordt volgens het verklarende model beïnvloed door vijf pijlers, die hieronder nader worden toegelicht.

Ten opzichte van 2020 hebben huiseigenaren vaker het gevoel dat zij en de gemeente hetzelfde doel hebben

Een sterker vertrouwen in een betrouwbare en integere overheid hangt samen met meer vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ. Hoewel huiseigenaren deze integriteit en betrouwbaarheid niet anders beoordelen dan het gemiddeld Nederlands publiek, hebben ten opzichte van 2020 wel iets meer huiseigenaren het gevoel dat zij en de gemeente hetzelfde doel hebben (14% vs. 11%).

Vier op de tien huiseigenaren denken dat er vervelende consequenties zijn voor gemeenten die de WOZ-waarde onjuist berekenen

Volgens het beïnvloedingsmodel hebben mensen die geloven dat verkeerd berekende WOZ-waarden negatieve consequenties hebben voor gemeenten, meer vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ. Huiseigenaren denken echter niet vaker dan gemiddeld dat er vervelende gevolgen zijn voor gemeenten als die de WOZ-waarden niet goed inschatten. Vier op de tien huiseigenaren denkt dat dit het geval is.

Bijna de helft van de huiseigenaren heeft wel eens overwogen om bezwaar te maken tegen de hoogte van de WOZ-waarde

De derde pijler, de ervaring dat de WOZ-waarde hoger is dan verwacht, heeft een negatief effect op het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ. Ten opzichte van 2020 geven meer huiseigenaren aan dat de WOZ-waarde hun verwachting overtrof (53% vs. 45%). Daarbij hebben ook meer huiseigenaren wel eens overwogen om bezwaar te maken (51% vs. 45%). In 2023 heeft 40% van de huiseigenaren wel eens overwogen om bezwaar te maken, maar daar uiteindelijk van af gezien. In 2020 was dit 29%.

Twée op drie huiseigenaren vindt de gemeentebelastingen te hoog

Volgens de vierde pijler is de overtuiging dat gemeentebelastingen te hoog zijn van negatieve invloed op het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ. Huiseigenaren scoren op deze pijler niet anders dan gemiddeld. Er zijn hierbij geen verschillen met 2020.

Aantal huiseigenaren die ervaring hebben met bezwaar maken tegen de WOZ-waarde is toegenomen

De laatste pijler, ervaring met het maken van bezwaar tegen de WOZ-waarde in de afgelopen vijf jaar, heeft een negatief effect op het vertrouwen in de uitvoering. Ten opzichte van 2020 is deze groep huiseigenaren die hier ervaring mee heeft gegroeid (26% vs. 20%).

Samenvatting: huurders

Vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ onder huurders

Geen verschillen tussen huurders en het Nederlandse publiek in hun oordeel over de uitvoering van de Wet WOZ: beiden matig tot redelijk

Huurders beoordelen de uitvoering van de Wet WOZ met een 6,6. Net zoals bij het totale Nederlandse publiek is het aantal huurders dat de WOZ-waarde o.b.v. de laatst ontvangen WOZ-waarde als 'slecht' beoordeelt iets toegenomen (12% vs. 5%). Echter, over het algemeen beoordelen ook de meeste huurders de uitvoering van de Wet WOZ matig tot redelijk.

Het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ wordt volgens het verklarende model beïnvloed door vijf pijlers, die hieronder nader worden toegelicht.

Vertrouwen in integere overheid is ook onder huurders laag

Evenals onder het totale Nederlandse publiek is ook onder huurders het vertrouwen in een betrouwbare en integere overheid laag.

Huurders vinden het iets minder vaak dan gemiddeld goed dat de WOZ-waarden openbaar zijn

De tweede pijler, de mate waarin men positief is over de openbaarheid van alle WOZ-waarden op internet, hangt positief samen met vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ. In tegenstelling tot het Nederlandse publiek vinden huurders het iets minder vaak goed dat WOZ-waarden openbaar zijn (53% vs. 60%). Daar staat tegenover dat huurders het ook iets minder vaak vervelend vinden dat iedereen de WOZ-waarde van hun woning kan opzoeken (11% vs. 17%).

Huurders zijn ten opzichte van 2020 iets minder vaak positief over hun contact met de verhuurder of woningbouwvereniging

De derde pijler, negatieve ervaringen met de verhuurder van de woning, hangt samen met het vertrouwen. Wanneer men een negatieve ervaring heeft met de verhuurder of de huurverhoging, dan is het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ lager. Hoewel veel huurders nog steeds aangeven dat het contact tussen hen en de verhuurder voornamelijk positief verloopt, zijn dit er wel iets minder dan in 2020 (45% vs. 50%)

Ook bij huurders overtrof de WOZ-waarde vaker hun verwachtingen

De laatste pijler, het idee dat de WOZ-waarde hoger is dan verwacht, hangt negatief samen met vertrouwen in de uitvoering. Huurders geven aanzienlijk vaker dan gemiddeld aan dat zij niet weten of hun WOZ-waarde overeenkomt met wat zij hadden verwacht (55% vs. 25%). Toch zien we ook bij huurders dat ten opzichte van 2020 de WOZ-waarde vaker hun verwachtingen te boven ging (23% vs. 19%). Daarnaast hebben huurders aanzienlijk minder vaak dan gemiddeld overwogen om bezwaar te maken (15% vs. 38%).

Hoewel het vertrouwen in overheidsinstanties aan de lage kant blijft, zijn er wel een aantal interessante ontwikkelingen zichtbaar

Ruim de helft van de Nederlanders heeft geen vertrouwen in de Nederlandse overheid. Dit zien we zowel bij het Nederlandse publiek, als bij huiseigenaren en huurders apart. Het lage(re) vertrouwen in het de Nederlandse overheid zien we ook in andere onderzoeken terug. Wat echter opvalt is dat vertrouwen in de medewerkers en ambtenaren van de gemeente, het gemeentebestuur en ook de Belastingdienst iets is gestegen ten opzichte van de vorige meting.

Niet geheel onverwacht zien we dat in de huidige meting de hoogte van de WOZ-waarde vaker de verwachting overtrof. Dit zien we zowel gemiddeld als bij huiseigenaren en huurders apart. Daarbij heeft een kwart van de Nederlanders het idee dat zij de gegevens waarmee de gemeente de WOZ-waarden bepaalt gemakkelijk kunnen controleren. Over de deskundigheid van de gemeentelijke medewerkers die de WOZ-waarde bepalen, heerst twijfel. Gemiddeld weet 37% van de Nederlanders niet of deze medewerkers hiervoor deskundig genoeg zijn. Onder huurders is dit aantal nog groter (51%). Wel geeft een even groot deel Nederlanders aan dat zij meer vertrouwen hebben in de WOZ-waarden als zij gehoord hebben dat de Waarderingskamer hier toezicht op houdt (33%). Hierin verschillen huiseigenaren of huurders niet van het totale Nederlandse publiek.

- Huurders geven aanzienlijk vaker aan dat zij bepaalde zaken met betrekking tot de uitvoering van de Wet WOZ niet goed kunnen inschatten en/of hier geen kennis van hebben. Zij antwoorden hierbij vaker met weet niet/geen mening of nemen een neutrale houding aan.

Interesse en kennis van huiseigenaren ligt hoger dan gemiddeld

Iets minder dan vier op de tien Nederlanders (39%) vindt de woningmarkt een interessant onderwerp. Daarbij leest een even grote hoeveelheid wel eens wat over ontwikkelingen op de woningmarkt. Een kleine helft van de Nederlanders (45%) weet niet wie er toezicht houdt op de uitvoering van de Wet WOZ. Slechts 5% weet dat de Waarderingskamer dit doet.

- Ten opzichte van het Nederlandse gemiddelde lezen huiseigenaren vaker over ontwikkelingen op de woningmarkt en lezen zij vaker berichten over de WOZ op sociale media en in reguliere media (zoals de krant). Daarbij hebben huiseigenaren ook een bovengemiddelde interesse in de woningmarkt. Ook het kennisniveau van huiseigenaren overstijgt het gemiddelde. Zo weten zij vaker hoe de WOZ-waarde tot stand komt en kunnen zij vaker dan gemiddeld inschatten of de WOZ-waarde van hun woning klopt. Tevens weten zij vaker dat er toezicht worden gehouden op de uitvoering van de Wet WOZ.
- Voor huurders geldt juist het tegenovergestelde. Zij informeren zich minder vaak dan gemiddeld over de woningmarkt. Daarbij hebben zij ook minder interesse in de woningmarkt en weten zij minder vaak hoe de WOZ-waarde tot stand komt

Twee derde van de Nederlanders heeft nog nooit op internet naar WOZ-waarden gezocht, het merendeel van hen was hier simpelweg niet in geïnteresseerd

Vier op de tien Nederlanders zocht weleens WOZ-waarden op internet. Dit aandeel is gelijk gebleven ten opzichte van 2020. Nederlanders die dit niet deden, geven in 2023 vaker aan dat de WOZ-waarden hen niet interesseren (38% vs. 33%). Het aandeel dat aangeeft niet te weten dat dit kon, is daarentegen gedaald (26% vs. 33%). Het opzoeken van WOZ-waarden op internet leidt voor de helft van de Nederlanders (die dit deden) tot meer inzicht in de marktwaarde van woningen. Voor een kwart van de Nederlanders die WOZ-waarden opzochten is hun vertrouwen in de WOZ-uitvoering hierdoor toegenomen.

Ruim vier op de tien Nederlanders (44%) die weleens een WOZ-waarde op internet opzochten, deed dat via Wozwaardeloket.nl. Mijnoverheid.nl wordt in 2023 hiervoor vaker gebruikt dan in 2020 (35% vs. 27%). Nederlanders die wel online WOZ-waarden opzochten en daarvoor wozwaardeloket.nl gebruikten, zijn positief over de gebruiksvriendelijkheid van die website. Daarbij is het aandeel Nederlanders dat de hoeveelheid informatie over woningen op Wozwaardeloket.nl goed vindt, toegenomen.

- Ook in 2023 zien we dat huiseigenaren vaker dan gemiddeld WOZ-waarden opzoeken op het internet.
- Huurders zoeken daarentegen minder vaak dan gemiddeld WOZ-waarden op via internet.

Ten opzichte van 2020 hebben meer Nederlanders het WOZ-taxatieverslag geraadpleegd

In 2023 raadpleegde 26% het taxatieverslag. In 2020 was dit 19%. Nederlanders die het taxatie-verslag niet hebben geraadpleegd, geven voornamelijk aan dat zij niet wisten dat dit kon of dat zij hier simpelweg niet in zijn geïnteresseerd.

- Huiseigenaren vragen een stuk vaker dan gemiddeld hun taxatieverslag op.
- Huurders doen dat juist minder vaak: het merendeel van de huurders heeft nog nooit het taxatieverslag bij hun WOZ-waarde opgevraagd. Echter is dit aandeel huurders ten opzichte van 2020 wel gedaald (74% vs. 81%).

In 2023 hebben meer Nederlanders overwogen om bezwaar te maken maar hier uiteindelijk vanaf gezien

In 2023 heeft 29% van de Nederlanders wel eens overwogen om bezwaar te maken, maar daar uiteindelijk van af gezien. In 2020 was dit 22%. De meest genoemde reden hiervoor is hetzelfde als in 2020: men vindt het financieel belang te klein. Daarbij is het aantal Nederlanders dat wel eens heeft gehoord van bureaus die namens jou bezwaar maken ook gestegen (62% vs. 43%).

Hoewel de meeste Nederlanders vinden dat deze no cure no pay-bureaus je werk uit handen nemen, vindt een nagenoeg even grote hoeveelheid dat deze bureaus enkel denken aan hun eigen winst. Een kwart van de Nederlanders denkt dat je zonder deze bureaus geen kans maakt tegen de overheid bij het aanvechten van de hoogte van je WOZ-waarde.

- Ook dit jaar zien we weer dat huiseigenaren vaker dan gemiddeld hebben overwogen om bezwaar te maken maar daar uiteindelijk toch vanaf hebben gezien. Het aantal huiseigenaren waarvoor dit geldt, is ten opzichte van 2020 ook toegenomen (40% vs. 29%). Daarbij is zowel de bekendheid van no cure no pay-bureaus ten opzichte van de vorige meting gestegen (72% vs. 58%), als het aantal huiseigenaren dat van deze bureaus gebruik heeft gemaakt (25% vs. 17%). Toch zien we ook dat huiseigenaren over het algemeen vrij negatief zijn over deze bureaus. Vaker dan gemiddeld geven zij aan dat deze bureaus enkel denken aan hun eigen winsten en ervoor zorgen dat de gemeente onnodig veel werk heeft.
- Slechts één op de tien huurders heeft weleens overwogen om bezwaar te maken maar daar uiteindelijk vanaf gezien. Dat is minder dan gemiddeld. De bekendheid van no cure no pay-bureaus is ten opzichte van de vorige meting ook bij huurders toegenomen (43% vs. 21%). In tegenstelling tot huiseigenaren hebben huurders vaak geen duidelijke mening over deze bureaus.

Nederlanders verwachten een toenemend belang van energielabels in het bepalen van de WOZ-waarde

Twee op de drie Nederlanders vindt dat de gemeente de invloed van het energielabel op de WOZ-waarde inzichtelijk moet maken. Daarbij verwacht ook ruim de helft dat het energielabel een grotere rol gaat spelen bij het bepalen van de WOZ-waarde. Tot slot zien we dat de helft deze grotere rol een goede ontwikkeling vindt. Een op de tien Nederlanders vindt van niet.

De rapportage bestaat drie hoofdonderdelen: resultaten van het algemeen publiek, resultaten van woningbezitters en resultaten van huurders.

Het rapport start met een bespreking van de belangrijkste resultaten van het onderzoek. Daarin worden de verschillende modellen om het vertrouwen in de WOZ-waarde te verklaren ingevuld aan de hand van de meest recente data. Ook worden overige relevante onderzoeksresultaten besproken.

In het eerste hoofdstuk worden de resultaten besproken op de pijlers van het vertrouwensmodel voor het totale Nederlandse publiek. Daarbij worden alle pijlers besproken die volgens het validatieonderzoek eind 2019 van directe invloed zijn op het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ. We doen vervolgens hetzelfde voor huiseigenaren en huurders apart. Daarna volgen de overige relevante resultaten, achtereenvolgens voor het totale Nederlands publiek, voor huiseigenaren en voor huurders. Deze resultaten zijn niet direct van invloed op het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ maar kunnen wel helpen om de resultaten op de verschillende pijlers en van het vertrouwen in een breder perspectief plaatsen. Per pagina worden in grafiekvorm de resultaten weergegeven van de verschillende aspecten rondom de WOZ. Elke pagina is voorzien van een concluderende kop en indien nodig van een verklarende tekst. Significante verschillen ten opzichte van de vorige meting worden in de grafieken aangeduid: een groene pijl ↑ of een groen kader  staat daarbij voor een significant hogere score dan in 2020. Een rode pijl ↓ of een rood kader  staat voor een significant lagere score. Voor huiseigenaren en huurders geven we niet alleen de verschillen met 2020 aan, maar we beschrijven ook verschillen ten opzichte van het Nederlands publiek.

Onderzoekstechnische informatie is te vinden in de bijlage.



Nederlands publiek: Vertrouwen & vertrouwensmodel



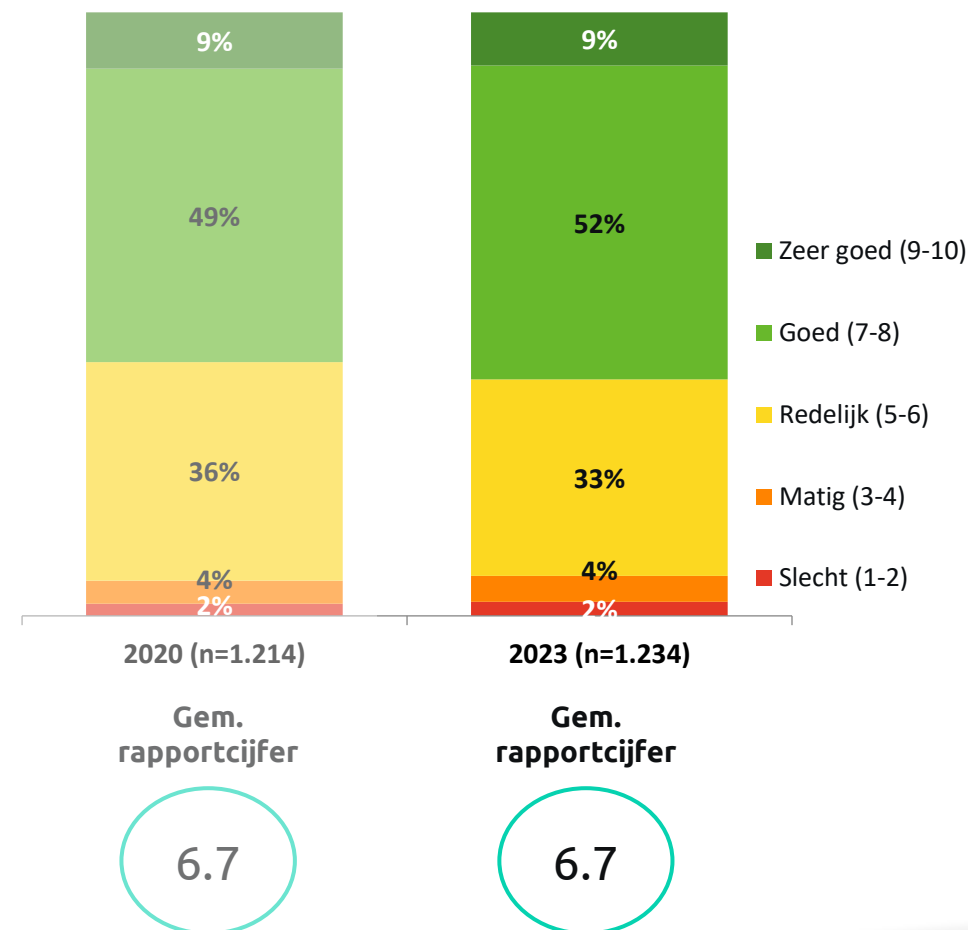
Vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ

Nederlanders beoordelen uitvoering Wet WOZ met hetzelfde rapportcijfer als in 2020

Het rapportcijfer dat Nederlanders geven voor de uitvoering van de Wet WOZ ten opzichte van 2020 gelijk gebleven.

- Het aandeel Nederlanders dat de uitvoering van de Wet WOZ matig tot slecht beoordeelt, is aan de lage kant (6%).
- Een meerderheid beoordeelt de uitvoering daarentegen als (zeer) goed (62%).

Welk rapportcijfer van 1 t/m 10 zou je jouw gemeente geven voor de uitvoering van de Wet WOZ?
(Basis – allen)



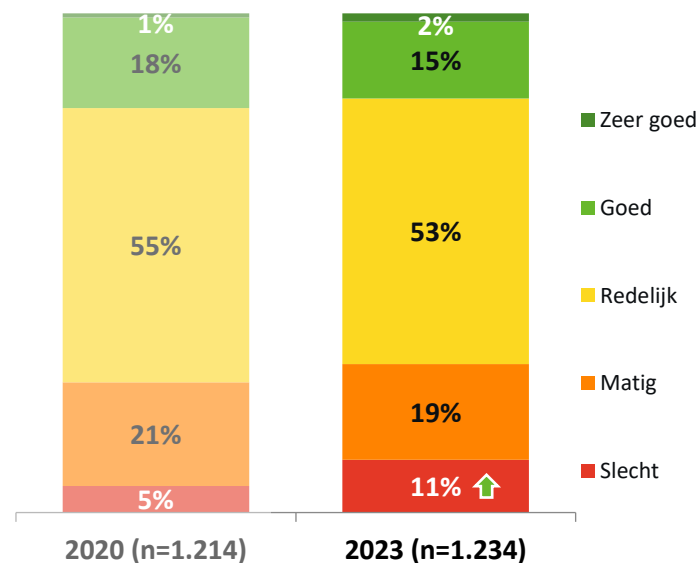
In het huidige rapport wordt enkel vergeleken met de vorige meting (2020). De metingen naar het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ uit 2009 tot en met 2017 zijn niet uitgevoerd door Motivation, maar werden in het vorige rapport nog wel behandeld. Om de kwaliteit en de vergelijkbaarheid van de data te waarborgen, is er voor gekozen in het huidige rapport enkel te vergelijken met door Motivation verzamelde data.

Vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ

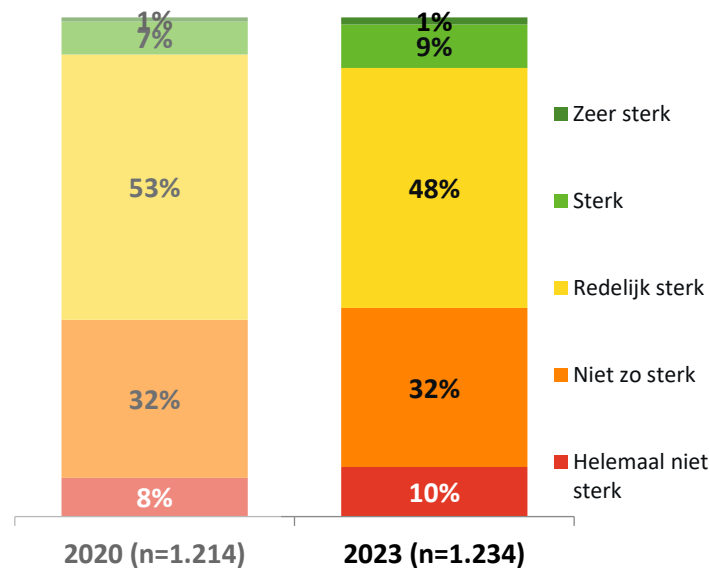
Nederlanders beoordelen de uitvoering van de Wet WOZ in 2023 nagenoeg hetzelfde als in 2020: matig tot redelijk

Ten opzichte van de meting in 2020 is er weinig verschil. Iets meer Nederlanders beoordelen de WOZ-waarde o.b.v. de laatst ontvangen WOZ-waarde als 'slecht' (11% vs. 5%). Echter, men beoordeelt de uitvoering van de Wet WOZ over het algemeen als matig tot redelijk.

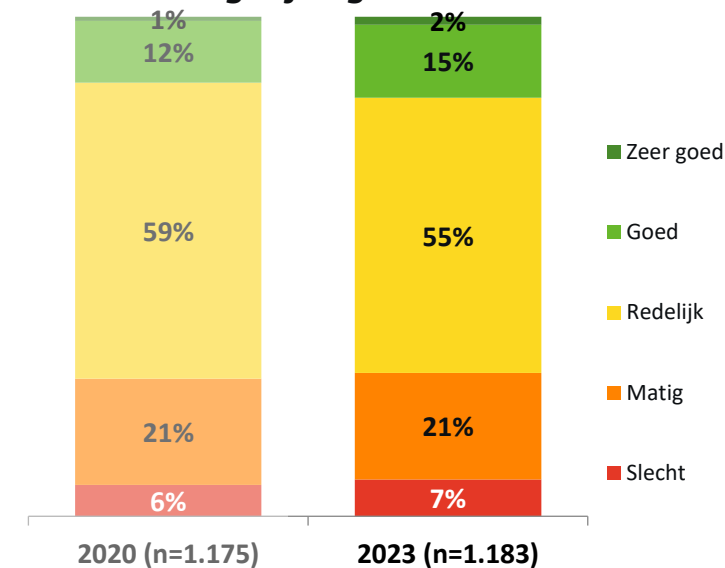
Oordeel WOZ-waarde o.b.v. laatst ontvangen WOZ-waarde



Vertrouwen in WOZ-waarde als correcte afspiegeling van de marktwaaarde



Oordeel over de manier waarop de gemeente haar taken m.b.t. de WOZ uitvoert in vergelijking met andere taken



Beïnvloedingsmodel

Totale Nederlandse publiek

In het validatieonderzoek eind 2019 kwamen een vijftal pijlers naar voren die voorspellend zijn voor de mate waarin men vertrouwen heeft in de uitvoering van de Wet WOZ. Voor het Nederlands publiek worden deze pijlers weergegeven in onderstaand model. Op de volgende pagina's worden de resultaten getoond voor elk van deze voorspellende pijlers. Een hoge score op een blauwe pijler heeft een gunstig effect op het vertrouwen in de WOZ, een hoge score op een rode pijler zal het vertrouwen doen afnemen (zie ook de regressiecoëfficiënten in het model hieronder).



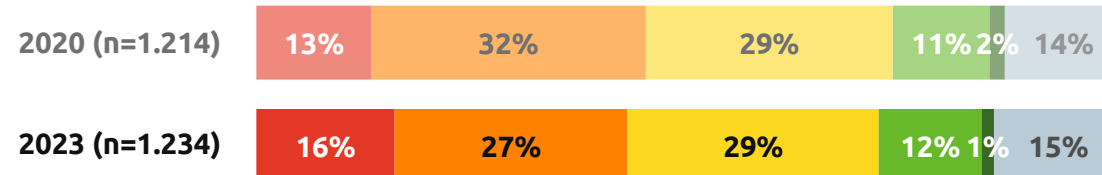
Vertrouwen in een betrouwbare en integere overheid

Men schat ook in 2023 de betrouwbaarheid en integriteit van de overheid relatief laag in

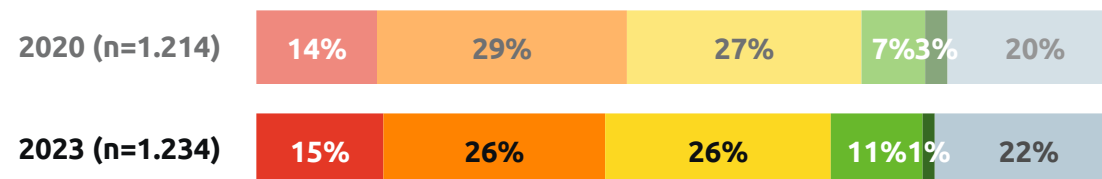
- Ruim vier op de tien Nederlanders (43%) vindt dat je niet, of niet altijd, kunt rekenen op de overheid.
- Daarbij geeft 41% van de Nederlanders aan niet het gevoel te hebben dat de gemeente en zij hetzelfde doel hebben.
- We zien hierin geen significante verschillen met de meting uit 2020.

In hoeverre ben je het eens met het volgende?
(Basis – allen)

Je kunt altijd rekenen op hulp van de overheid



Ik heb het gevoel dat de gemeente en ik hetzelfde doel hebben



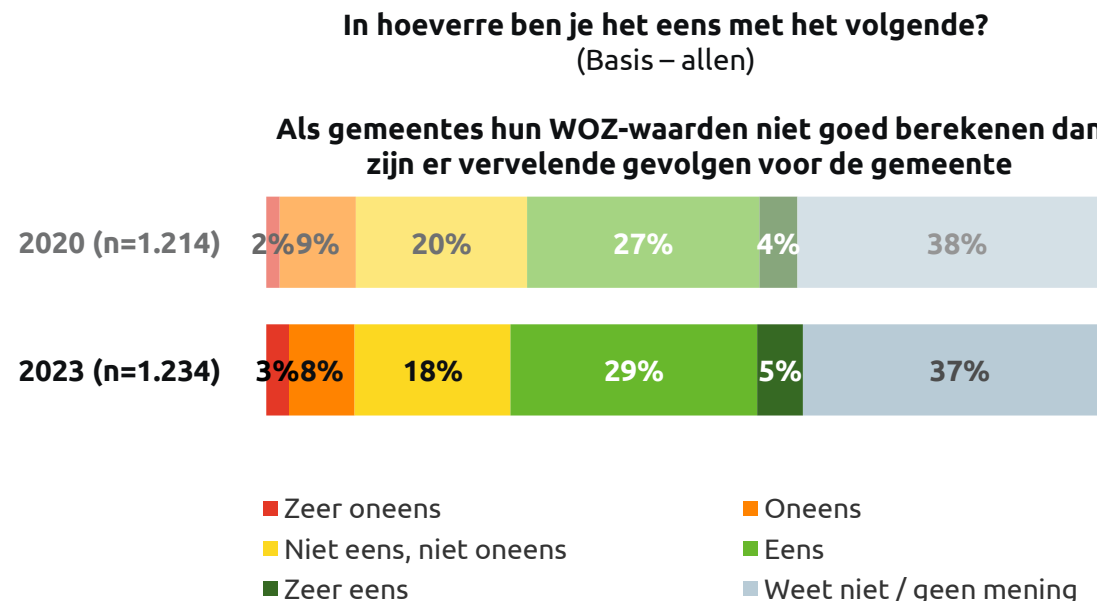
■ Zeer oneens
 ■ Niet eens, niet oneens
 ■ Zeer eens

■ Oneens
 ■ Eens
 ■ Weet niet / geen mening

Overtuiging dat verkeerde WOZ-waarden nadelig zijn voor gemeente

Onbekendheid met de consequenties voor gemeentes bij het verkeerd berekenen van WOZ-waarden blijft

- In de vorige meting werd geconstateerd dat er veel onbekendheid heerst met de gevolgen voor gemeenten als zij de WOZ-waarden niet goed berekenen. Deze onbekendheid blijft intact.
- Zo geeft namelijk 37% van de Nederlanders aan niet te weten of het verkeerd berekenen van WOZ-waarden nadelige consequenties heeft voor gemeenten.
- Een op de drie Nederlanders (34%) denkt wel dat dit zo is en één op de tien (12%) denkt van niet.



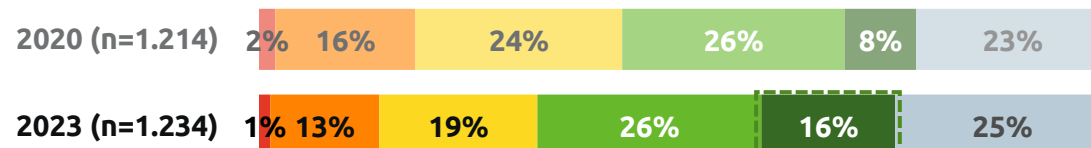
WOZ-waarde is hoger dan verwacht

In 2023 overstijgt de WOZ-waarde vaker de verwachting en heeft men vaker overwogen om bezwaar te maken

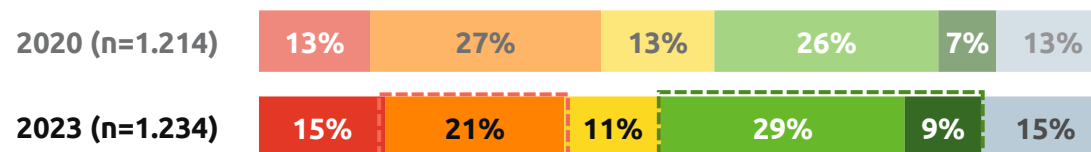
- In 2023 zien we dat de WOZ-waarde vaker hoger is dan men had verwacht (42% vs. 34%).
- Daarbij heeft ruim een op de drie Nederlanders (37%) in de huidige meting wel eens overwogen om bezwaar te maken. In 2020 was dit 33%.
- Het aandeel Nederlanders dat aangeeft *veel* ervaring te hebben met bezwaarprocedures tegen de gemeente is ook deze meting relatief klein (11%).

In hoeverre ben je het eens met het volgende?
(Basis – allen)

De WOZ-waarde van mijn woning was hoger dan wat ik verwacht had



Ik heb wel eens overwogen om bezwaar te maken tegen de hoogte van de WOZ-waarde van mijn woning



Ik heb veel ervaring met bezwaarprocedures tegen de gemeente



Overtuiging dat WOZ-belastingen te hoog zijn

Tweederde van de Nederlanders vindt gemeentebelastingen te hoog

- 64% van alle Nederlanders vindt de gemeentebelastingen te hoog. Dit aantal blijft ten opzichte van 2020 gelijk.
- Daarnaast denkt 45% van de Nederlanders dat de gemeente de WOZ-waarde zo hoog mogelijk inschat, zodat zij meer belasting kan heffen.
- Ruim een op de drie Nederlanders (38%) vindt bovendien dat de OZB niet zo zinnige belasting is.

In hoeverre ben je het eens met het volgende?
(Basis – allen)

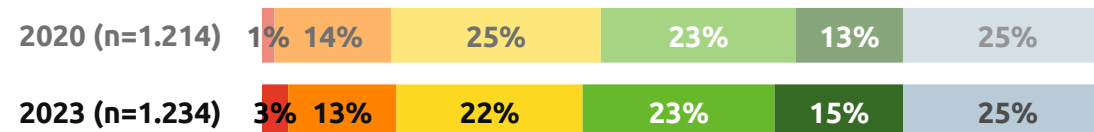
Ik vind de gemeentebelastingen te hoog



De gemeente schat de WOZ-waarden zo hoog mogelijk in zodat ze meer belasting kunnen heffen



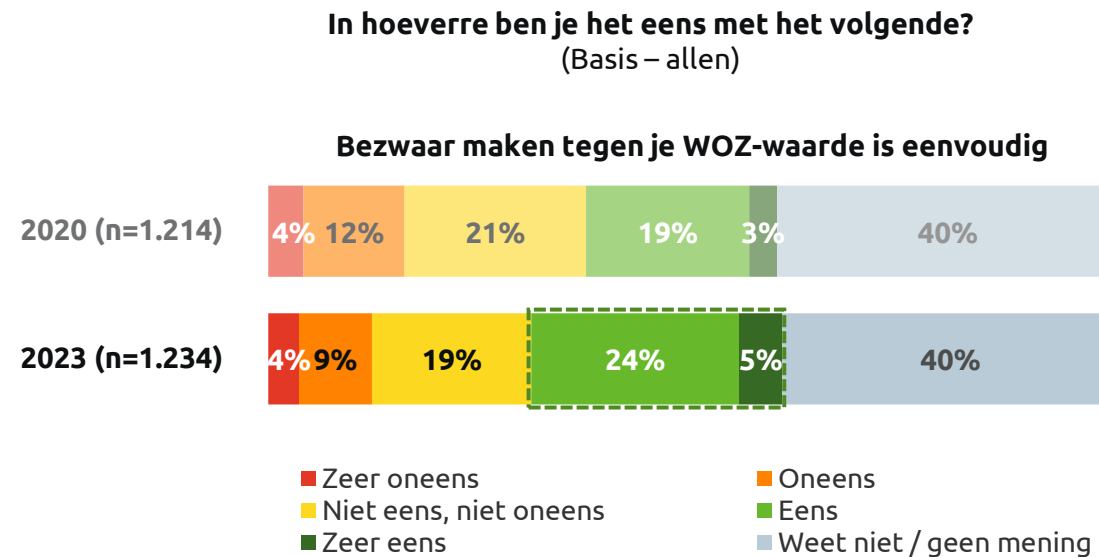
Ik vind de onroerendezaakbelasting (OZB), waar de WOZ-waarde de grondslag voor is, een onzinbelasting



Overtuiging dat bezwaar maken niet eenvoudig is

Toename waarneembaar in het aantal Nederlanders dat vindt dat bezwaar maken eenvoudig is

- 29% van de Nederlanders is van mening dat bezwaar maken tegen je WOZ-waarde eenvoudig is. In 2020 bedroeg dit nog 22%.
- Net zoals in 2020 geeft een relatief grote groep aan niet te weten of bezwaar maken eenvoudig is (40%).





Huiseigenaren: Vertrouwen & vertrouwensmodel



Vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ

Ook huiseigenaren beoordelen uitvoering Wet WOZ hetzelfde als in 2020

Het rapportcijfer dat huiseigenaren geven voor de uitvoering van de Wet WOZ door de gemeente is ten opzichte van 2020 gelijk gebleven (beide jaren een 6,8).

- Nog steeds beoordeelt een ruime meerderheid van de huiseigenaren de uitvoering van de Wet WOZ door de gemeenten als (zeer) goed (64%).
- Slechts 6% beoordeelt de uitvoering als matig tot slecht.

Welk rapportcijfer van 1 t/m 10 zou je jouw gemeente geven voor de uitvoering van de Wet WOZ?
(Basis – huiseigenaren)



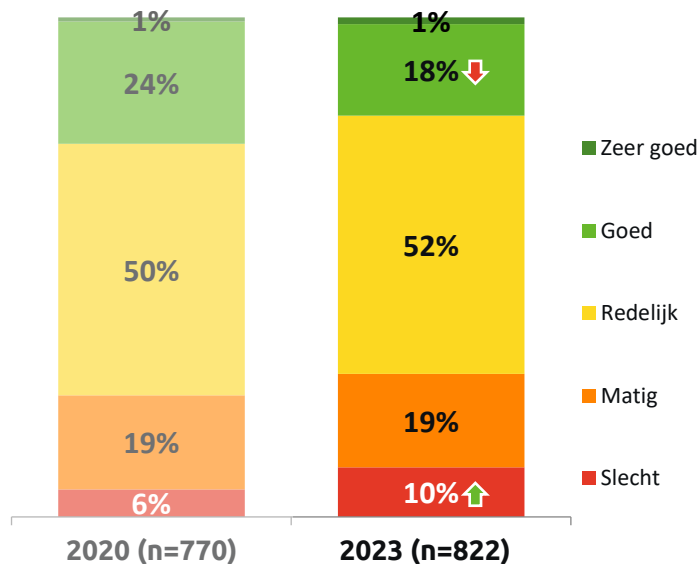
In het huidige rapport wordt enkel vergeleken met de vorige meting (2020). De metingen naar het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ uit 2009 tot en met 2017 zijn niet uitgevoerd door Motivation, maar werden in het vorige rapport nog wel behandeld. Om de kwaliteit en de vergelijkbaarheid van de data te waarborgen, is er voor gekozen in het huidige rapport enkel te vergelijken met door Motivation verzamelde data.

Vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ

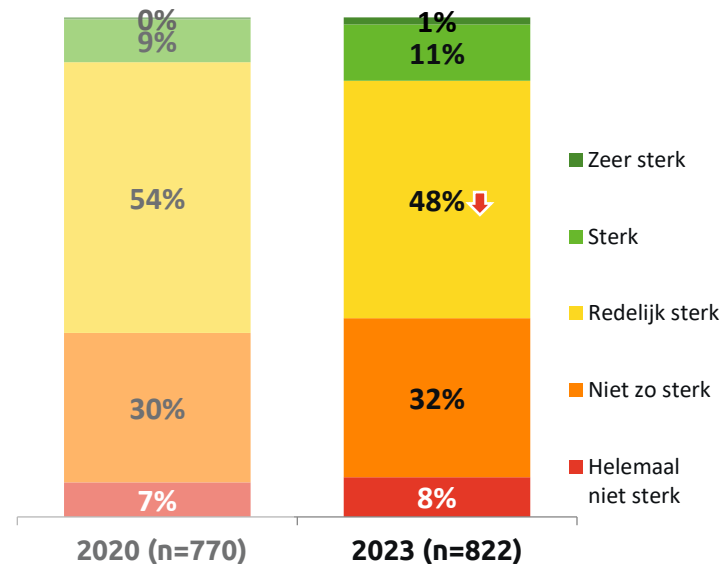
Een kleine daling in het aantal huiseigenaren dat de WOZ-waarde van hun woning als 'goed' beoordeelt

Ten opzichte van de meting in 2020 zien we weinig verschil. Een iets grotere hoeveelheid huiseigenaren beoordeelt de WOZ-waarde o.b.v. de laatst ontvangen WOZ-waarde als 'slecht' (11% vs. 5%). Echter, over het algemeen beoordeelt men de uitvoering van de Wet WOZ als matig tot redelijk.

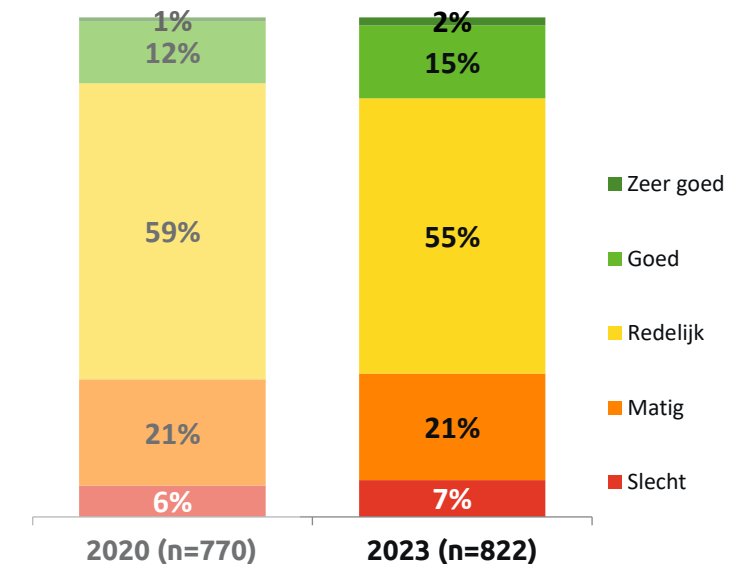
Oordeel WOZ-waarde o.b.v. laatst ontvangen WOZ-waarde



Vertrouwen in WOZ-waarde als correcte afspiegeling van de marktwaaarde



Oordeel over de manier waarop de gemeente haar taken m.b.t. de WOZ uitvoert in vergelijking met andere taken



Beïnvloedingsmodel *Huiseigenaren*

In het validatieonderzoek eind 2019 kwam een vijftal pijlers naar voren die voorspellend zijn voor de mate waarin huiseigenaren vertrouwen hebben in een de uitvoering van de Wet WOZ. Op de volgende pagina's worden de resultaten getoond voor elk van deze voorspellende pijlers.



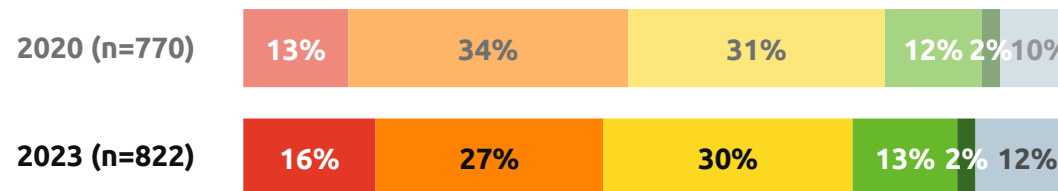
Vertrouwen in een betrouwbare en integere overheid

Ten opzichte van 2020 hebben iets meer huiseigenaren het gevoel dat zij en de gemeente hetzelfde doel hebben

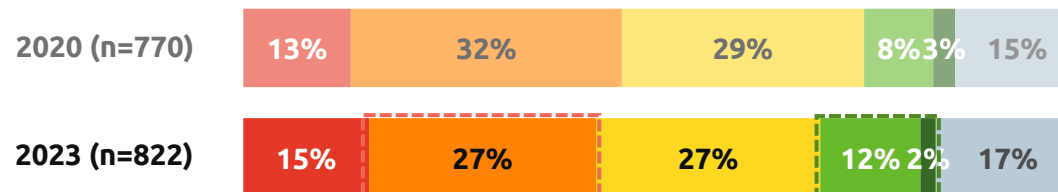
- De inschatting van huiseigenaren van de integriteit en de betrouwbaarheid van de Nederlands publiek als geheel.
 - Ten opzichte van 2020 zien we echter wel dat iets meer huiseigenaren het gevoel hebben dat zij en de gemeente hetzelfde doel hebben (14% vs. 11%).

In hoeverre ben je het eens met het volgende?
 (Basis – huiseigenaren)

Je kunt altijd rekenen op hulp van de overheid



Ik heb het gevoel dat de gemeente en ik hetzelfde doel hebben



■ Zeer oneens
 ■ Oneens
 ■ Niet eens, niet oneens
 ■ Eens
 ■ Zeer eens
 ■ Weet niet / geen mening

Overtuiging dat verkeerde WOZ-waarden nadelig zijn voor gemeente

Ruim een op de drie huiseigenaren denken dat er vervelende consequenties zijn voor gemeenten die WOZ-waarde onjuist berekenen

- Huiseigenaren denken niet vaker dan gemiddeld dat er vervelende gevolgen zijn voor gemeenten als die de WOZ-waarden niet goed berekenen. Wel geven zij minder vaak aan dit niet te weten (29% vs. 38%).

In hoeverre ben je het eens met het volgende?

(Basis – huiseigenaren)

Als gemeentes hun WOZ-waarden niet goed berekenen dan zijn er vervelende gevolgen voor de gemeente



■ Zeer oneens
■ Oneens
■ Niet eens, niet oneens
■ Eens
■ Zeer eens

■ Weet niet / geen mening

WOZ-waarde is hoger dan verwacht

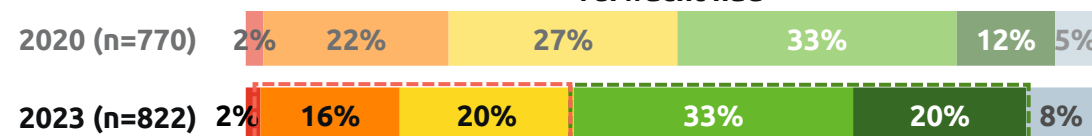
Ten opzichte van 2020 geven huiseigenaren vaker aan dat de WOZ-waarde hoger was dan verwacht, zij wel eens overwogen hebben om bezwaar te maken en ervaring hebben met bezwaarprocedures

- Dit jaar geeft 53% van de huiseigenaren aan dat de WOZ-waarde voor hen hoger was dan verwacht.
 - In 2020 was dit 45%.
- Daarbij zien we ook dat in 2023 maar liefst 52% van de huiseigenaren aangeeft wel eens overwogen te hebben om bezwaar te maken.
 - In 2020 was dit 45%.
- Tot slot zien we dat het aantal huiseigenaren dat aangeeft veel ervaring te hebben met bezwaarprocedures tegen de gemeente ook is toegenomen
 - Dit jaar bedraagt dit 15% van de huiseigenaren. In 2020 was dit 11%.

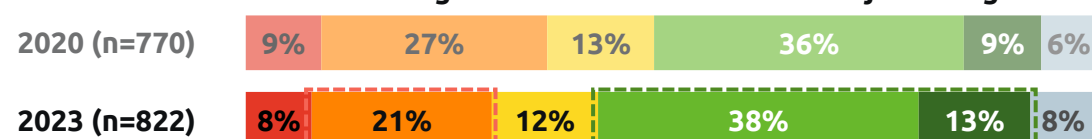
In hoeverre ben je het eens met het volgende?

(Basis – huiseigenaren)

De WOZ-waarde van mijn woning was hoger dan wat ik verwacht had



Ik heb wel eens overwogen om bezwaar te maken tegen de hoogte van de WOZ-waarde van mijn woning



Ik heb veel ervaring met bezwaarprocedures tegen de gemeente



Overtuiging dat WOZ-belastingen te hoog zijn

De meeste huiseigenaren vinden de gemeentebelastingen te hoog

- Twee derde van de huiseigenaren (66%) vindt de gemeentebelasting te hoog vindt.
- Huiseigenaren verschillen niet van het Nederlands gemiddelde in hun opvatting over de hoogte van de WOZ-belastingen.
- Daarbij zien we ook geen verschillen met de meting van 2020.

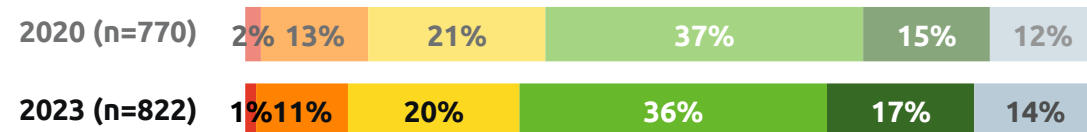
In hoeverre ben je het eens met het volgende?

(Basis – huiseigenaren)

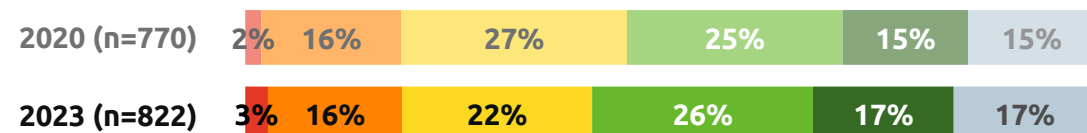
Ik vind de gemeentebelastingen te hoog



De gemeente schat de WOZ-waarden zo hoog mogelijk in zodat ze meer belasting kunnen heffen



Ik vind de onroerendezaakbelasting (OZB), waar de WOZ-waarde de grondslag voor is, een onzinbelasting



■ Zeer oneens
■ Oneens
■ Niet eens, niet oneens
■ Eens
■ Zeer eens

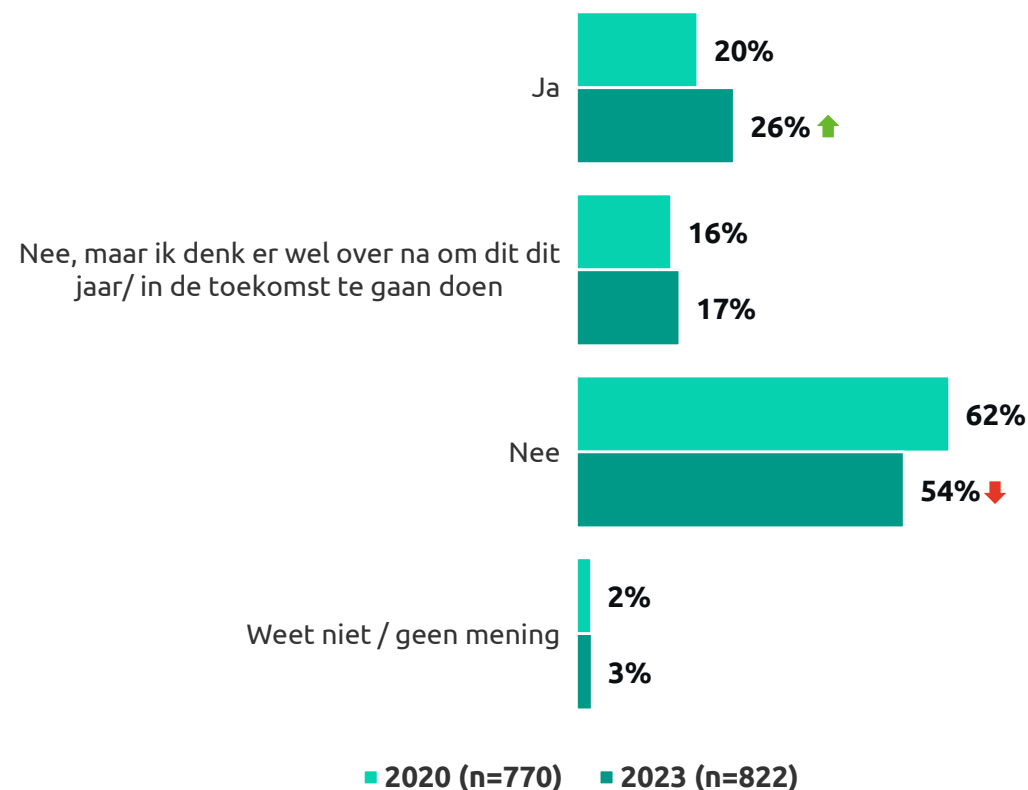
■ Oneens
■ Eens
■ Weet niet / geen mening

Ervaring met bezwaarprocedure tegen de WOZ-waarde

Ten opzichte van 2020 hebben meer huiseigenaren bezwaar gemaakt tegen de WOZ-waarde van hun woning

- Huiseigenaren zeggen vaker dan gemiddeld ervaring te hebben met het bezwaar maken tegen de WOZ-waarde (26% vs. 19%).
 - Daarnaast zien we ook dat het aantal huiseigenaren dat ook daadwerkelijk bezwaar heeft gemaakt is toegenomen ten opzichte van 2020 (26% vs. 20%).
- Eén op de zes (17%) huiseigenaren is van plan om dit in de toekomst te gaan doen (vs. 14% gemiddeld).

Heb je in de afgelopen 5 jaar bezwaar gemaakt tegen de hoogte van de WOZ-waarde van je woning?
(Basis – huiseigenaren)





Huurders: Vertrouwen & vertrouwensmodel



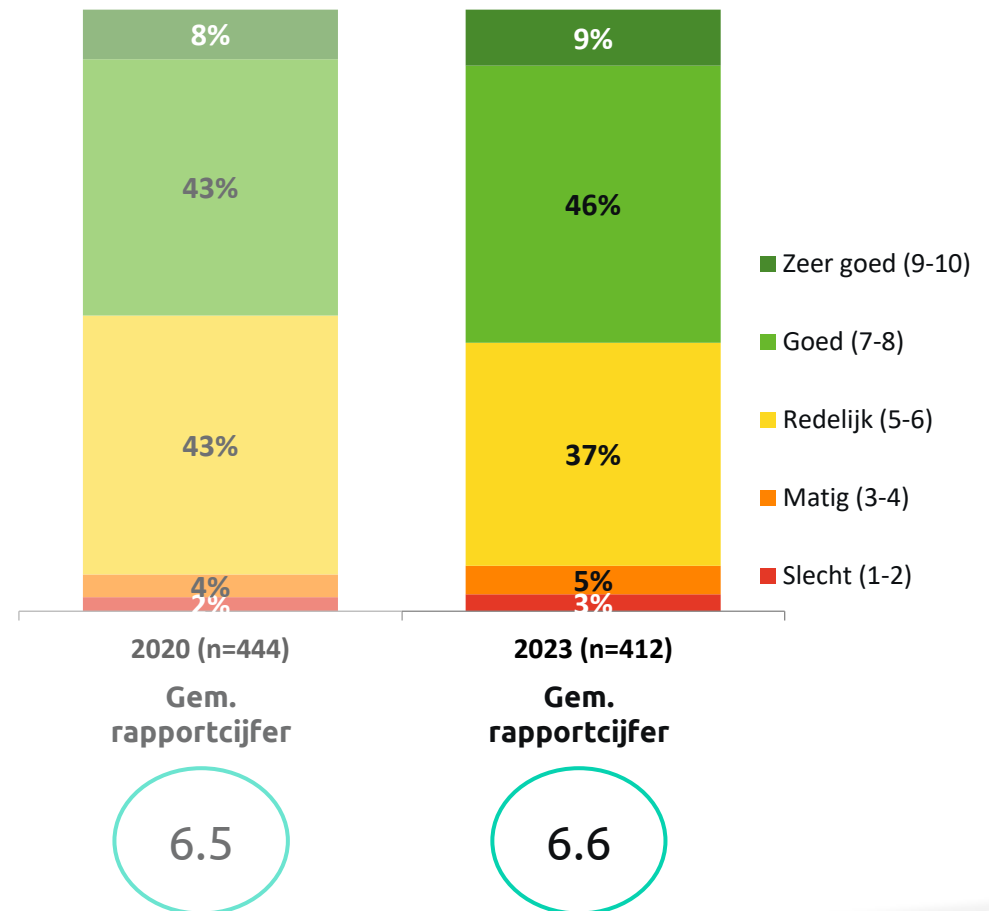
Vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ

Geen significante daling of stijgingen ten opzichte van 2020

Ten opzichte van 2020 zien we niet dat huurders positiever of negatiever zijn geworden over de uitvoering van de Wet WOZ door hun gemeente. Ook ten opzichte van het totale Nederlandse publiek zijn geen significante verschillen waarneembaar.

In het huidige rapport wordt enkel vergeleken met de vorige meting (2020). De metingen naar het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ uit 2009 tot en met 2017 zijn niet uitgevoerd door Motivaction, maar werden in het vorige rapport nog wel behandeld. Om de kwaliteit en de vergelijkbaarheid van de data te waarborgen, is er voor gekozen in het huidige rapport enkel te vergelijken met door Motivaction verzamelde data.

Welk rapportcijfer van 1 t/m 10 zou je jouw gemeente geven voor de uitvoering van de Wet WOZ?
(Basis – huurders)

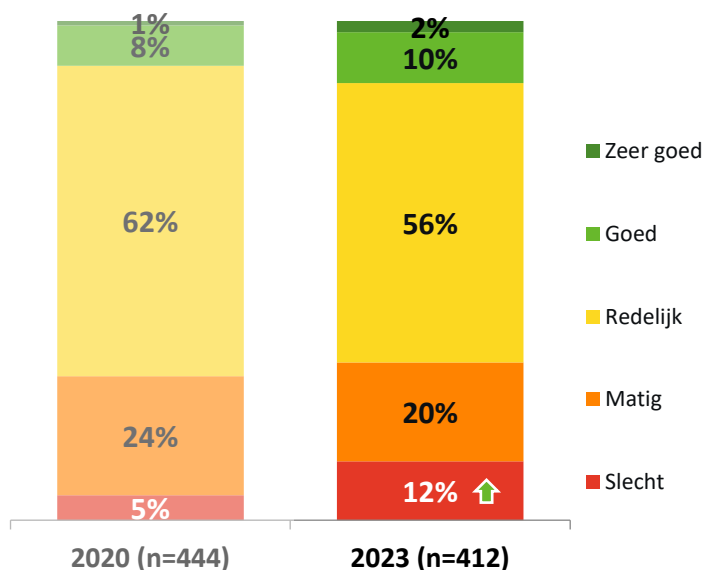


Vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ

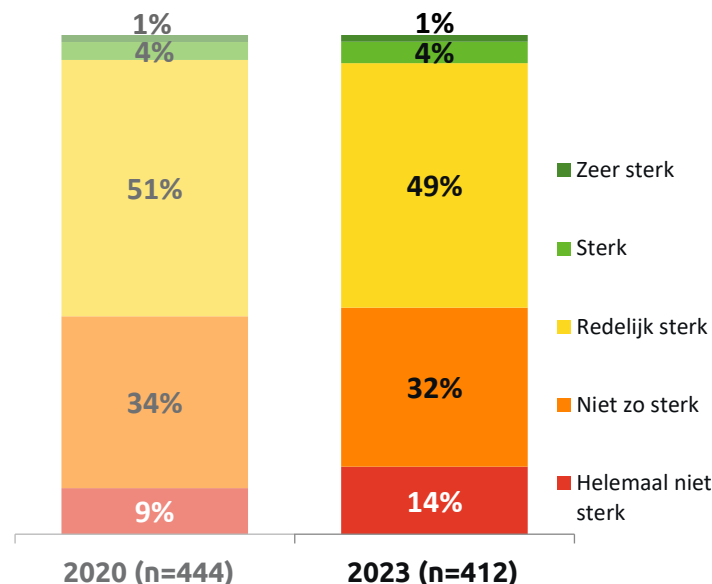
Huurders beoordelen de uitvoering van de Wet WOZ in 2023 nagenoeg hetzelfde als in 2020: matig tot redelijk, met een aantal uitschieters naar beide kanten.

Ook bij de huurders zien we ten opzichte van de meting in 2020 weinig verschil. Net zoals bij het totale Nederlandse publiek is het aantal huurders dat de WOZ-waarde o.b.v. de laatst ontvangen WOZ-waarde als 'slecht' beoordeelt iets toegenomen (12% vs. 5%). Echter, over het algemeen beoordelen ook huurders de uitvoering van de Wet WOZ als matig tot redelijk.

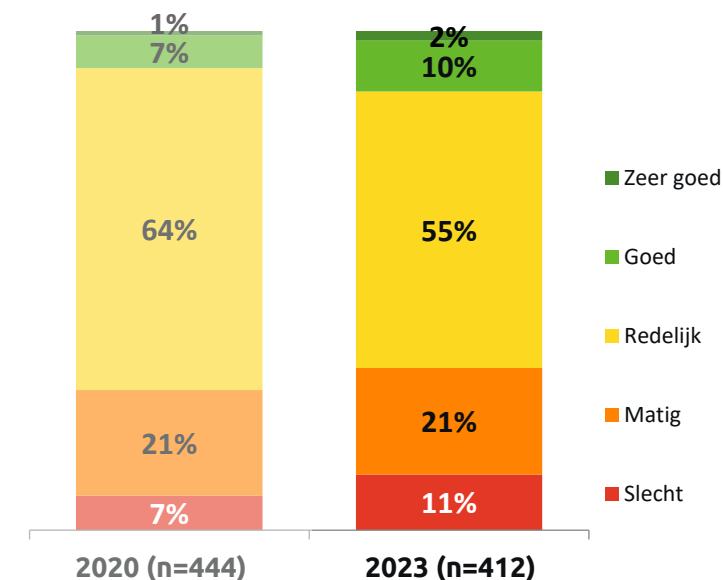
Oordeel WOZ-waarde o.b.v. laatst ontvangen WOZ-waarde



Vertrouwen in WOZ-waarde als correcte afspiegeling van de marktwaaarde



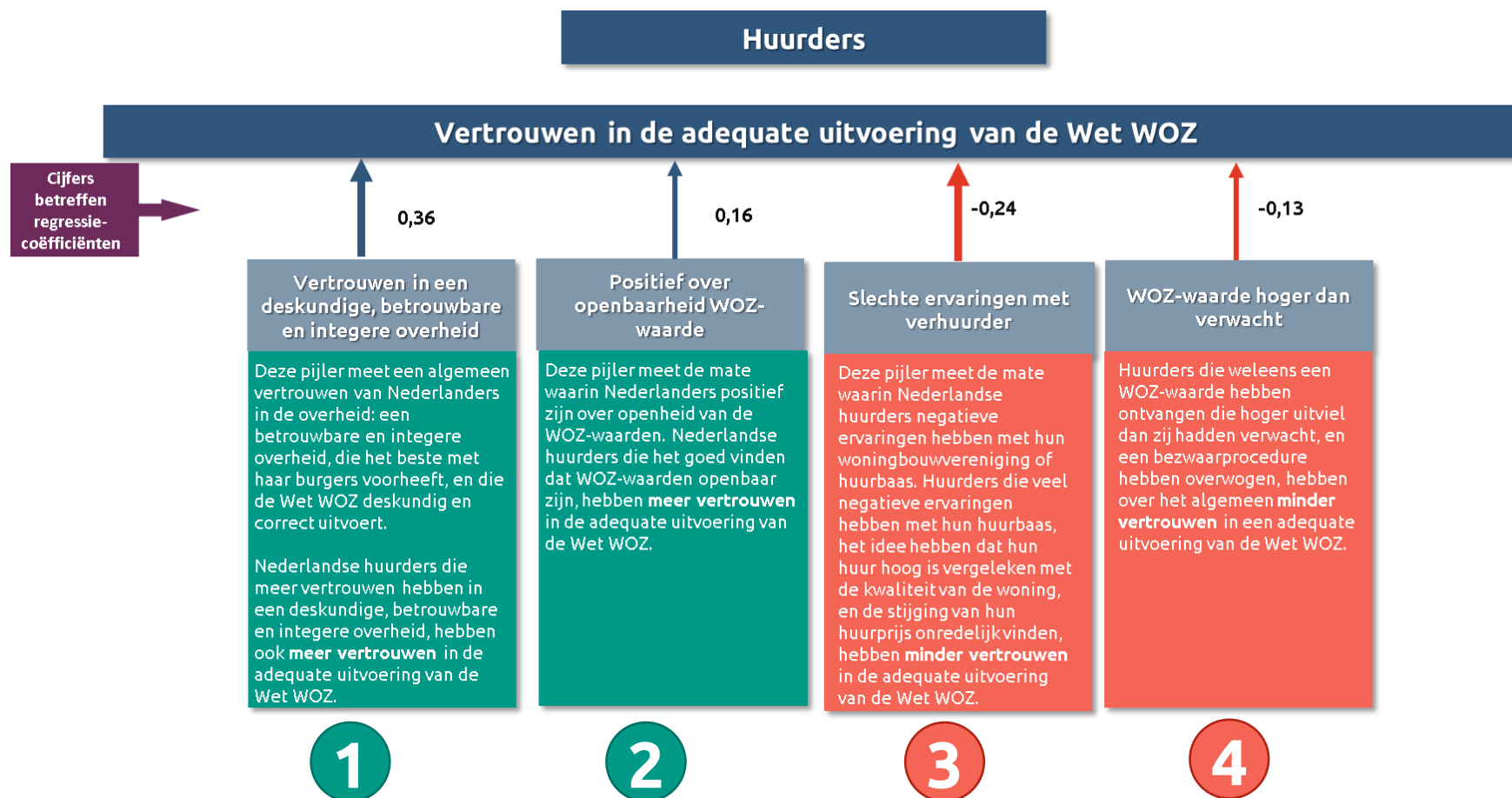
Oordeel over de manier waarop de gemeente haar taken m.b.t. de WOZ uitvoert in vergelijking met andere taken



Beïnvloedingsmodel

Huurders

In het validatieonderzoek eind 2019 kwamen een viertal pijlers naar voren die voorspellend zijn voor de mate waarin huurders vertrouwen hebben in de uitvoering van de Wet WOZ. Op de volgende pagina's worden de resultaten getoond voor elk van deze voorspellende pijlers.



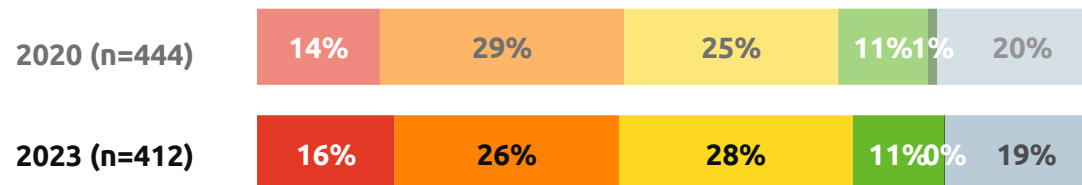
Vertrouwen in een betrouwbare en integere overheid

vertrouwen in de overheid is onder huurders – evenals onder de totale Nederlandse publiek - laag

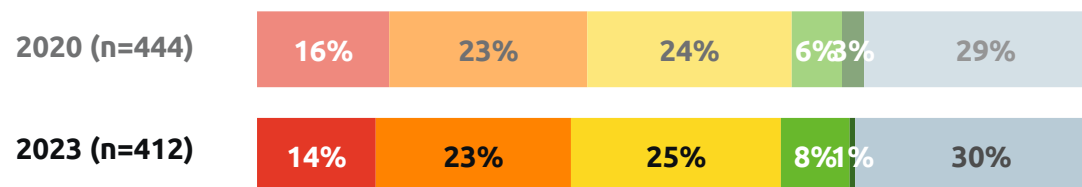
- Huurders schatten de betrouwbaarheid en de integriteit van de overheid en de gemeente hetzelfde in als het totale Nederlandse publiek: relatief laag.

In hoeverre ben je het eens met het volgende?
(Basis - huurders)

Je kunt altijd rekenen op hulp van de overheid



Ik heb het gevoel dat de gemeente en ik hetzelfde doel hebben



■ Zeer oneens ■ Oneens
■ Niet eens, niet oneens ■ Eens
■ Zeer eens ■ Weet niet / geen mening

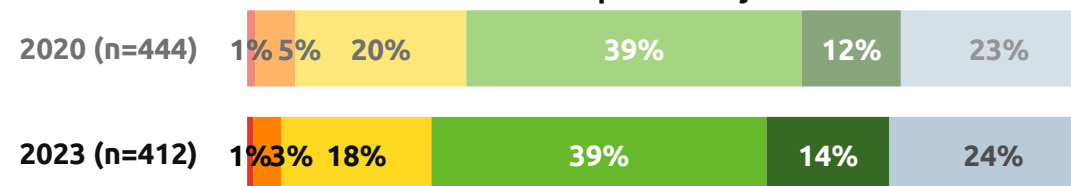
Openbaarheid WOZ-waarde

Ook deze meting zijn huurders vooral positief over de openbaarheid van WOZ-waarden, maar wel iets minder positief dan gemiddeld

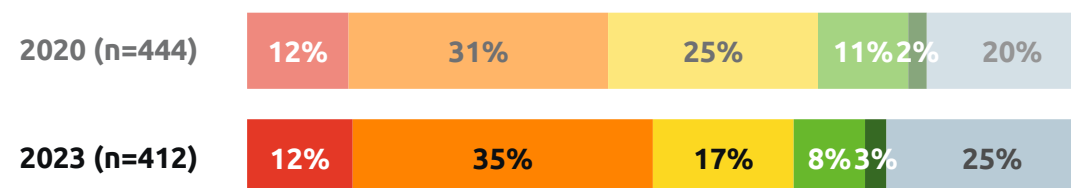
- Ruim de helft van de huurders (53%) vindt het goed dat alle WOZ-waarden van woningen openbaar zijn.
 - Dit is echter wel iets minder dan de totale Nederlandse publiek (53% vs. 60%).
- Een op de tien vindt de openbaarheid van de eigen WOZ-waarde vervelend (11%).
 - Dit zijn er tevens iets minder dan gemiddeld (11% vs. 17%).

In hoeverre ben je het eens met het volgende?
(Basis - huurders)

Ik vind het goed dat alle WOZ-waarden van woningen openbaar zijn



Ik vind het vervelend dat iedereen de WOZ-waarde van mijn woning op internet kan opzoeken



■ Zeer oneens
 ■ Oneens
 ■ Niet eens, niet oneens
 ■ Eens
 ■ Zeer eens
 ■ Weet niet / geen mening

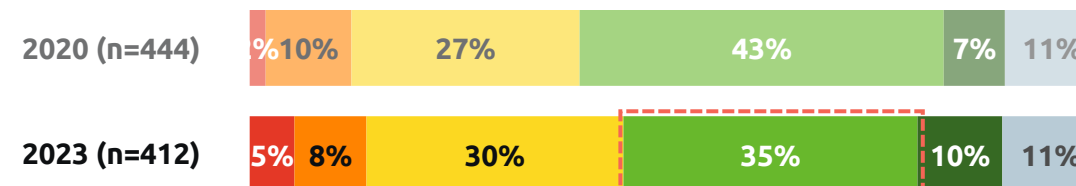
Ervaringen met verhuurder

Huurders zijn ten opzichte van 2020 iets minder vaak positief over hun contact met de verhuurder of woningbouwvereniging

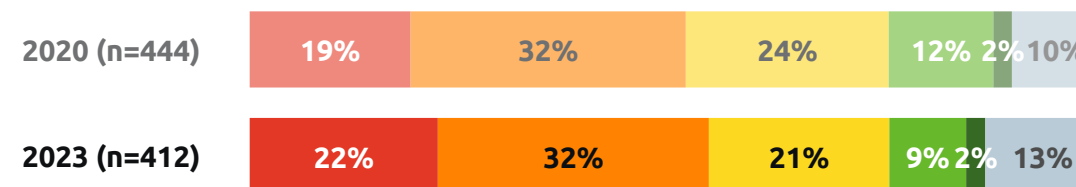
- Hoewel veel huurders (45%) nog steeds aangeven dat het contact tussen hen en de verhuurder positief verloopt, zijn dit er wel iets minder dan in 2020 (45% vs. 50%)
- Slechts een op de tien huurders (11%) geeft aan dat hun huurprijs laag is in vergelijking met de kwaliteit van hun woning. 54% van de huurders kan zich daarentegen niet vinden in deze stelling.

In hoeverre ben je het eens met het volgende?
 (Basis - huurders)

De contacten die ik heb met de verhuurder van mijn woning
 (of de woningbouwvereniging) verlopen meestal positief



De hoogte van mijn huur is laag in vergelijking met de
 kwaliteit van de woning



■ Zeer oneens
 ■ Oneens
 ■ Niet eens, niet oneens
 ■ Eens
 ■ Zeer eens
 ■ Weet niet / geen mening

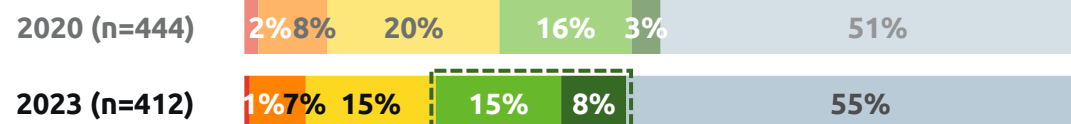
WOZ-waarde is hoger dan verwacht

Ook bij huurders overtrof de WOZ-waarde vaker hun verwachtingen dan in 2020

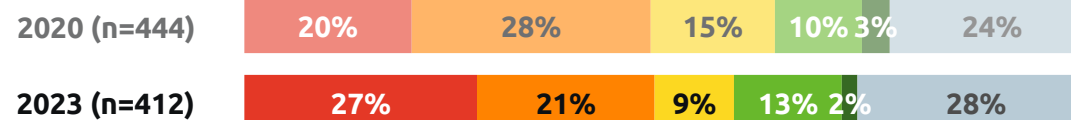
- Huurders geven aanzienlijk vaker dan gemiddeld aan dat zij niet weten of hun WOZ-waarde overeenkomt met wat zij hadden verwacht (55% vs. 25%).
 - Toch zien we ook bij huurders dat ten opzichte van 2020 de WOZ-waarde vaker hun verwachtingen te boven ging (23% vs. 19%).
- Daarnaast hebben huurders aanzienlijk minder vaak dan gemiddeld overwogen om bezwaar te maken (15% vs. 38%).

In hoeverre ben je het eens met het volgende?
(Basis - huurders)

De WOZ-waarde van mijn woning was hoger dan wat ik verwacht had



Ik heb wel eens overwogen om bezwaar te maken tegen de hoogte van de WOZ-waarde van mijn woning



Ik heb veel ervaring met bezwaarprocedures tegen de gemeente



■ Zeers oneens
 ■ Oneens
 ■ Niet eens, niet oneens
 ■ Eens
 ■ Zeers eens
 ■ Weet niet / geen mening



Nederlands publiek: Vertrouwen in overheidsinstanties

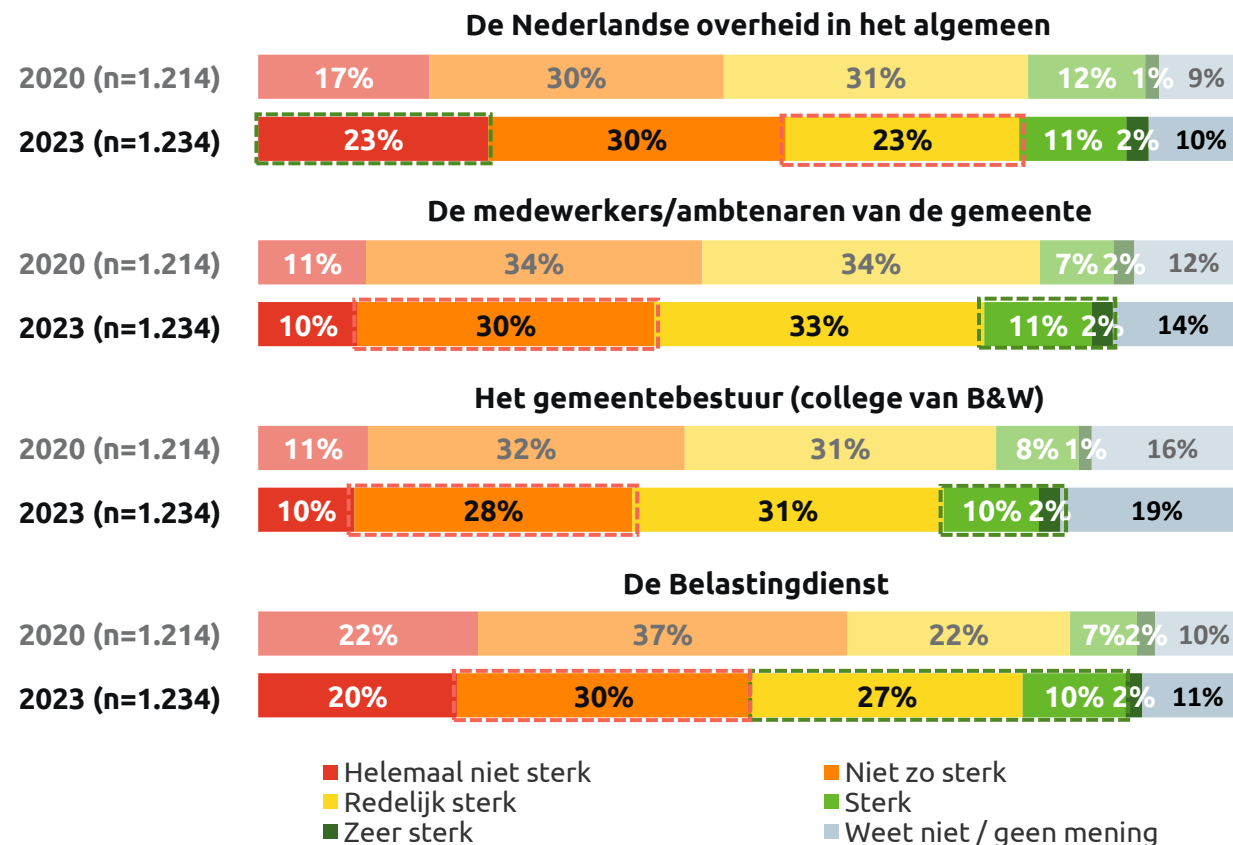


Vertrouwen in overheidsinstanties

Vertrouwen in de Nederlandse overheid in het algemeen is t.o.v. 2020 gedaald maar vertrouwen in de gemeentemedewerkers, het gemeentebestuur en de Belastingdienst is licht gestegen

- Het vertrouwen in overheidsinstanties is ook in 2023 laag. Dit geldt zowel voor regionale als landelijke overheden.
- Zo is het vertrouwen in de Nederlandse overheid zelf iets gedaald (23% redelijk sterk vs. 31%).
- Toch is het vertrouwen in de medewerkers van de gemeenten (13% vs. 9%), het gemeentebestuur (12% vs. 9%) en de Belastingdienst (12% vs. 9%) licht gestegen.

Hoe sterk is je vertrouwen in...
(Basis – allen)





Nederlands publiek: Oordeel WOZ-uitvoering



Oordeel WOZ-uitvoering

Net zoals in 2020 is het aanslagbiljet met daarop de WOZ-waarde voor de meeste mensen duidelijk

- Ruim vier op de tien Nederlanders (42%) geeft aan dat het aanslagbiljet met daarop de WOZ-waarde voor hen duidelijk is.
- Voor een kwart van de Nederlanders (26%) bevat het aanslagbiljet voldoende informatie om ervoor te zorgen dat men geen behoefte heeft aan aanvullende informatie.
 - Voor 30% is dit echter niet het geval. Voor hen bevat het aanslagbiljet niet voldoende informatie
- Een op de drie Nederlanders weet niet of de gemeente de juiste gegevens gebruikt om hun WOZ-waarde te bepalen (35%). Een kwart (26%) blijft neutraal.
- Een op de drie Nederlanders (33%) weet niet of de gemeente zorgvuldig te werk gaat. Een op de vijf (19%) denkt van wel.

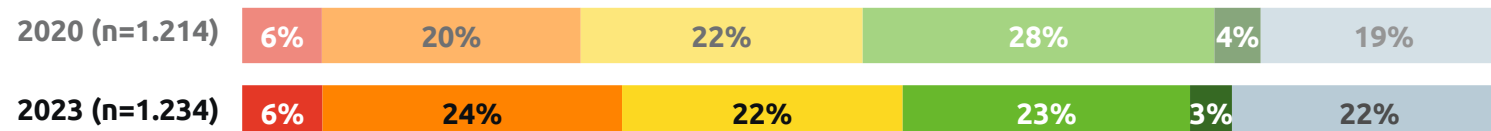
In hoeverre ben je het eens met het volgende?

(Basis – allen)

Het aanslagbiljet dat ik van de gemeente ontvang met daarop de WOZ-waarde vind ik duidelijk



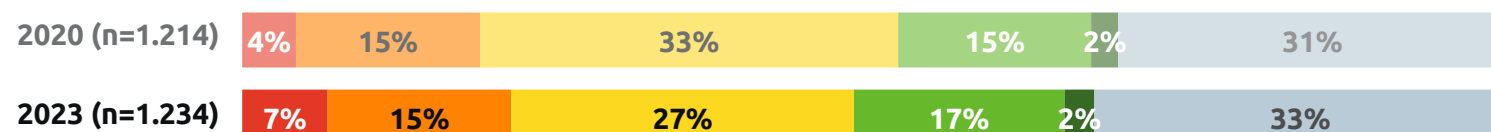
Het aanslagbiljet dat ik van de gemeente ontvang met daarop de WOZ-waarde bevat voor mij voldoende informatie, ik heb geen behoefte aan aanvullende informatie zoals een taxatieverslag



De gemeente gebruikt de juiste gegevens als basis om mijn WOZ-waarde te bepalen



De gemeente gaat zorgvuldig te werk bij het bepalen van WOZ-waarden



■ Zeer oneens ■ Oneens ■ Niet eens, niet oneens ■ Eens ■ Zeer eens ■ Weet niet / geen mening

Oordeel WOZ-uitvoering

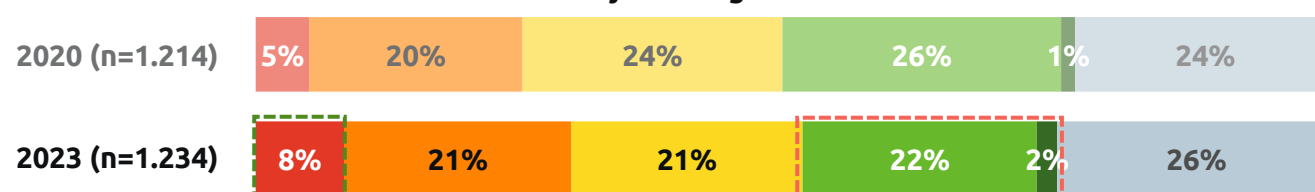
Bij een kwart van de Nederlanders kwam de WOZ-waarde overeen met hun verwachting

- 24% geeft aan dat de WOZ-waarde overeen kwam met de waarde die ze hadden verwacht.
 - De groep waarbij dit het geval is, is echter wel iets kleiner dan in 2020 (24% vs. 27%).
- Het valt op dat ruim een op de drie Nederlanders (37%) niet weet of de gemeente deskundige mensen in dienst heeft. Een kwart (25%) neemt een neutrale houding aan.
- 23% van de Nederlanders vindt dat de gegevens die de gemeente gebruikt om de WOZ-waarde te bepalen, makkelijk zijn te controleren. Nog een kwart vindt echter van niet (27%).

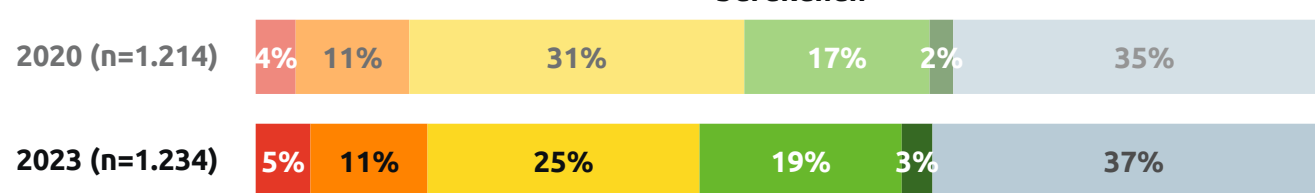
In hoeverre ben je het eens met het volgende?

(Basis – allen)

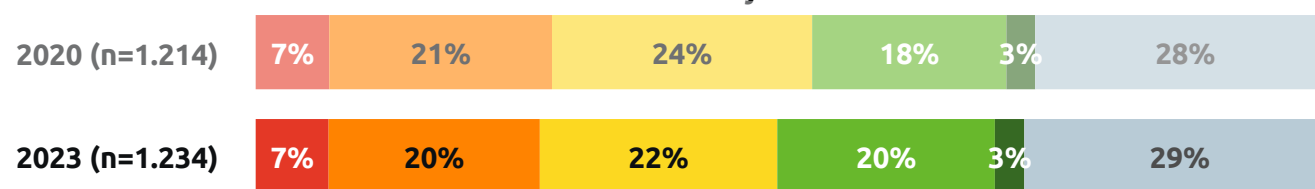
De WOZ-waarde van mijn woning komt overeen met wat ik verwacht had



De gemeente heeft deskundige mensen in dienst die de WOZ-waarde berekenen



De gegevens waarmee de gemeente de WOZ-waarde bepaalt kan ik makkelijk controleren



■ Zeer oneens ■ Oneens ■ Niet eens, niet oneens ■ Eens ■ Zeer eens ■ Weet niet / geen mening

Oordeel WOZ-uitvoering

Een op de drie Nederlanders put vertrouwen uit de controle van de WOZ-waarde door een onafhankelijke toezichthouder

- Een op de drie Nederlanders (32%) heeft meer vertrouwen in de WOZ-waarde, nu zij weten dat een onafhankelijke toezichthouder dit controleert.
- Toch zien we ook dat een andere derde (34%) een meer neutrale houding inneemt. Voor hen maakt deze onafhankelijke controle weinig verschil.
 - Er zijn geen significante verschillen met 2020.



Voordat men de bovenstaande stelling is voorgelegd, is aan hen de volgende toelichting gegeven: "De Waarderingskamer is de toezichthouder die controleert of de Wet WOZ door gemeenten goed wordt uitgevoerd."



Nederlands publiek: Interesse en kennis



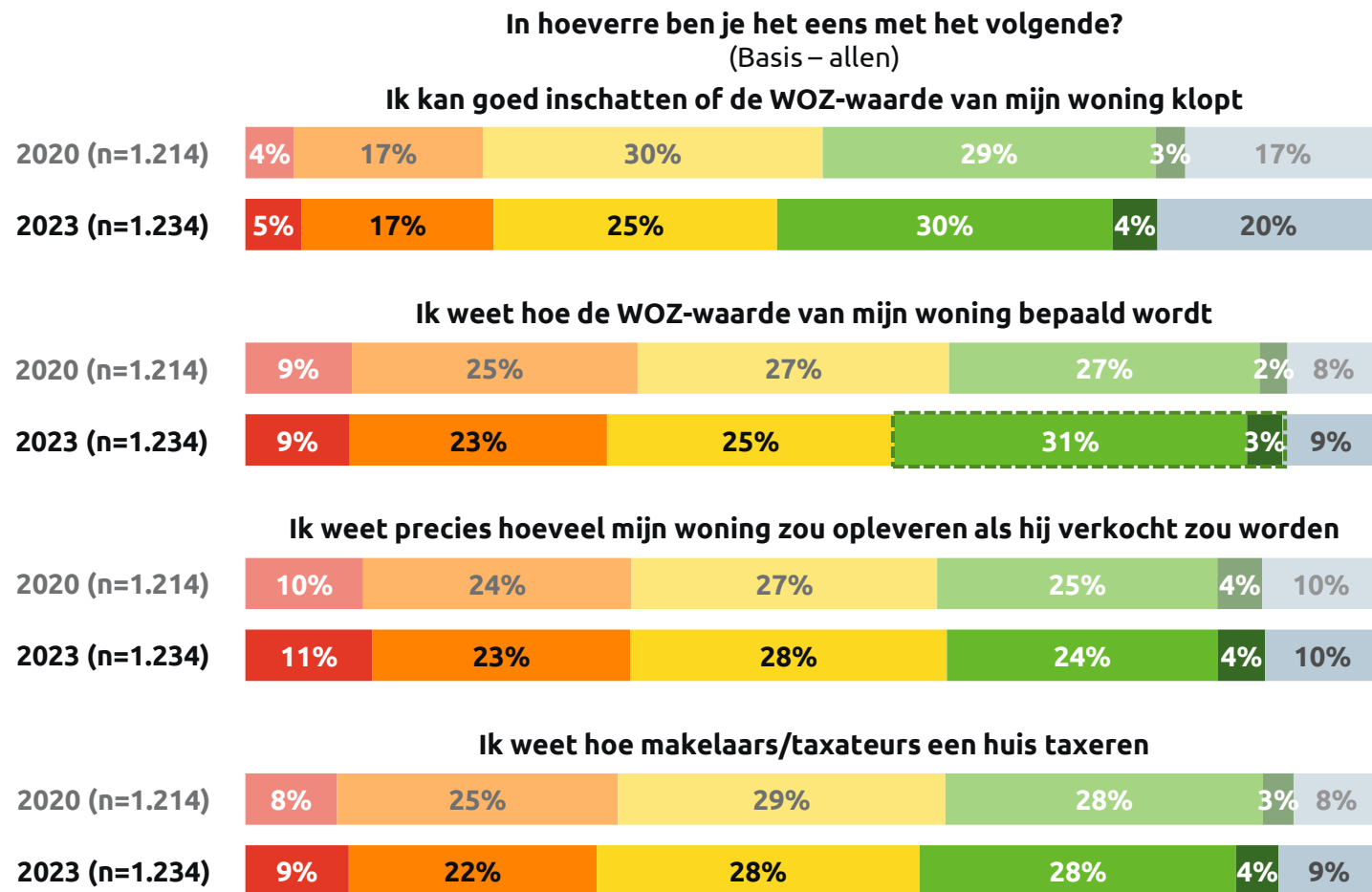
Kennis over de WOZ-waarde

Eén op de drie Nederlanders weet hoe makelaars een huis taxeren, hoe de WOZ-waarde tot stand komt, en hoe de WOZ-waarde van hun woning bepaald wordt. Daar staat tegenover dat circa één op de drie dit niet weet.

- Circa één op de drie Nederlanders kan goed inschatten of de WOZ-waarde van hun woning klopt (34%), weet hoe makelaars een huis taxeren (33%) en weet hoe de WOZ-waarde van hun woning bepaald wordt (34%).

- Ten opzichte van 2020 weten iets meer Nederlanders hoe de WOZ-waarde van hun woning bepaald wordt (34% vs. 29%)

- Daarbij weet ruim kwart van de Nederlanders hoeveel hun woning zou opleveren als die vandaag verkocht zou worden (28%).
- Daar staat echter tegenover dat een op de vijf Nederlanders niet goed in kan schatten of hun WOZ-waarde klopt (22%) en weet circa één op de drie (31%) niet hoe makelaars een huis taxeren (31%)
- Ook weet 34% niet hoeveel hun woning op zou leveren als die vandaag verkocht zou worden.

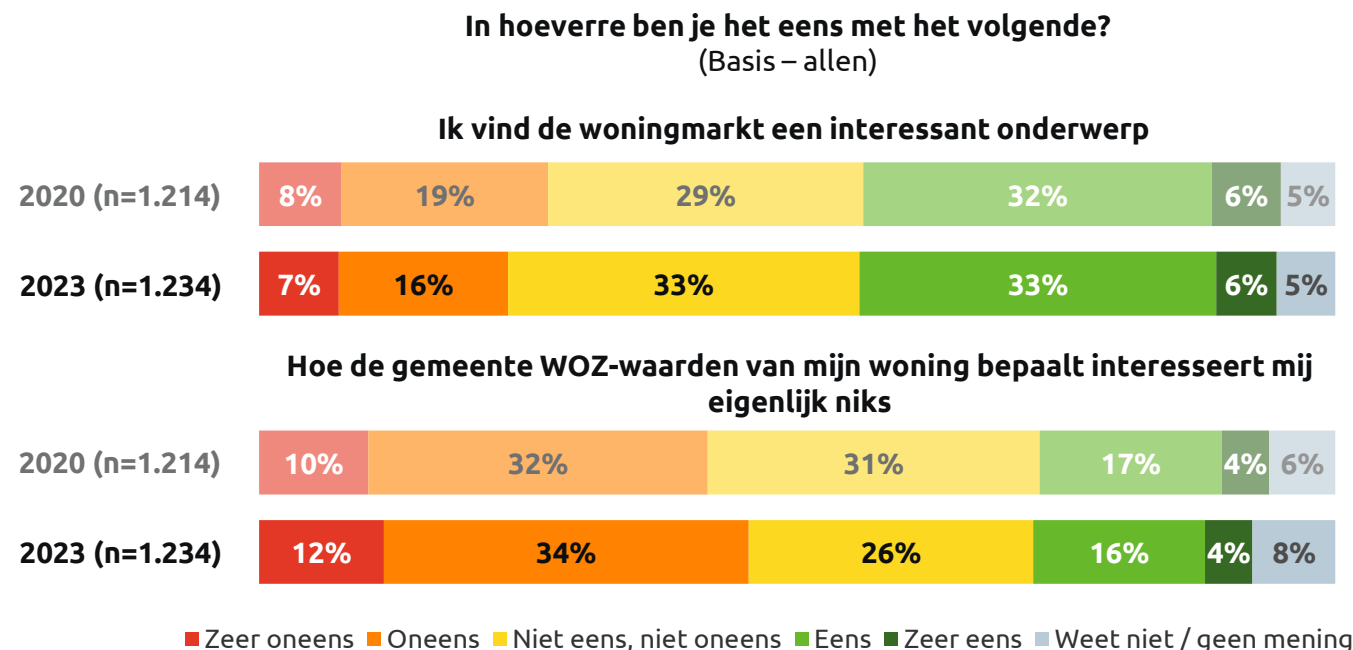


■ Zeer oneens ■ Oneens ■ Niet eens, niet oneens ■ Eens ■ Zeer eens ■ Weet niet / geen mening

Interesse in de Woningmarkt en WOZ-waarden

Vier op de tien Nederlanders zijn geïnteresseerd in de woningmarkt, een op de vijf heeft echter geen interesse in hoe de WOZ-waarde tot stand komt

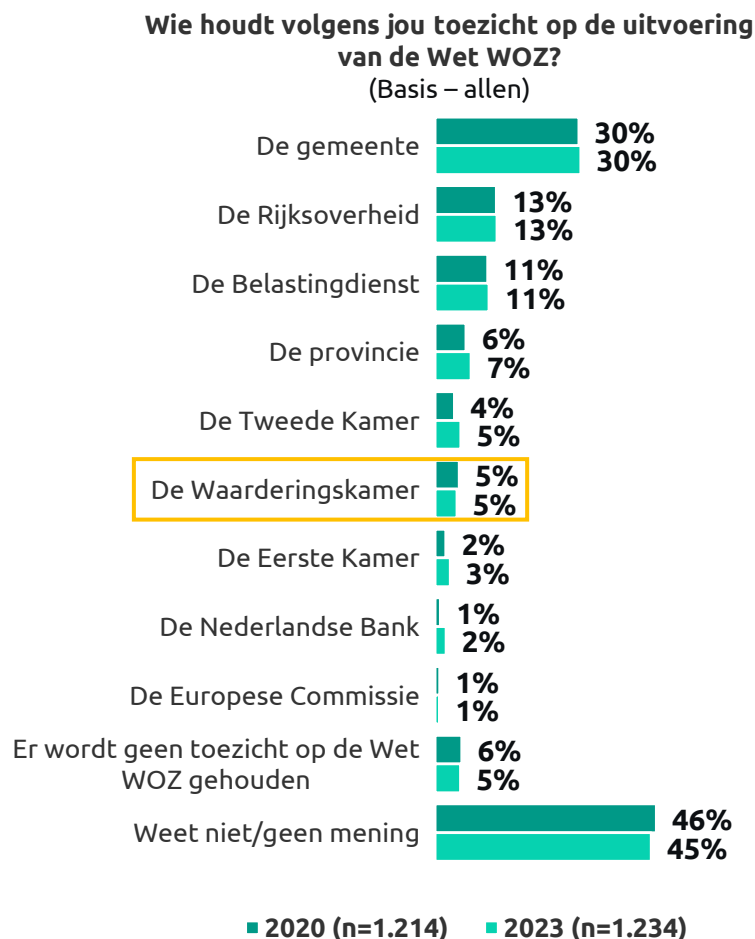
- Iets minder dan vier op de tien Nederlanders (39%) vindt de woningmarkt een interessant onderwerp.
- Daarentegen geeft circa een kwart (23%) aan dat zij geen interesse hebben in de woningmarkt.
- 21% geeft aan dat het hen eigenlijk niet interesseert hoe de gemeente WOZ-waarden berekent. 46% van de Nederlanders geeft echter aan dat dit hen wel interesseert.



Kennis over toezichthouder WOZ-waarde

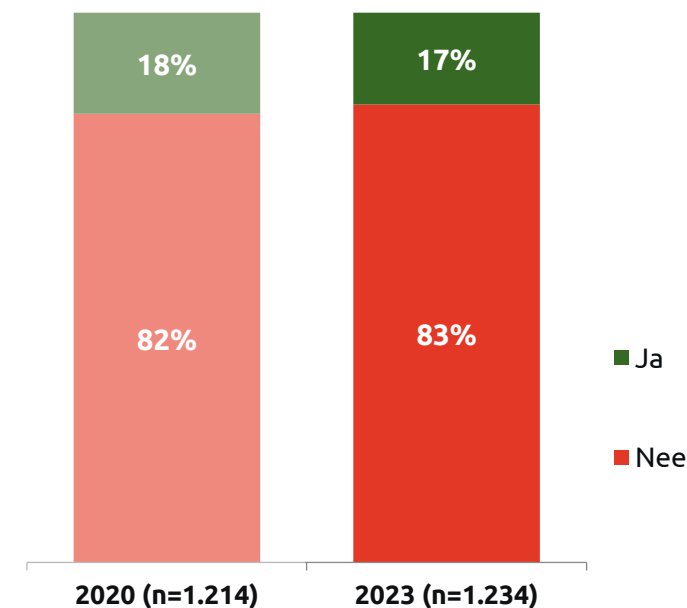
Grootste groep denkt dat de gemeente toezicht houdt op de uitvoering van de Wet WOZ, slechts 5% weet dat de Waarderingskamer dat doet

- Een kleine helft van de Nederlanders (45%), weet niet *wie* er toezicht houdt op de uitvoering van de Wet WOZ.
- Nederlanders die dit wel denken te weten, denken meestal dat hun gemeente hier zelf verantwoordelijk voor is (30%).
- 5% weet dat Waarderingskamer toezicht houdt.
- Na uitleg over de Waarderingskamer geeft één op de vijf Nederlanders (17%) aan dat zij wisten dat er toezicht wordt gehouden op de uitvoering van de Wet WOZ. Acht op de tien Nederlanders (83%) wisten dit echter niet.
 - Er zijn geen significante verschillen met 2020.



De Waarderingskamer is de toezichthouder die controleert of de Wet WOZ door gemeenten goed wordt uitgevoerd.

Wist je voorafgaand aan deze vragenlijst dat er toezicht wordt gehouden op de uitvoering van de Wet WOZ?
(Basis – allen)



Lezen over de woningmarkt en WOZ-waarden

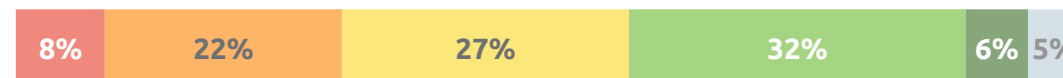
Men leest vooral over de WOZ-waarde in reguliere media en in mindere mate op sociale media

- Vier op de tien Nederlanders (40%) leest vaak nieuwsberichten over de ontwikkelingen op de woningmarkt.
- Waar drie op de tien Nederlanders (30%) wel eens berichten leest over de WOZ op sociale media, doet 45% van de Nederlanders dit niet of nauwelijks.
 - Ten opzichte van 2020 lezen iets meer Nederlanders wel eens over de WOZ op sociale media (28% vs. 25%).
- De helft van de Nederlanders (51%) leest daarentegen wel eens wat over de WOZ in de reguliere media.

In hoeverre ben je het eens met het volgende?
(Basis – allen)

Ik lees vaak nieuwsberichten over ontwikkelingen op de woningmarkt

2020 (n=1.214)



2023 (n=1.234)



Ik lees op sociale media (zoals Facebook en Twitter) wel eens berichten over de WOZ

2020 (n=1.214)



2023 (n=1.234)



Ik lees in reguliere media (zoals de krant) wel eens berichten over de WOZ

2023 (n=1.234)



■ Zeer oneens ■ Oneens ■ Niet eens, niet oneens ■ Eens ■ Zeer eens ■ Weet niet / geen mening

Deze stelling is pas in de huidige meting toegevoegd.



Nederlands publiek: Opzoeken WOZ-waarde op internet



Opzoeken WOZ-waarde

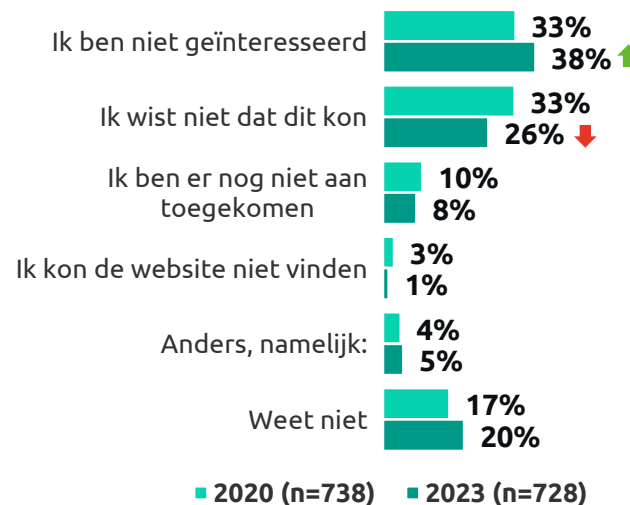
Een meerderheid heeft nog nooit WOZ-waarden opgezocht via internet; het merendeel van hen was hier niet in geïnteresseerd

- 61% van alle Nederlanders heeft nog nooit de WOZ-waarde van een woning opgezocht via internet.
- Als reden noemt men vooral dat zij hierin niet geïnteresseerd zijn (38%) of dat zij niet wisten dat dit mogelijk was (26%).
 - Ten opzichte van 2020 is het aantal personen dat hierin niet geïnteresseerd is gestegen (38% vs. 33%). Daarentegen is het aantal personen dat niet wist dat dit kon gedaald (26% vs. 33%)

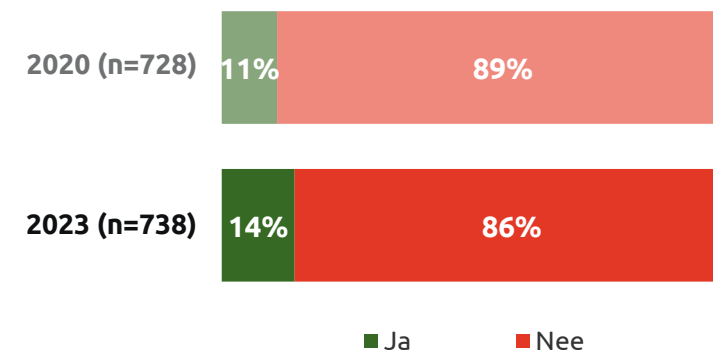
Heb je weleens de WOZ-waarde van een woning opgezocht via internet?
(Basis – allen)



Is er een bepaalde reden dat je dat niet hebt gedaan?
(Basis - heeft WOZ-waarde niet opgezocht via internet)



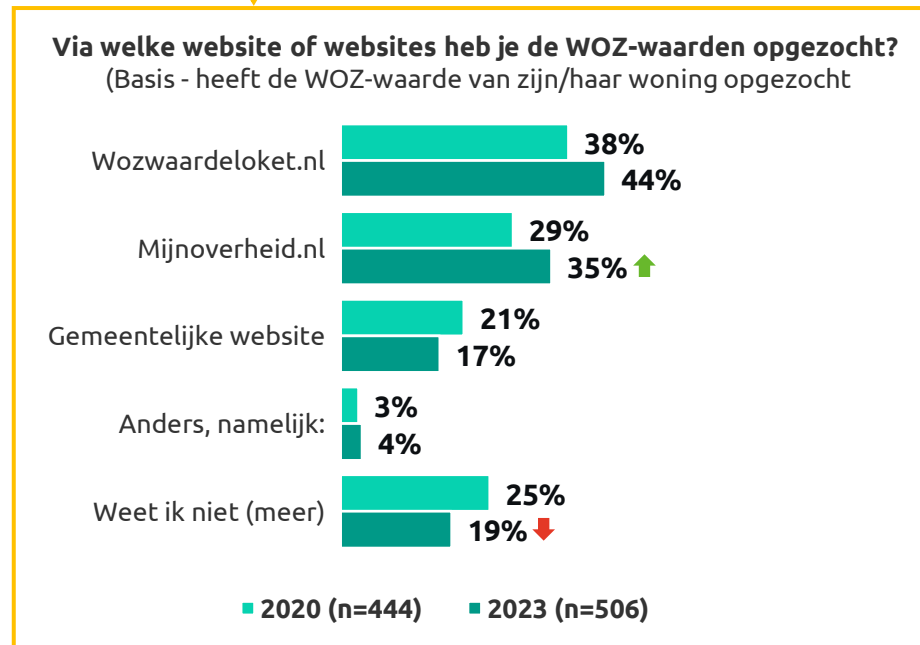
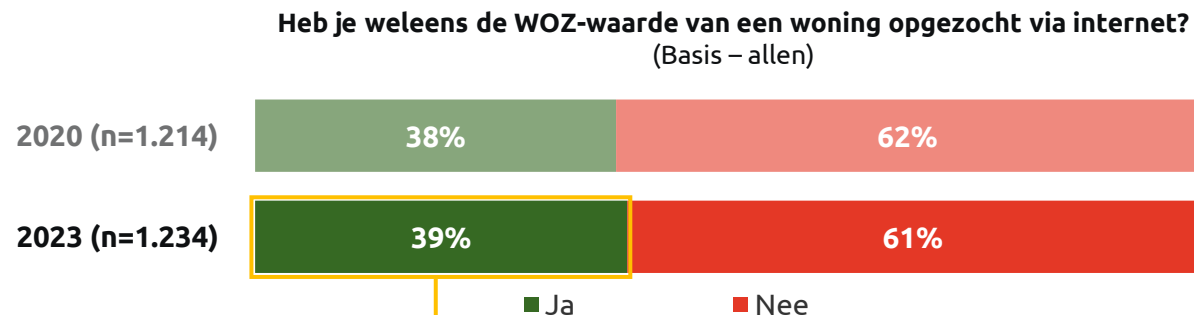
Wist je voorafgaand aan dit onderzoek dat je de WOZ-waarden van alle woningen op internet kunt opzoeken?
(Basis - heeft WOZ-waarde niet opgezocht via internet)



Opzoeken WOZ-waarde

Een groter aantal Nederlanders hebben Mijnoverheid.nl gebruikt om hun WOZ-waarde op te zoeken dan in 2020

- Ruim vier op de tien Nederlanders (44%) die weleens een WOZ-waarde op internet opzochten, deed dat via Wozwaardeloket.nl.
- Een op de drie Nederlanders (35) gebruikte hiervoor Mijnoverheid.nl.
 - Mijnoverheid.nl wordt ten opzichte van 2020 vaker gebruikt voor het opzoeken van de WOZ-waarden (35% vs. 27%).

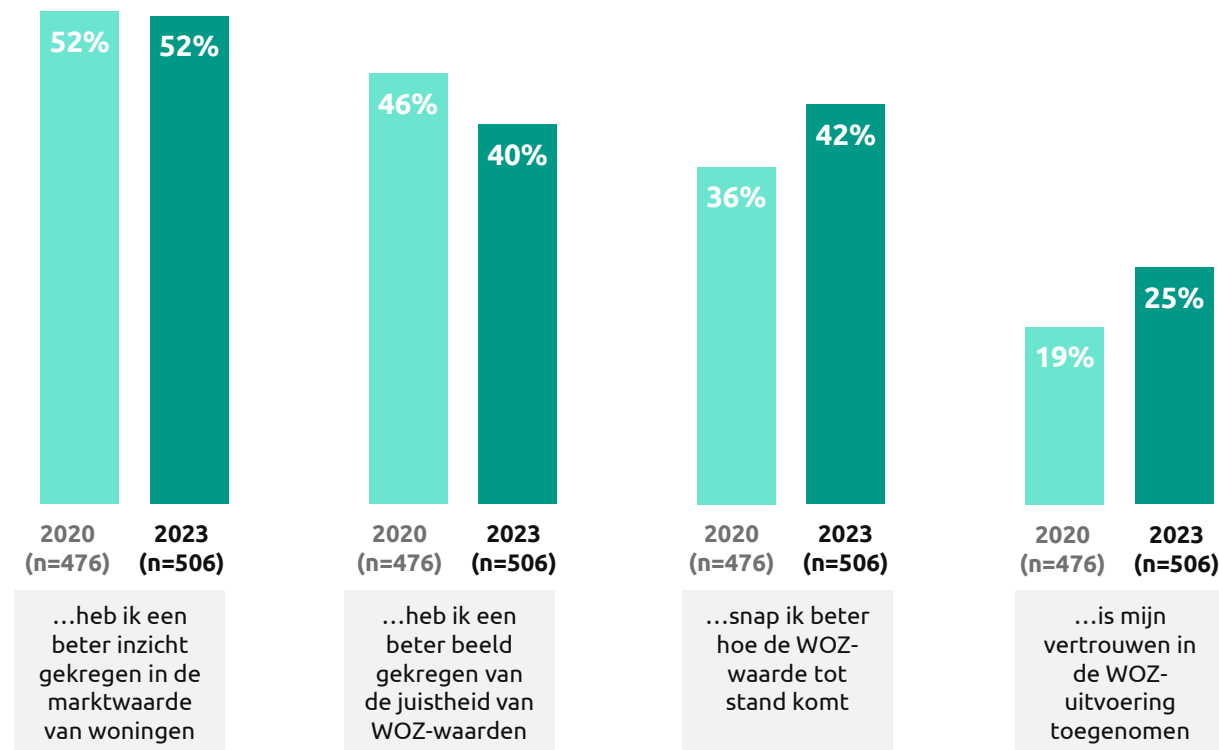


Opzoeken WOZ-waarde

De helft van de Nederlanders heeft door het opzoeken van de WOZ-waarde op het internet een beter beeld gekregen van de marktwaarde van woningen

- De helft van de Nederlanders die hun WOZ-waarden op internet opzochten, hebben daardoor beter inzicht gekregen in de marktwaarde van hun woning (52%).
- Vier op de tien Nederlanders (40%) kregen ook een beter beeld van de juistheid van WOZ-waarden.
- Daarbij snapte een even grote groep Nederlanders (42%) beter hoe de WOZ-waarde tot stand komt door deze op te zoeken.
- Een kwart van de Nederlanders (25%) die WOZ-waarden op internet opzochten, kregen daardoor meer vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ.

Percentage dat het (zeer) eens is met:
Door WOZ-waarden op internet op te zoeken...
(Basis - heeft de WOZ-waarde van zijn/haar woning opgezocht)





**Nederlands publiek:
Wozwaardeloket.nl**



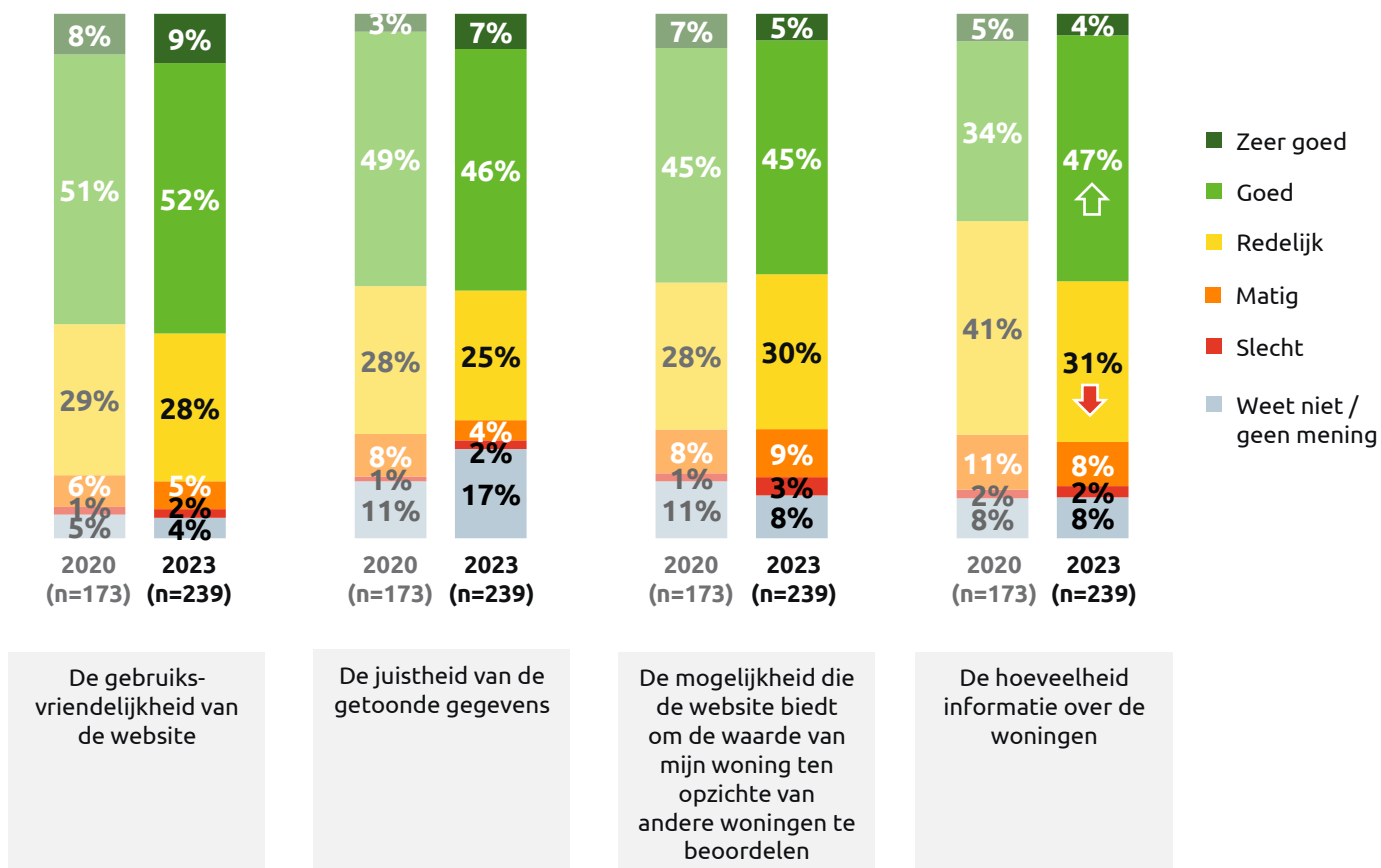
Beoordeling WOZ-waardeloket

Meer Nederlanders vinden de hoeveelheid informatie over woningen op de website 'goed'

- Zes op de tien gebruikers van de website wozwaardeloket.nl (61%) zijn tevreden over de gebruiksvriendelijkheid van de website. Daarentegen geeft 34% aan dat de gebruiksvriendelijkheid beter zou kunnen.
 - Ten opzichte van 2020 zien we dat meer Nederlanders vinden dat er een goede hoeveelheid informatie over woningen op de website is te vinden (47% vs. 34%).
- Ook op andere punten is verbetering mogelijk. Zo vindt 42% dat de mogelijkheid om de eigen woning te vergelijken met andere woningen redelijk tot slecht is, en twijfelt 31% aan de juistheid van de getoonde gegevens.

Hieronder staan enkele punten waarop je de website www.wozwaardeloket.nl kunt beoordelen. Hoe goed of slecht vind je deze punten?

(Basis - heeft de WOZ-waarde opgezocht op wozwaardeloket.nl)



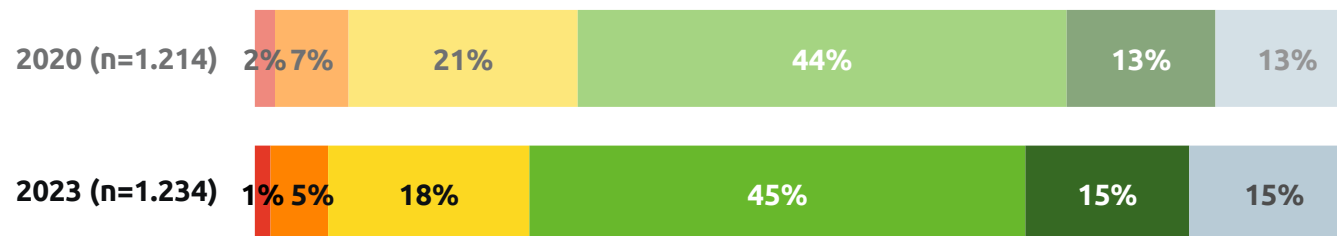
Beoordeling WOZ-waardeloket

Nederlanders nog steeds voornamelijk positief over het feit dat alle WOZ-waarden van woningen openbaar zijn

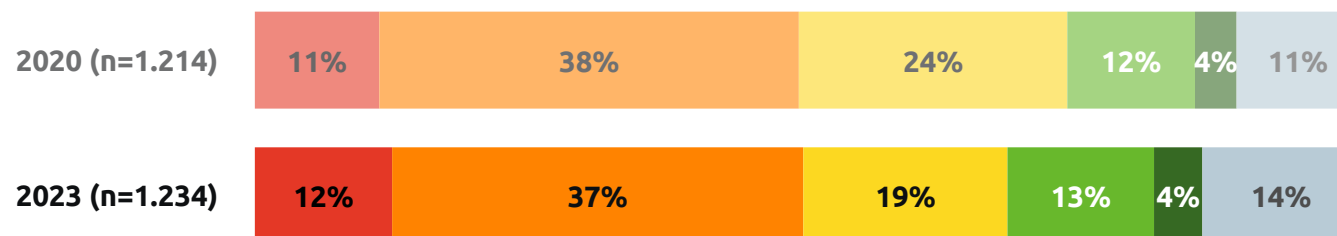
- Net zoals in 2020 is meer dan de helft van de Nederlanders (60%) positief over het feit dat alle WOZ-waarden openbaar zijn.
- Slechts een minderheid (17%) vindt het vervelend dat de WOZ-waarde van hun woning op internet te vinden is.

In hoeverre ben je het eens met het volgende?
(Basis – allen)

Ik vind het goed dat alle WOZ-waarden van woningen openbaar zijn



Ik vind het vervelend dat iedereen de WOZ-waarde van mijn woning op internet kan opzoeken



■ Zeer oneens ■ Oneens ■ Niet eens, niet oneens ■ Eens ■ Zeer eens ■ Weet niet / geen mening



Resultaten Nederlands publiek: Taxatieverslag

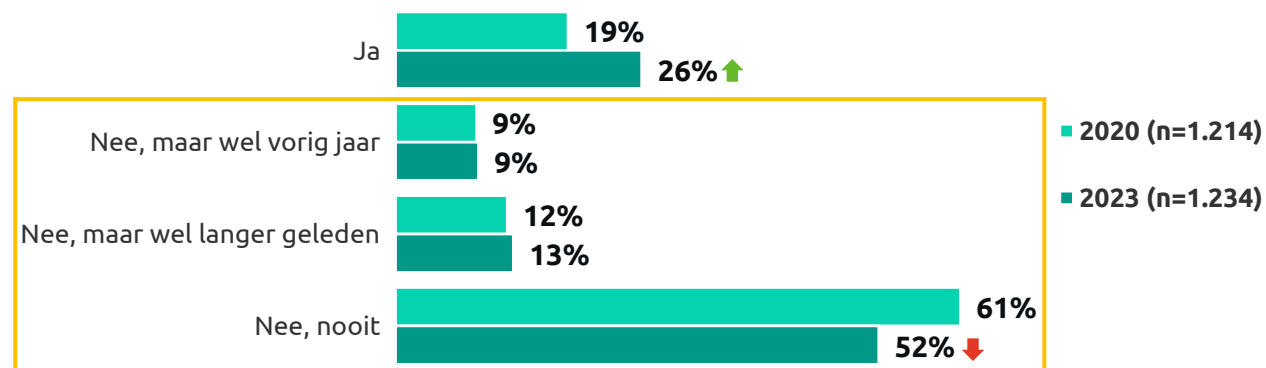


Raadplegen WOZ-taxatieverslag

Aantal Nederlanders dat taxatieverslag raadpleegt neemt toe

- Het aandeel Nederlanders dat het taxatieverslag dat bij de WOZ-waarde hoort geraadpleegd heeft, is ten opzichte van 2020 toegenomen. In 2023 raadpleegde 26% het taxatieverslag. In 2020 was dit 19%.
- Nederlanders die het taxatie-verslag niet hebben geraadpleegd, geven voornamelijk aan dat zij niet wisten dat dit kon (30%), dat zij hier simpelweg niet in zijn geïnteresseerd (20%) of dat zij hier nog niet aan toe zijn gekomen (17%).

Heb je het WOZ-taxatieverslag geraadpleegd dat hoort bij de WOZ-waarde die je dit jaar van de gemeente hebt ontvangen?
(Basis - allen)



Is er een bepaalde reden dat je dat dit jaar niet hebt gedaan?
(Basis - heeft dit jaar niet taxatie-verslag geraadpleegd, n=876)



Deze vraag is pas in de huidige meting toegevoegd.



Resultaten Nederlands publiek: Bezwaar maken

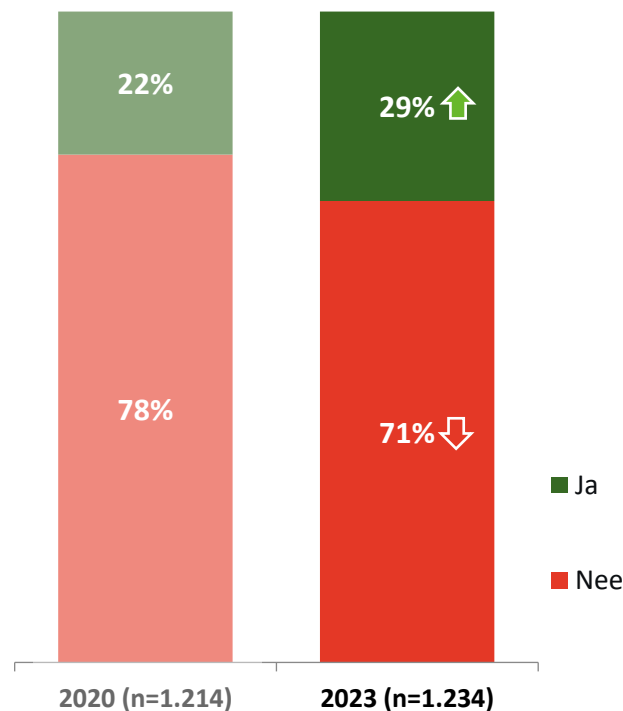


Bezwaar

Meer Nederlanders hebben in 2023 overwogen om bezwaar te maken, maar daar uiteindelijk vanaf gezien

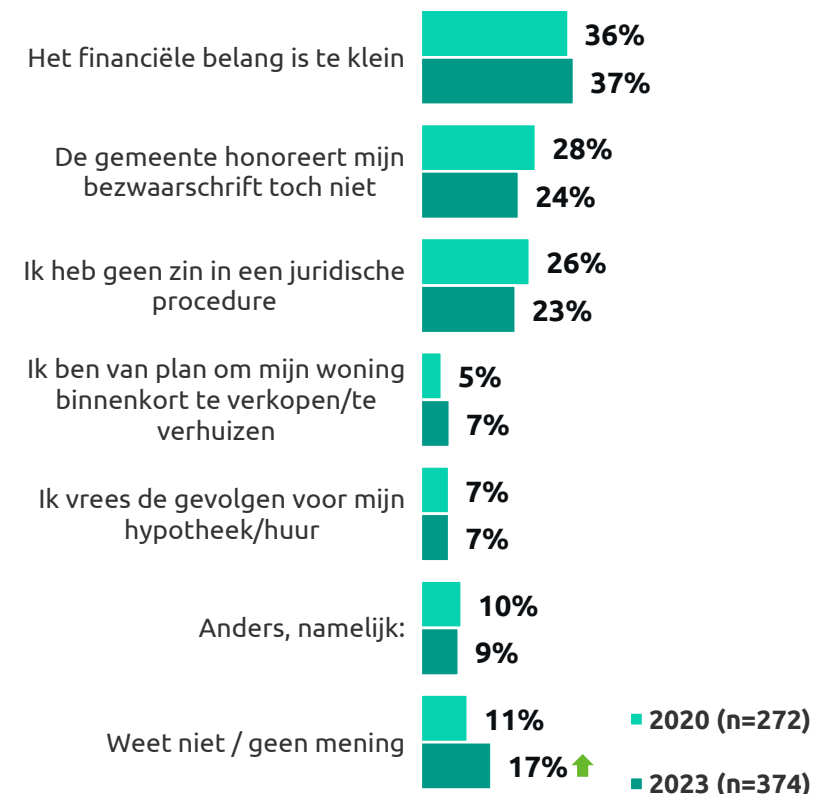
- In 2023 heeft 29% van de Nederlanders wel eens overwogen om bezwaar te maken, maar daar uiteindelijk van af gezien. In 2020 was dit 22%.
- De voornaamste redenen om van een bezwaar af te zien, is dat het financiële belang te klein is (37%), dat men denkt dat de gemeente een bezwaarschrift toch niet honoreert (24%), en dat men geen zin heeft in een juridische procedure (23%).

Heb je wel eens overwogen om bezwaar in te dienen tegen jouw WOZ-waarde, maar hier uiteindelijk vanaf gezien?
(Basis - allen)*



*19% heeft de afgelopen 5 jaar bezwaar gemaakt tegen de WOZ-waarde van hun woning. In 2020 was dit 14%.

Waarom heb je uiteindelijk afgezien van het indienen van een bezwaar?
(Basis - heeft overwogen om bezwaar in te dienen maar zag hier vanaf)

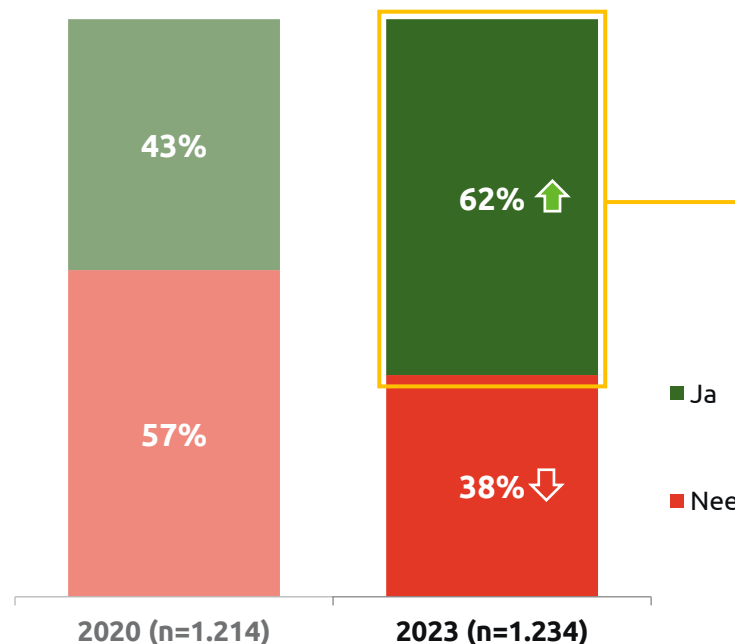


Bezwaar

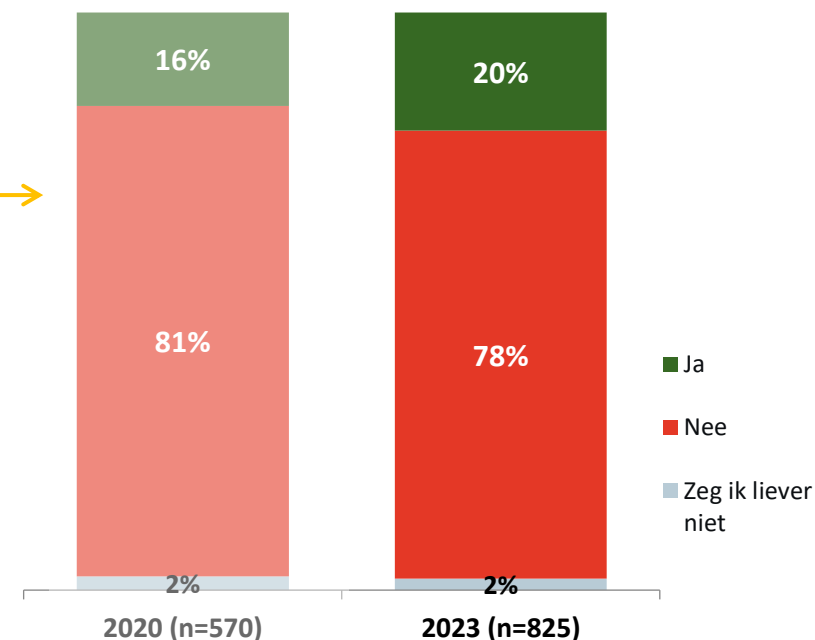
Aanzienlijk meer Nederlanders zijn in 2023 bekend met no cure no pay-bureaus

- Ruim zes op de tien Nederlanders (62%) is bekend met bureaus die namens jou bezwaar met tegen de WOZ-waarde van je woning. In 2020 was dit 43%.
- Van hen maakte 20% weleens gebruik van zo'n bureau.
 - Daarbij zien we ook dat personen die een no cure no pay bureau in arm hebben genomen, vinden dat bezwaar maken eenvoudiger is (61% vs. 36%).

Had je voorafgaand aan dit onderzoek wel eens gehoord van bureaus die namens jou bezwaar maken tegen de hoogte van de WOZ-waarde van je woning?
(Basis - allen)



Heb je zelf weleens gebruik gemaakt van een bureau dat voor jou bezwaar maakt tegen de WOZ-waarde van je woning?
(Basis - Heeft wel eens gehoord over no cure no pay-bureaus)



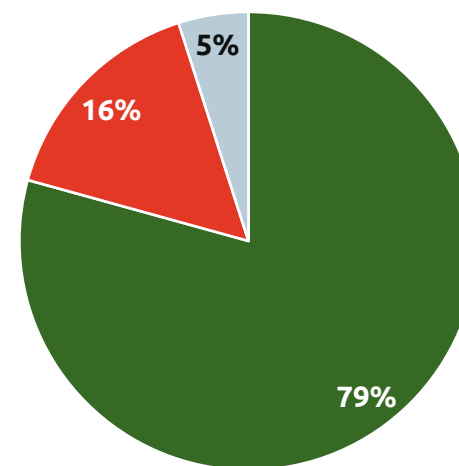
Bezwaar

Niet alle gebruikers van no cure no pay-bureaus laten deze bezwaar indienen

- 16% van de Nederlanders die wel eens gebruik hebben gemaakt van een no cure no pay-bureau geeft aan dat dit bureau voor hen geen bezwaar heeft ingediend.
- Bij 79% van de gebruikers van deze bureaus was dit wel het geval.

Heeft dit bureau ook daadwerkelijk bezwaar voor je ingediend?

(Basis - Heeft wel eens gehoord over no cure no pay-bureaus en hier gebruik van gemaakt, n=166)



■ Ja ■ Nee ■ Zeg ik liever niet

Deze vraag is pas in de huidige meting toegevoegd.

Bezwaar

De helft van de Nederlanders vindt dat no cure no pay-bureaus meer aan hun eigen winst denken dan aan de belangen van hun klanten

- De helft van de Nederlanders (51%) vindt dat no cure no pay-bureaus je werk uit handen nemen, maar ook dat deze bureaus meer denken aan hun eigen winst dan aan de belangen van hun klanten (50%).
- Daarbij vinden vier op de tien Nederlanders (41%) dat deze bureaus gemeenten onnodig veel werk bezorgen.
- Circa een kwart van de Nederlanders (23%) is van mening dat je zonder deze bureaus geen kans maakt tegen de overheid. Een derde (35%) is echter van mening dat dit niet het geval is.

In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?
(Basis – allen, n=1.234)

Deze vraag is pas in de huidige meting toegevoegd.

Deze bureaus nemen je werk uit handen



Deze bureaus denken meer aan hun eigen winst dan aan de belangen van hun klanten



Deze bureaus zorgen ervoor dat de gemeente onnodig veel werk heeft van al die bezwaren



Zonder deze bureaus maak je geen kans tegen de overheid



■ Zeer oneens ■ Oneens ■ Niet eens, niet oneens
■ Eens ■ Zeer eens ■ Weet niet/geen mening



Resultaten Nederlands publiek: Energie labels



Energielabels

Een ruime meerderheid verwacht dat de energielabels een grotere rol gaan spelen bij de bepaling van de WOZ-waarde; de helft vindt dit een goede ontwikkeling

- Twee op de drie Nederlanders (65%) vindt dat de gemeente de invloed van het energielabel op de WOZ-waarde inzichtelijker moet maken. Slechts 5% vindt van niet.
- Daarbij verwacht ook ruim de helft van de Nederlanders dat het energielabel een grotere rol gaat spelen bij het bepalen van de WOZ-waarde (58%).
- Tot slot zien we dat 51% deze grotere rol van energielabels een goede ontwikkeling vindt. 15% vindt van niet.

In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?

(Basis – allen, n=1.234)

Deze vraag is pas in de huidige meting toegevoegd.

Ik vind dat de gemeente de invloed van het energielabel op de WOZ-waarde zichtbaar moet maken



Ik verwacht dat het energielabel een grotere rol gaat spelen in het bepalen van de WOZ-waarde



Ik vind het een goede ontwikkeling als het energielabel van een woning een grotere rol gaat spelen in het bepalen van de WOZ-waarde



■ Zeer oneens
■ Oneens
■ Niet eens, niet oneens
■ Eens
■ Zeer eens
■ Weet niet / niet van toepassing

A photograph of a Dutch-style townhouse facade. The building features a green door with a small window and a large window with three panes of stained glass. The facade is made of light-colored bricks with a green base. A black bicycle is parked in front of the window. The text "Huiseigenaren: Vertrouwen in overheidsinstanties" is overlaid on the image in white. The number "219" is visible on the wall next to the door, and "80" is visible on the wall next to the window.

Huiseigenaren: Vertrouwen in overheidsinstanties



Vertrouwen in overheidsinstanties

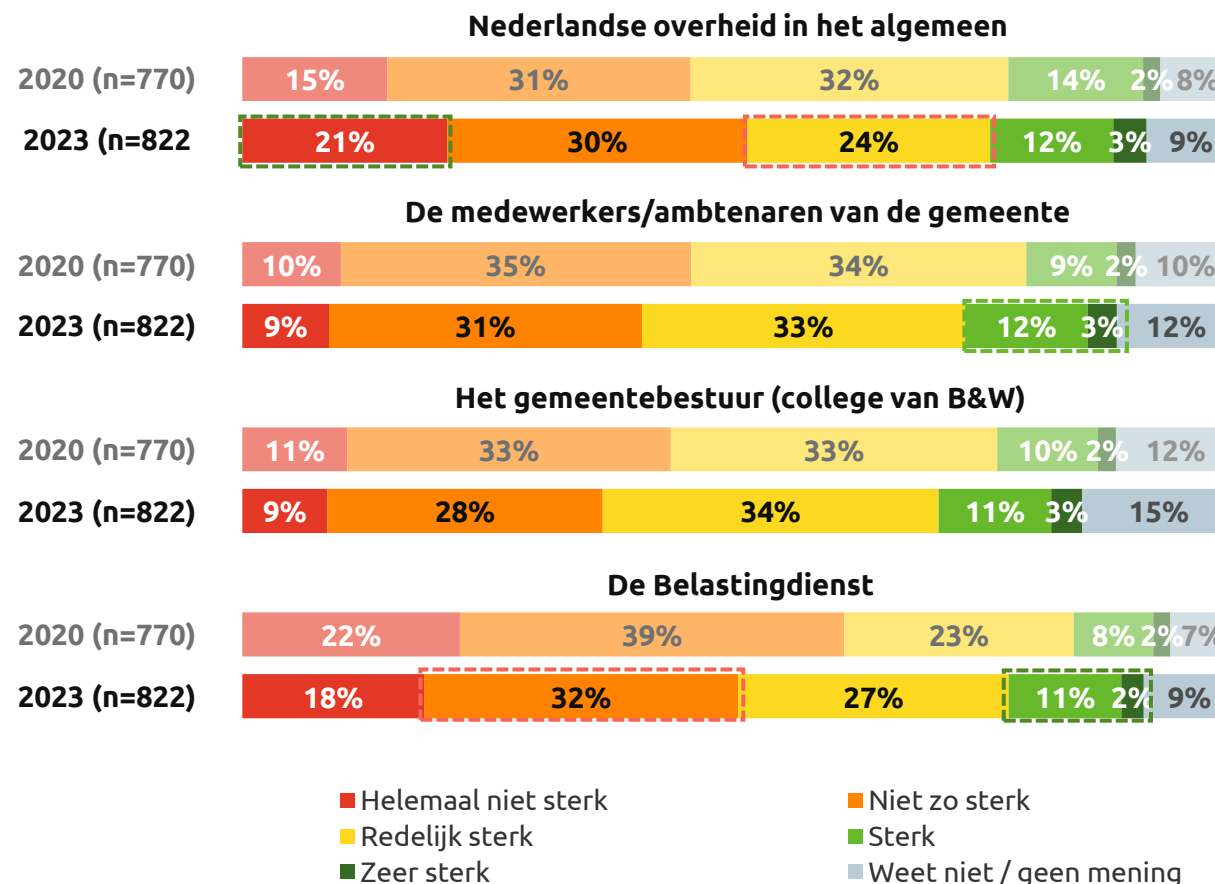
Net zoals bij het totale Nederlandse publiek, is er ten opzichte van 2020 een afname in het vertrouwen van huiseigenaren in de overheid zichtbaar, evenals een toename in het vertrouwen in de Belastingdienst

- Het vertrouwen in overheidsinstanties onder huiseigenaren is over het algemeen - evenals bij het totale Nederlandse publiek - vrij laag.

- Ook bij huiseigenaren is een daling zichtbaar van het vertrouwen in de Nederlandse overheid in het algemeen (redelijk sterk: 24% vs. 32%). Aanvullend zien we een toename in het aantal huiseigenaren waarvan het vertrouwen helemaal niet sterk is (21% vs. 15%).

- Daarbij is opzichte van 2020 ook een lichte stijging zichtbaar in het aantal personen waarvan het vertrouwen in de Belastingdienst sterk is (13% vs. 10%).

Hoe sterk is je vertrouwen in...
(Basis – huiseigenaren)





Huiseigenaren: Oordeel WOZ-uitvoering



Oordeel WOZ-uitvoering

Huiseigenaren vinden het aanslagbiljet met de WOZ-waarde vaker duidelijk

- Ten opzichte van het totale Nederlandse publiek, vinden huiseigenaren het aanslagbiljet met de WOZ-waarde vaker duidelijk (53% vs. 42%).
 - Ten opzichte van 2020 geven huiseigenaren minder vaak aan dat het aanslagbiljet genoeg informatie bevat (30% vs. 36%).
 - Ook zien we dat de groep huiseigenaren die vindt dat de gemeente niet zorgvuldig te werk gaat ten opzichte van 2020 iets is toegenomen (26% vs. 23%)

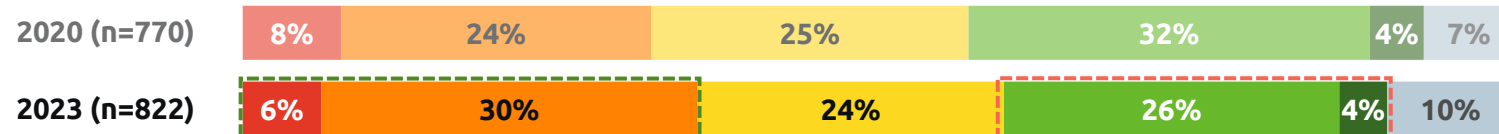
In hoeverre ben je het eens met het volgende?

(Basis – huiseigenaren)

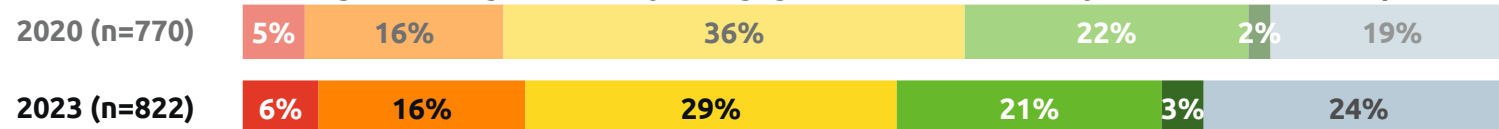
Het aanslagbiljet dat ik van de gemeente ontvang met daarop de WOZ-waarde vind ik duidelijk



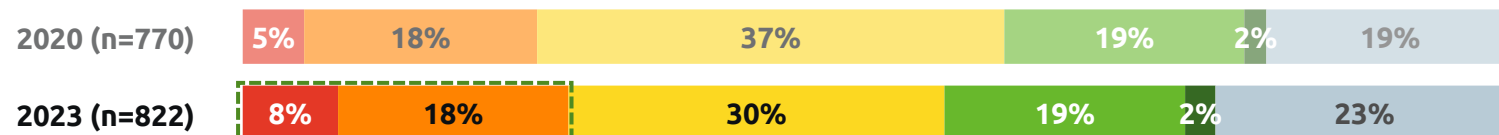
Het aanslagbiljet dat ik van de gemeente ontvang met daarop de WOZ-waarde bevat voor mij voldoende informatie, ik heb geen behoefte aan aanvullende informatie zoals een taxatieverslag



De gemeente gebruikt de juiste gegevens als basis om mijn WOZ-waarde te bepalen



De gemeente gaat zorgvuldig te werk bij het bepalen van WOZ-waarden



■ Zeer oneens ■ Oneens ■ Niet eens, niet oneens ■ Eens ■ Zeer eens ■ Weet niet / geen mening

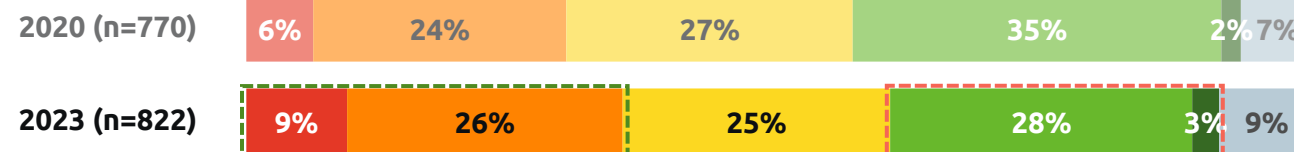
Oordeel WOZ-uitvoering

De WOZ-waarde komt bij huiseigenaren minder vaak overeen met wat zij hadden verwacht

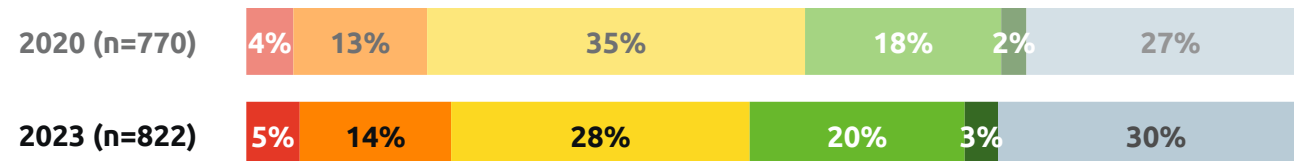
- Ten opzichte van het totale Nederlandse publiek komt de WOZ-waarde bij huiseigenaren minder vaak overeen met hun verwachtingen ((zeer) oneens: 35% vs. 29%)
 - Ook ten opzichte van 2020 zien we bij huiseigenaren dat de WOZ-waarde minder vaak overeenkomt met wat ze hadden verwacht ((zeer) oneens: 35% vs. 30%)
- Aanvullend blijkt dat huiseigenaren vaker dan het totale Nederlandse publiek aangeven dat de gegevens waarmee de gemeente de WOZ-waarde bepaalt voor hen makkelijk zijn te controleren (29% vs. 23%).

In hoeverre ben je het eens met het volgende?
(Basis – huiseigenaren)

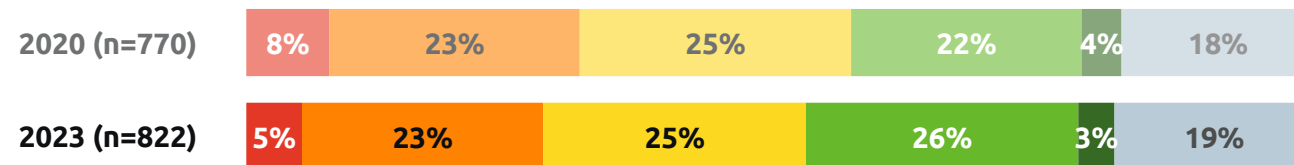
De WOZ-waarde van mijn woning komt overeen met wat ik verwacht had



De gemeente heeft deskundige mensen in dienst die de WOZ-waarde berekenen



De gegevens waarmee de gemeente de WOZ-waarde bepaalt kan ik makkelijk controleren



■ Zeet oneens ■ Oneens ■ Niet eens, niet oneens
■ Eens ■ Zeet eens ■ Weet niet / geen mening

Oordeel WOZ-uitvoering

Een derde van de huiseigenaren put vertrouwen uit de controle van de WOZ-waarde door een onafhankelijke toezichthouder

- 33% van de huiseigenaren heeft meer vertrouwen in de WOZ-waarde nu zij weten dat een onafhankelijke toezichthouder dit controleert.
- We zien hierin geen verschillen met het totale Nederlandse publiek of met de meting uit 2020.



Voordat men de bovenstaande stelling is voorgelegd, is aan hen de volgende toelichting gegeven: "De Waarderingskamer is de toezichthouder die controleert of de Wet WOZ door gemeenten goed wordt uitgevoerd."



Huiseigenaren: Interesse en kennis



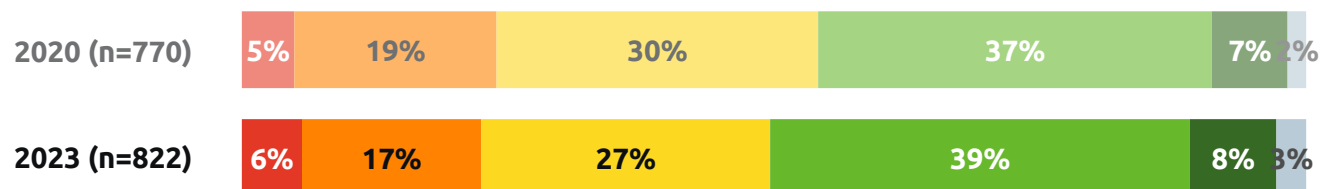
Lezen over de woningmarkt en WOZ-waarden

Ten opzichte van het totale Nederlandse publiek lezen huiseigenaren vaker over ontwikkelingen op de woningmarkt en de WOZ

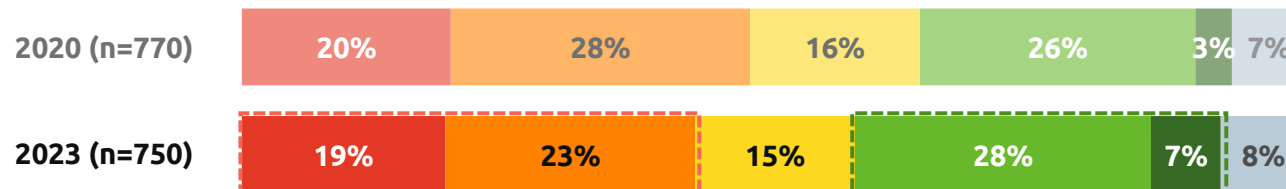
- 47% van de huiseigenaren leest vaak nieuwsberichten over ontwikkelingen in de woningmarkt. Onder het totale Nederlandse publiek is dit 40%.
- Ten opzichte van het totale Nederlandse publiek lezen huiseigenaren ook vaker over de WOZ op sociale media (35% vs. 30%) en in reguliere media (60% vs. 51%).
 - Als we de huidige meting vergelijken met 2020, zien we dat huiseigenaren in 2023 ook vaker over de WOZ lezen op sociale media (35% vs. 29%).

In hoeverre ben je het eens met het volgende?
(Basis – huiseigenaren)

Ik lees vaak nieuwsberichten over ontwikkelingen op de woningmarkt



Ik lees op sociale media (zoals Facebook en Twitter) wel eens berichten over de WOZ



Ik lees in reguliere media (zoals de krant) wel eens berichten over de WOZ



■ Zeer oneens
■ Eens

■ Oneens
■ Zeer eens

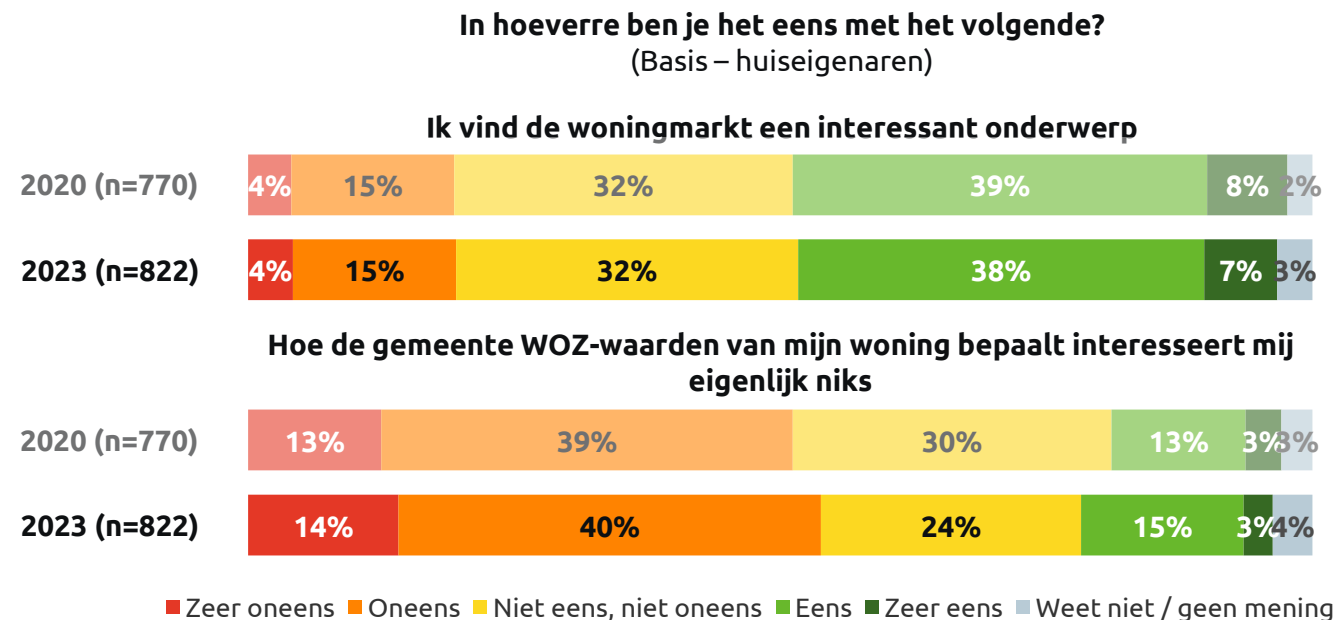
■ Niet eens, niet oneens
■ Weet niet / geen mening

Deze stelling is pas in de huidige meting toegevoegd.

Interesse in de Woningmarkt en WOZ-waarden

Huiseigenaren vinden de woningmarkt vaker interessant en zijn vaker geïnteresseerd in hoe de gemeente de WOZ-waarde bepaalt

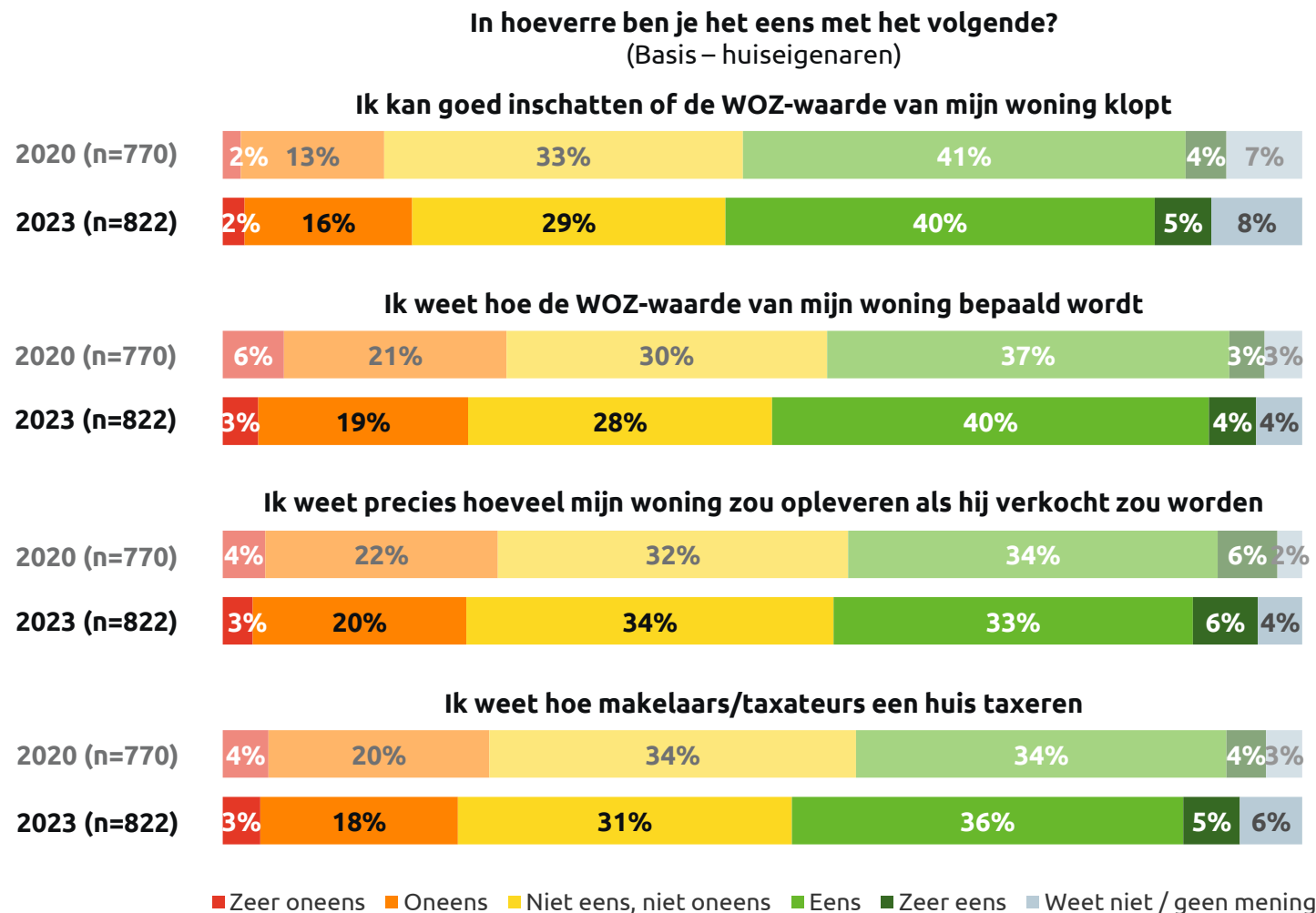
- Ten opzichte van het Nederlandse publiek valt op dat huiseigenaren meer interesse hebben in de woningmarkt (45% vs. 39%).
- Ook zien we dat de groep die het (zeer) oneens is met de stelling dat hoe de gemeente de WOZ-waarde hen niet interesseert, groter is onder huiseigenaren dan onder het totale Nederlandse publiek ((zeer) oneens: 54% vs. 46)



Kennis over de WOZ-waarde

Huiseigenaren hebben meer kennis over de WOZ-waarde en de totstandkoming daarvan dan gemiddeld

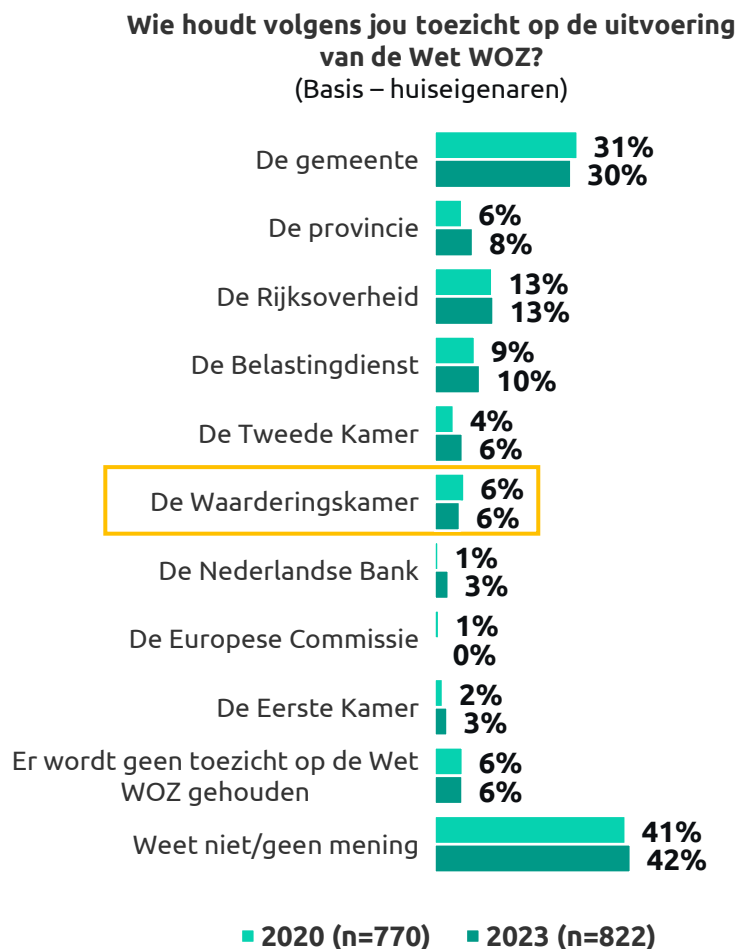
- Huiseigenaren kunnen vaker dan gemiddeld goed inschatten of hun WOZ-waarde klopt (45% vs. 34%).
- Daarbij weten huiseigenaren ook vaak beter hoe de WOZ-waarde van hun woning bepaald wordt (44% vs. 34%) en hoeveel hun woning zal opleveren als hij wordt verkocht (36% vs. 28%).
- Tot slot weten huiseigenaren ook vaker dan gemiddeld hoe makelaars een huis taxeren (41% vs. 32%)



Kennis over toezichthouder WOZ-waarde

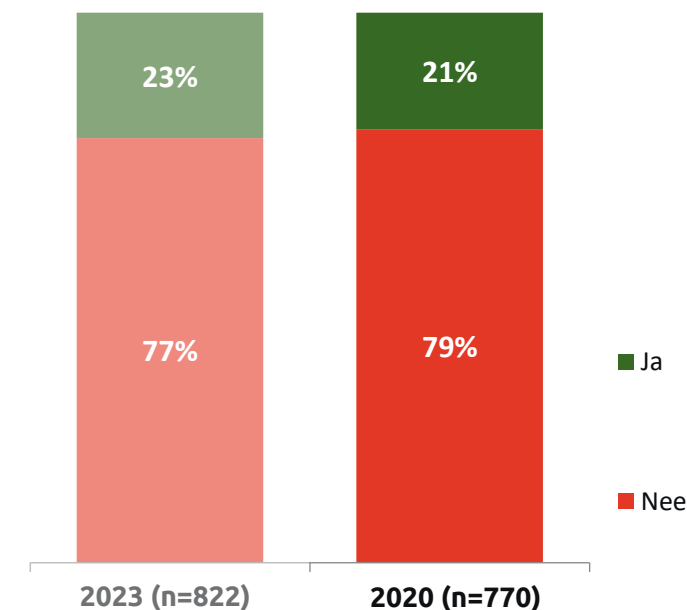
Grootste groep denkt dat de gemeente toezicht houdt op de uitvoering van de Wet WOZ, slechts 5% weet dat de Waarderingskamer dat doet

- Huiseigenaren weten vaker dan gemiddeld dat er toezicht worden gehouden op de uitvoering van de Wet WOZ (21% vs. 17%).
- We zien geen verschillen ten opzichte van 2020.



De Waarderingskamer is de toezichthouder die controleert of de Wet WOZ door gemeenten goed wordt uitgevoerd.

Wist je voorafgaand aan deze vragenlijst dat er toezicht wordt gehouden op de uitvoering van de Wet WOZ?
(Basis - huiseigenaren)





Huiseigenaren: Opzoeken WOZ-waarde op internet

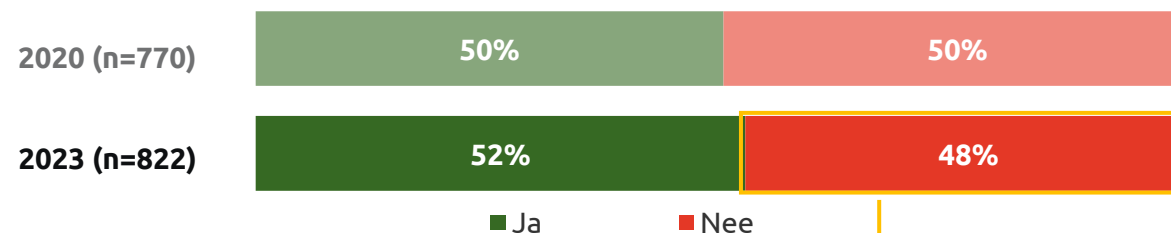


Opzoeken WOZ-waarde

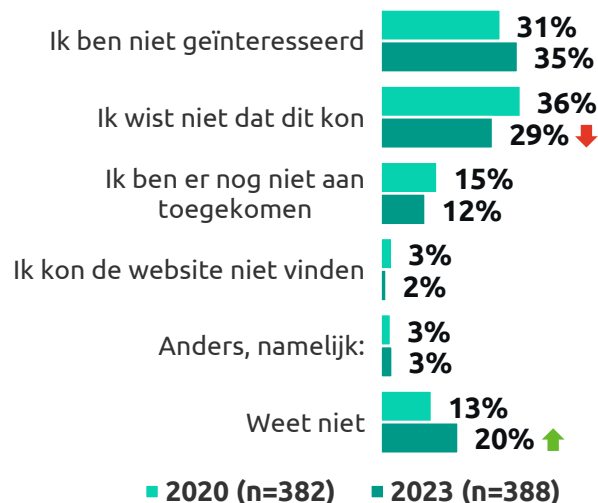
Huiseigenaren zoeken vaker WOZ-waarden van woningen op het internet

- De helft van de huiseigenaren zocht weleens WOZ-waarden op via internet. Dat is meer dan gemiddeld (52% vs. 39%).
- Daarbij wisten huiseigenaren iets vaker dan gemiddeld dat zij alle WOZ-waarden online kunnen opzoeken (18% vs. 14%).

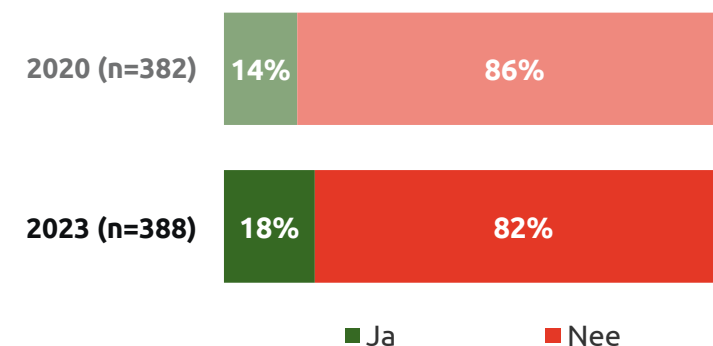
Heb je weleens de WOZ-waarde van een woning opgezocht via internet?
(Basis - huiseigenaren)



Is er een bepaalde reden dat je dat niet hebt gedaan?
(Basis - huiseigenaren & heeft WOZ-waarde niet opgezocht via internet)



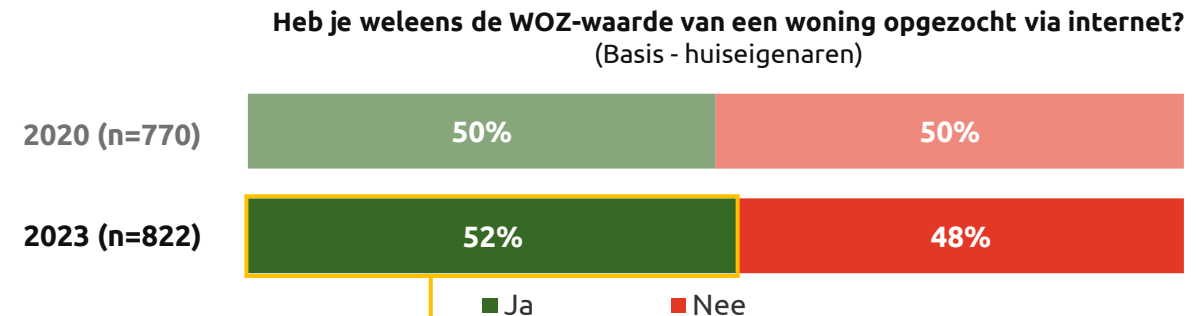
Wist je voorafgaand aan dit onderzoek dat je de WOZ-waarden van alle woningen op internet kunt opzoeken?
(Basis - huiseigenaren & heeft WOZ-waarde niet opgezocht via internet)



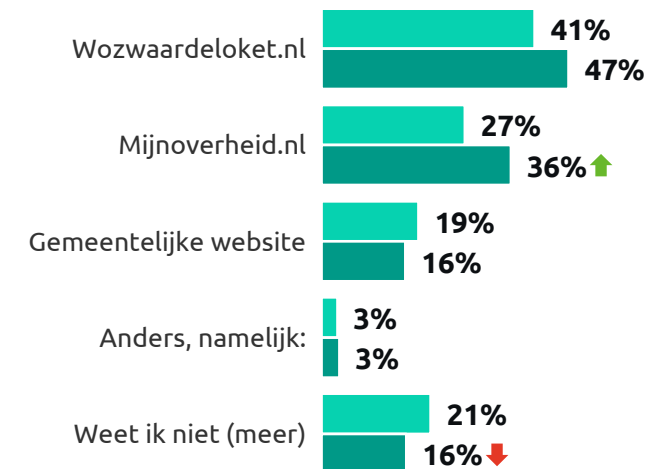
Opzoeken WOZ-waarde

Ten opzichte van 2020 gebruiken huiseigenaren vaker Mijnoverheid.nl om WOZ-waarden op te zoeken

- Bijna de helft van de huiseigenaren (47%) gebruikt Wozwaardeloket.nl om WOZ-waarden op te zoeken.
 - Ten opzichte van 2020 gebruiken zij vaker Mijnoverheid.nl (36% vs. 27%).



Via welke website of websites heb je de WOZ-waarden opgezocht?
(Basis – huiseigenaren & heeft de WOZ-waarde van zijn/haar woning opgezocht)



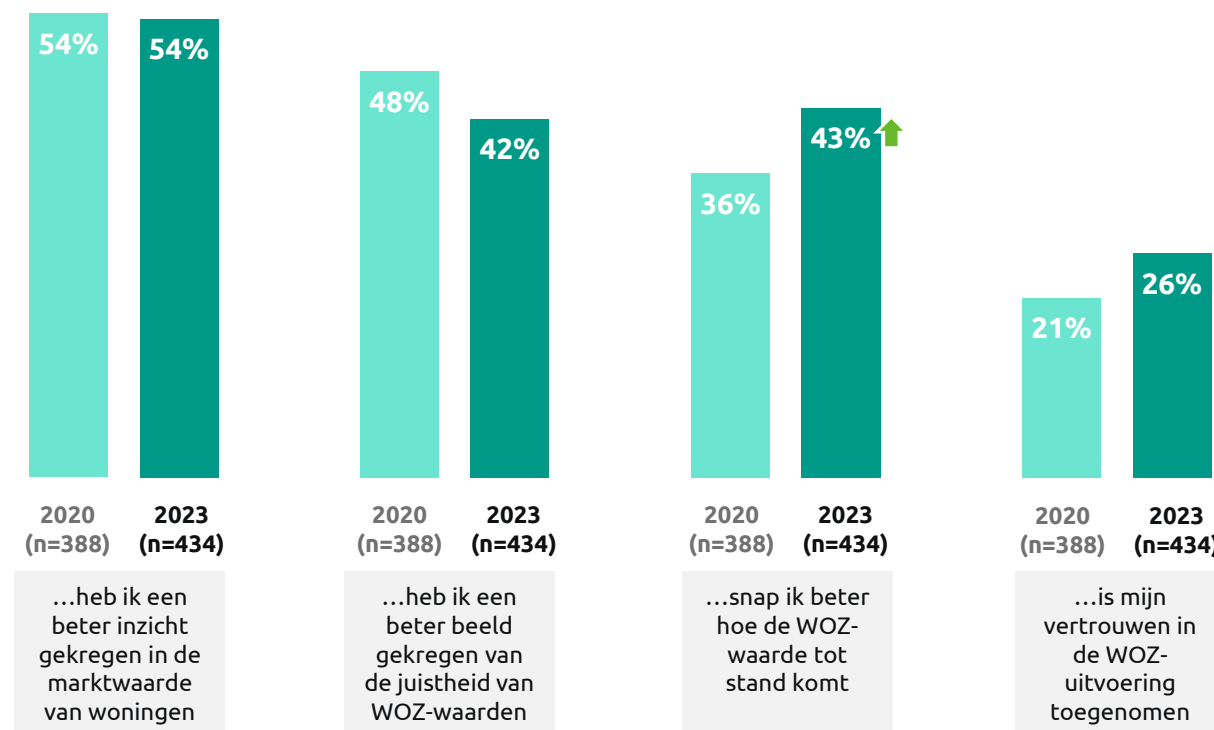
■ 2020 (n=362) ■ 2023 (n=434)

Opzoeken WOZ-waarde

Ten opzichte van 2020 snappen meer huiseigenaren hoe de WOZ-waarde tot stand komt door de WOZ-waarde op te zoeken op internet

- We zien geen verschillen tussen de huiseigenaren en het totale Nederlandse publiek.
- We zien echter wel dat ten opzichte van de vorige meting, meer huiseigenaren aangeven dat zij beter snappen hoe de WOZ-waarde tot stand komt doordat zij deze hebben opgezocht op internet.

Percentage dat het (zeer) eens is met:
Door WOZ-waarden op internet op te zoeken...
(Basis – huiseigenaar & heeft de WOZ-waarde van zijn/haar woning opgezocht)





Huiseigenaren: Beoordeling WOZ-waardeloket



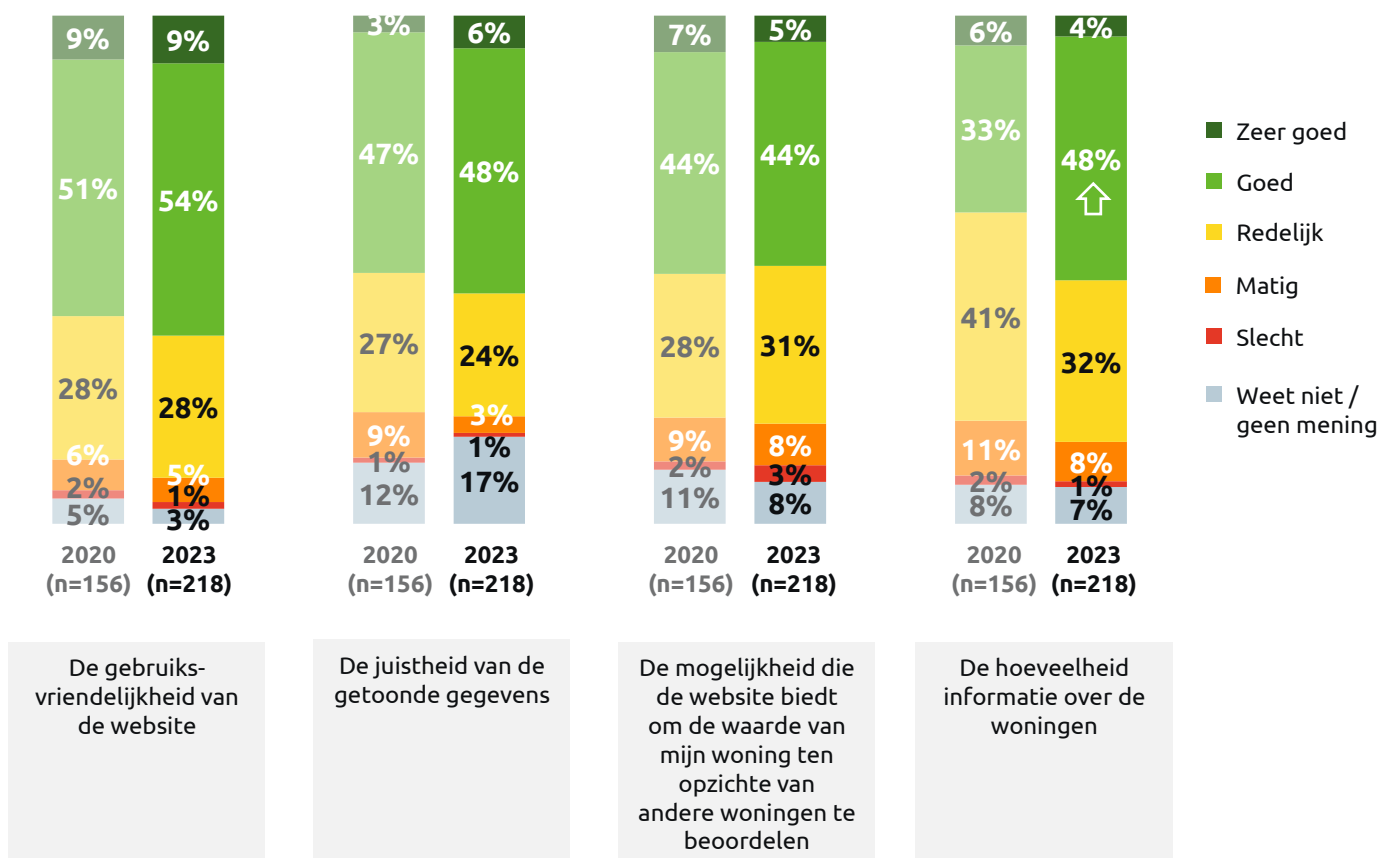
Beoordeling WOZ-waardeloket

Ten opzichte van 2020 geven meer huiseigenaren aan dat zij de hoeveelheid informatie over woningen op [wozwaardeloket.nl](https://www.wozwaardeloket.nl) goed vinden

- Er zijn geen verschillen in de beoordeling van het WOZ-waardeloket door huiseigenaren en het totale Nederlandse publiek
 - We zien daarentegen wel dat huiseigenaren in 2023 de hoeveelheid informatie over woningen op de website vaker goed vinden (48% vs. 33%).

Hieronder staan enkele punten waarop je de website www.wozwaardeloket.nl kunt beoordelen. Hoe goed of slecht vind je deze punten?

(Basis – huiseigenaren & heeft de WOZ-waarde opgezocht op [wozwaardeloket.nl](https://www.wozwaardeloket.nl))



Beoordeling WOZ-waardeloket

In 2023 vinden iets meer huiseigenaren het vervelend dat iedereen de WOZ-waarde van hun woning kan opzoeken

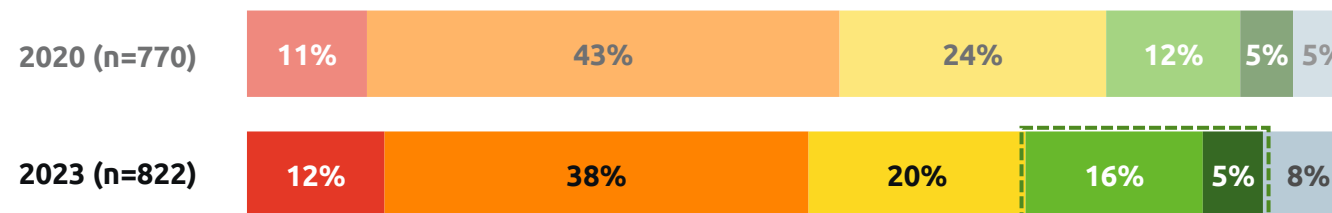
- Ten opzichte van 2020 zien we dat iets meer huiseigenaren het vervelend vinden dat iedereen de WOZ-waarde van hun woning kan opzoeken (21% vs. 17%).
- Verder verschillen huiseigenaren niet van het totale Nederlandse publiek in hoe positief of negatief zij zijn over de openbaarheid van WOZ-waarden.

In hoeverre ben je het eens met het volgende?
(Basis – huiseigenaren)

Ik vind het goed dat alle WOZ-waarden van woningen openbaar zijn



Ik vind het vervelend dat iedereen de WOZ-waarde van mijn woning op internet kan opzoeken



■ Zeer oneens ■ Oneens ■ Niet eens, niet oneens ■ Eens ■ Zeer eens ■ Weet niet / geen mening

Huiseigenaren: Taxatieverslag

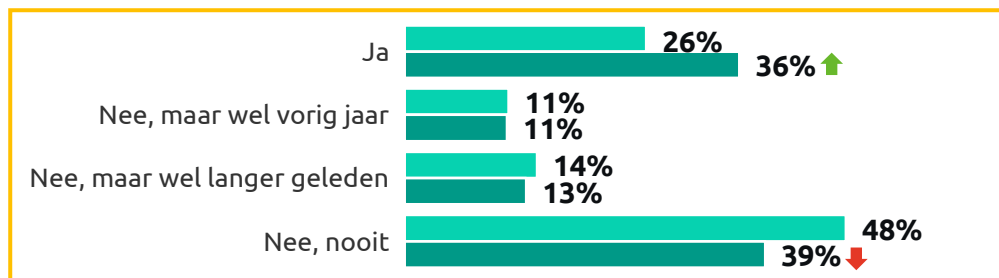


Raadplegen WOZ-taxatieverslag

Huiseigenaren hebben in 2023 vaker het WOZ-taxatieverslag geraadpleegd dan in 2020

- Vergeleken met 2020 hebben huiseigenaren vaker het taxatieverslag bij de WOZ-waarde geraadpleegd (36% vs. 26%).
- Vergeleken met het totale Nederlands publiek, raadplegen huiseigenaren hun taxatieverslag aanzienlijk vaker. Zeker de helft van de huiseigenaren heeft het taxatieverslag weleens bekeken (61% vs. 48% gemiddeld).

Heb je het WOZ-taxatieverslag geraadpleegd dat hoort bij de WOZ-waarde die je dit jaar van de gemeente hebt ontvangen?
(Basis - huiseigenaren)



■ 2020 (n=770)

■ 2023 (n=822)

Is er een bepaalde reden dat je dat dit jaar niet hebt gedaan?
(Basis – huiseigenaren & heeft dit jaar niet taxatie-verslag geraadpleegd, n=501)



Deze vraag is pas in de huidige meting toegevoegd.



Huiseigenaren: Bezwaar maken

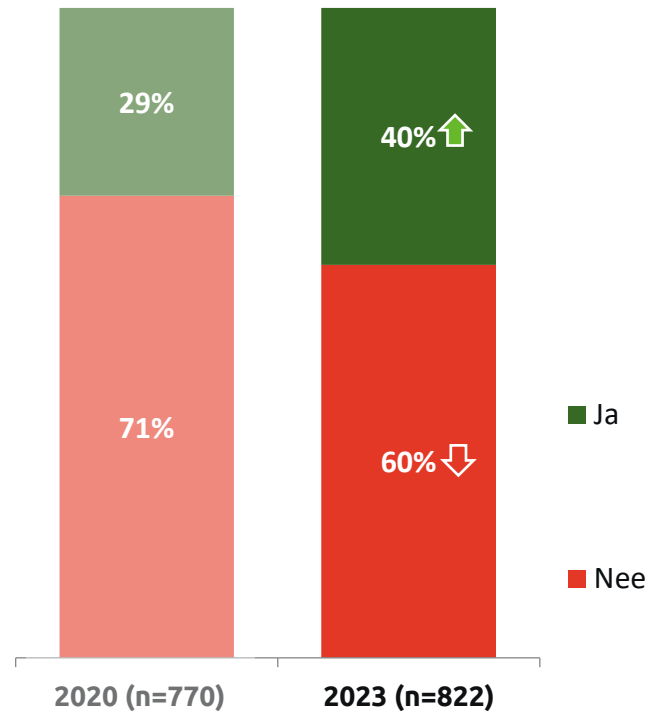


Bezwaar

Meer huiseigenaren hebben in 2023 overwogen om bezwaar in te dienen, maar hier uiteindelijk vanaf gezien, dan in 2020

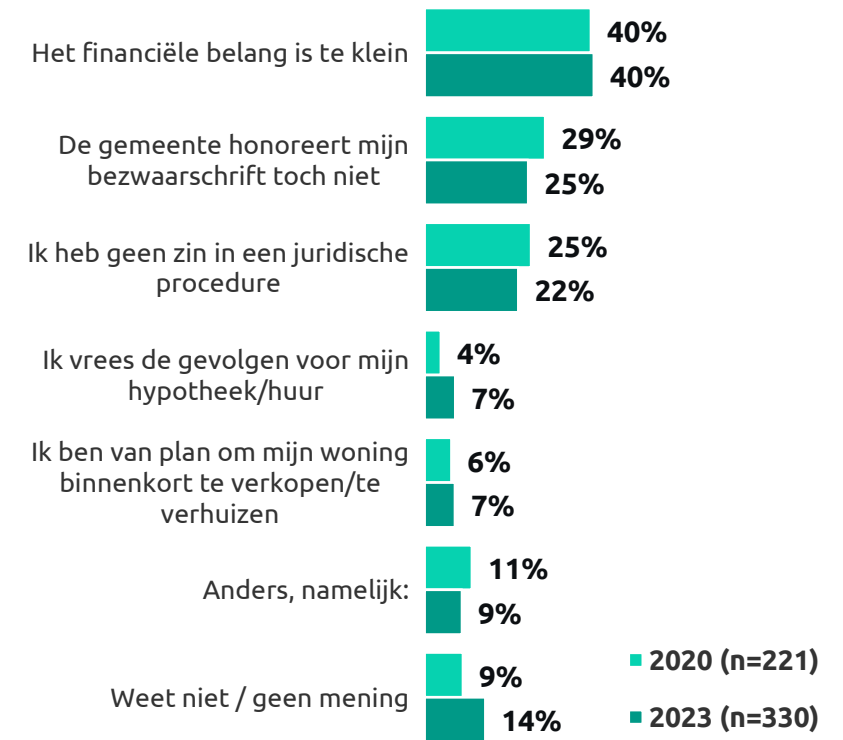
- In 2023 heeft 40% van de huiseigenaren wel eens overwogen om bezwaar te maken, maar daar uiteindelijk van af gezien. In 2020 was dit 29%.
- De voornaamste redenen om van een bezwaar af te zien komen overeen met die van het totale Nederlandse publiek.

Heb je wel eens overwogen om bezwaar in te dienen tegen jouw WOZ-waarde, maar hier uiteindelijk vanaf gezien?
(Basis - huiseigenaren)



Waarom heb je uiteindelijk afgezien van het indienen van een bezwaar?

(Basis – huiseigenaren & heeft overwogen om bezwaar in te dienen maar zag hier vanaf)

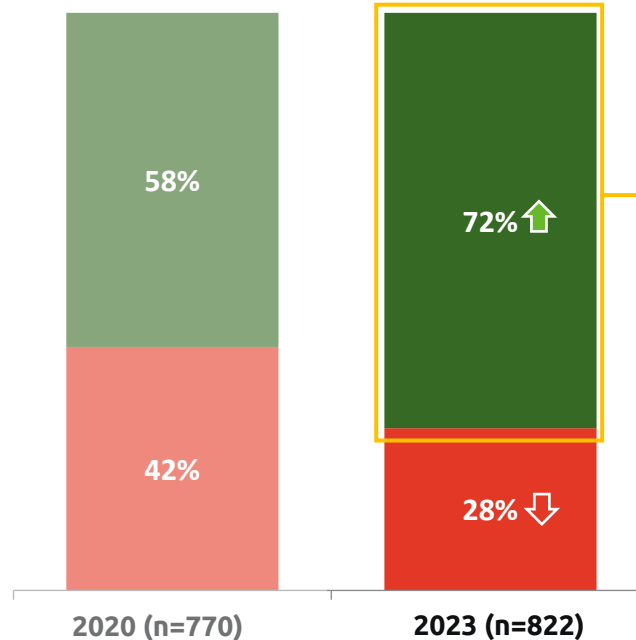


Bezwaar

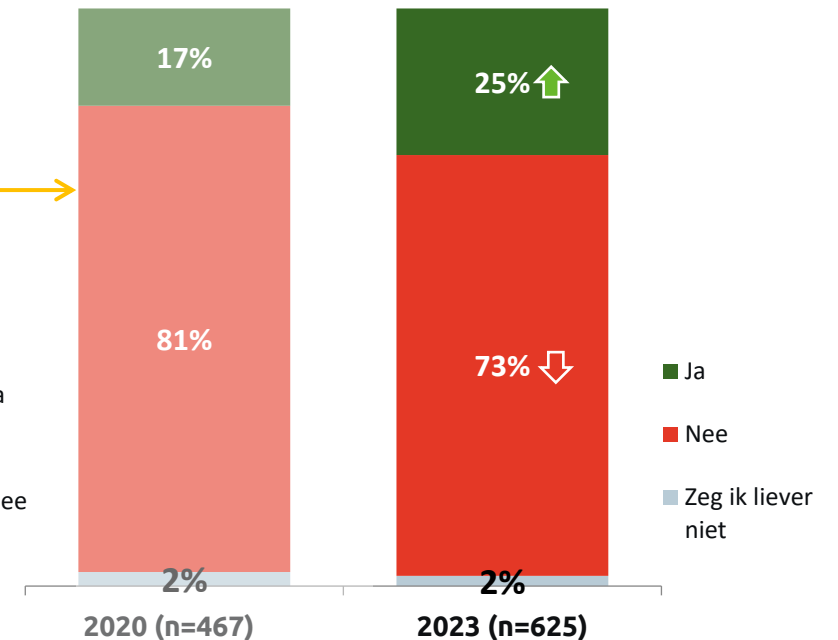
Ten opzichte van 2020 hebben huiseigenaren vaker gehoord van no cure no pay-bureaus en hebben ze ook vaker gebruik gemaakt van hun diensten

- Bijna driekwart 72% van de huiseigenaren heeft wel eens gehoord van bureaus die namens jou bezwaar maken tegen de WOZ-waarde van je woning.
 - Dit is een stuk vaker dan in 2020. Toen was dit 58%.
- Daarbij hebben in 2023 ook meer huiseigenaren wel eens gebruik gemaakt van de diensten van dergelijke bureaus (25% vs. 17%).
- Ook in vergelijking met de totale Nederlandse populatie hebben huiseigenaren ook vaker wel eens gehoord van no cure no pay-bureaus (72% vs. 62%) en vaker gebruik gemaakt van hun diensten (25% vs. 20%).

Had je voorafgaand aan dit onderzoek wel eens gehoord van bureaus die namens jou bezwaar maken tegen de hoogte van de WOZ-waarde van je woning?
(Basis - huiseigenaren)



Heb je zelf weleens gebruik gemaakt van een bureau dat voor jou bezwaar maakt tegen de WOZ-waarde van je woning?
(Basis – huiseigenaren & heeft wel eens gehoord over no cure no pay-bureaus)



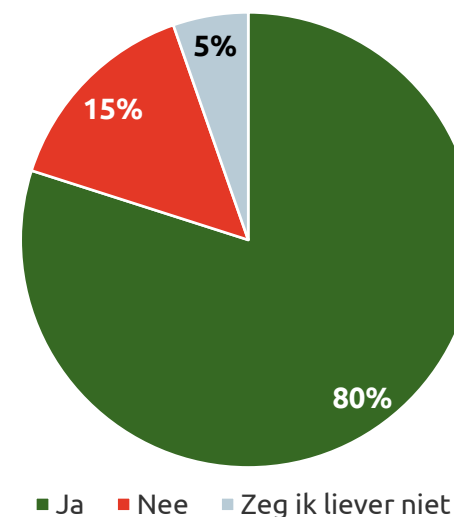
Bezwaar

Bij een ruime meerderheid van de huiseigenaren die een no cure no pay-bureau in de arm namen heeft deze ook daadwerkelijk bezwaar ingediend

- Huiseigenaren verschillen niet van de totale Nederlandse publiek wat betreft het inzetten van een no cure no pay-bureau voor het indienen van een WOZ-bezwaar.

Heeft dit bureau ook daadwerkelijk bezwaar voor je ingediend?

(Basis – huiseigenaren & heeft wel eens gehoord over no cure no pay-bureaus en hier gebruik van gemaakt, n=154)



Deze vraag is pas in de huidige meting toegevoegd.

Bezwaar

Gemiddeld zijn huiseigenaren negatiever over no cure no pay-bureaus

- Ten opzichte van het totale Nederlandse publiek vinden huiseigenaren vaker dat no cure no pay-bureaus enkel denken aan hun eigen winst (55% vs. 50) en dat ze ervoor zorgen dat gemeenten onnodig veel werk hebben van alle bezwaren die binnenkomen (47% vs. 41%).
- Daartegenover staat dat huiseigenaren iets vaker vinden dat je zonder deze bureaus geen kans maakt tegen de overheid (27% vs. 23%).

In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?

(Basis – huiseigenaren, n=822)

Deze vraag is pas in de huidige meting toegevoegd.

Deze bureaus denken meer aan hun eigen winst dan aan de belangen van hun klanten



Deze bureaus nemen je werk uit handen



Deze bureaus zorgen ervoor dat de gemeente onnodig veel werk heeft van al die bezwaren



Zonder deze bureaus maak je geen kans tegen de overheid



■ Zeer oneens ■ Oneens ■ Niet eens, niet oneens ■ Eens ■ Zeer eens

Huiseigenaren: Energie labels



Energielabels

Huiseigenaren verschillen in hun mening niet van het totale Nederlandse publiek

- In lijn met het gemiddelde vindt twee op de drie huiseigenaren (68%) dat gemeenten transparant moeten zijn over de invloed van energielabels op de WOZ-waarde.
- Daarbij verwacht 60% van de huiseigenaren dat het energielabel een grotere rol gaat spelen bij het bepalen van de WOZ-waarde.
- Tot slot zien we dat de helft (50%) deze grotere rol een goede ontwikkeling vindt. 19% vindt van niet.

In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?

(Basis – huiseigenaren, n=822)

Deze vraag is pas in de huidige meting toegevoegd.

Ik vind dat de gemeente de invloed van het energielabel op de WOZ-waarde zichtbaar moet maken



Ik verwacht dat het energielabel een grotere rol gaat spelen in het bepalen van de WOZ-waarde



Ik vind het een goede ontwikkeling als het energielabel van een woning een grotere rol gaat spelen in het bepalen van de WOZ-waarde



■ Zeer oneens
■ Niet eens, niet oneens
■ Zeer eens

■ Oneens
■ Eens
■ Weet niet / niet van toepassing



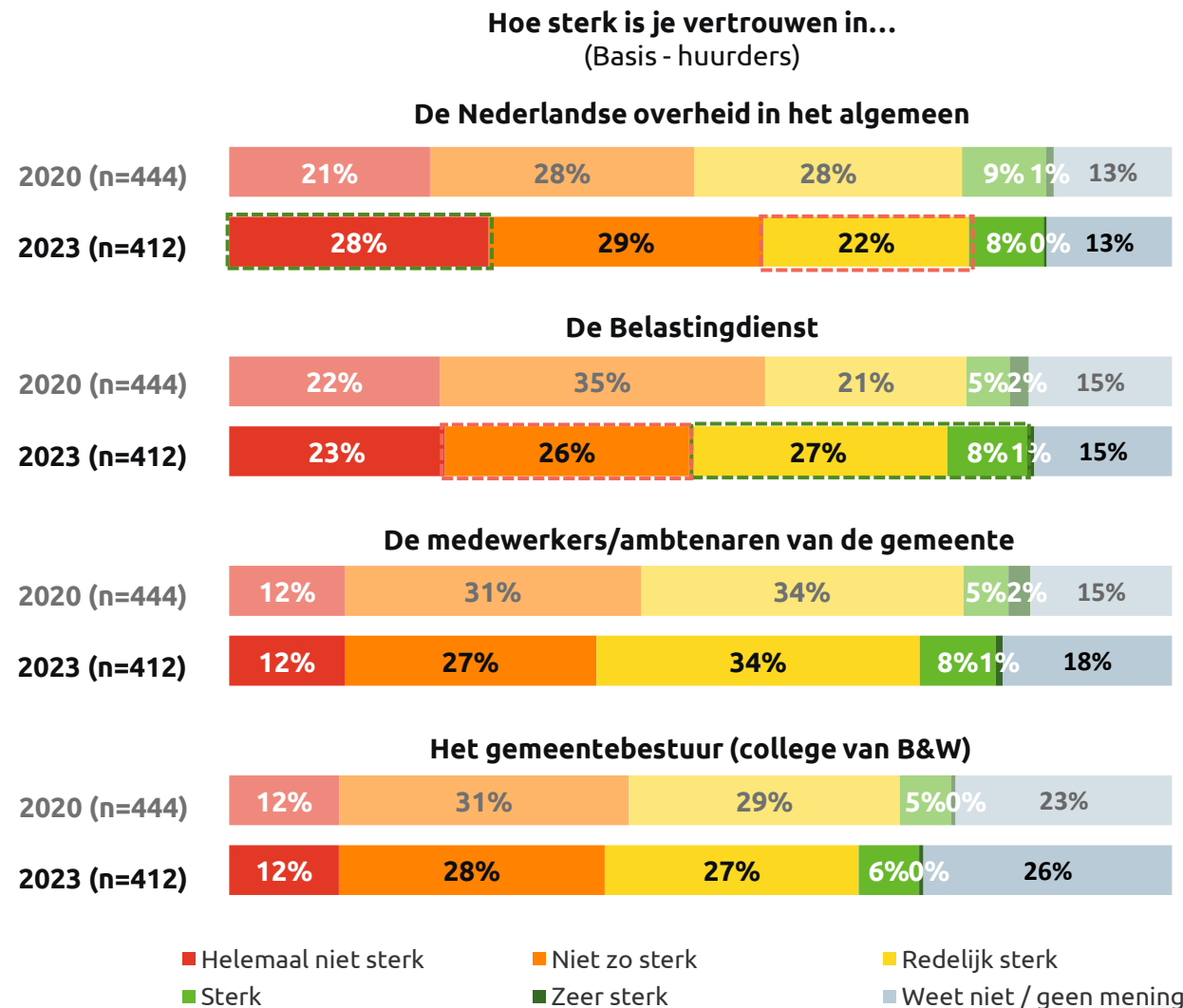
Huurders: Vertrouwen in overheidsinstanties



Vertrouwen in overheidsinstanties

Ook bij huurders is ten opzichte van 2020 het vertrouwen in de Nederlandse overheid gedaald en het vertrouwen in de Belastingdienst gestegen

- Gemiddeld genomen wijken huurders niet af van het totale Nederlandse publiek wanneer het aankomt op hun vertrouwen in overheidsinstanties.
 - Zo zien we ook bij huurders ten opzichte van 2020 een daling in het vertrouwen in de Nederlandse overheid, maar een stijging in het vertrouwen in de Belastingdienst.





Huurders: Oordeel WOZ-uitvoering



Oordeel WOZ-uitvoering

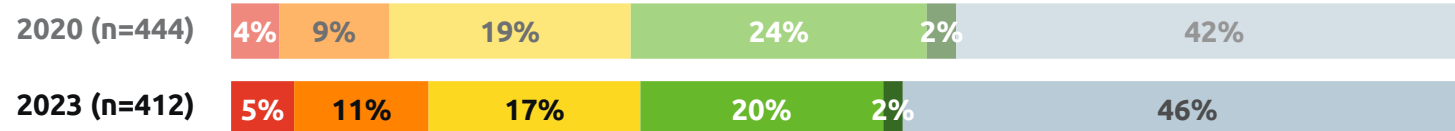
Huurders vinden het vaker dan gemiddeld lastig om een duidelijk oordeel te geven over de WOZ-uitvoering

- Huurders vinden het aanslagbiljet met daarop de WOZ-waarde minder vaak dan gemiddeld duidelijk (22% vs. 42%) maar hebben hier ook aanzienlijk vaker geen mening over (46% vs. 22%).
- Huurders weten ook minder vaak of de gemeente de juiste gegevens heeft gebruikt voor het berekenen van de WOZ-waarde (53% weet niet vs. 35%) en of de gemeente hierbij zorgvuldig te werk gaat (49% weet niet vs. 33%).

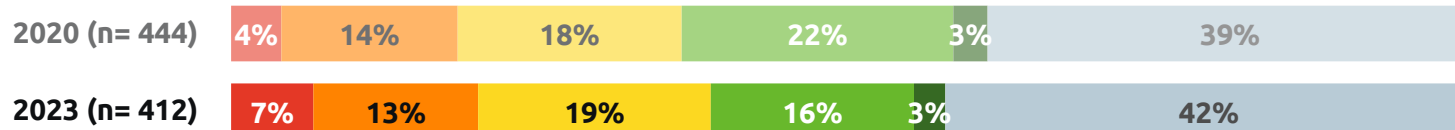
In hoeverre ben je het eens met het volgende?

(Basis - huurders)

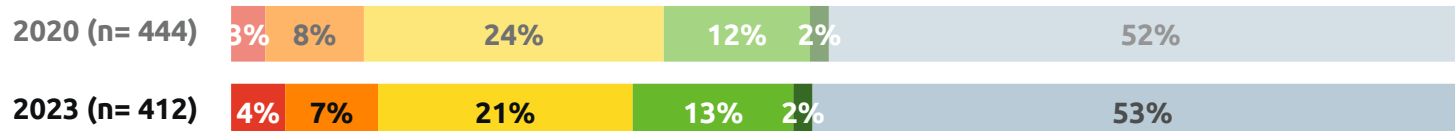
Het aanslagbiljet dat ik van de gemeente ontvang met daarop de WOZ-waarde vind ik duidelijk



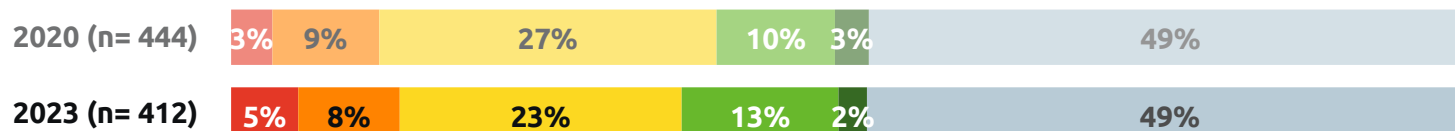
Het aanslagbiljet dat ik van de gemeente ontvang met daarop de WOZ-waarde bevat voor mij voldoende informatie, ik heb geen behoefte aan aanvullende informatie zoals een taxatieverslag



De gemeente gebruikt de juiste gegevens als basis om mijn WOZ-waarde te bepalen



De gemeente gaat zorgvuldig te werk bij het bepalen van WOZ-waarden



■ Zeer oneens ■ Oneens ■ Niet eens, niet oneens ■ Eens ■ Zeer eens ■ Weet niet / geen mening

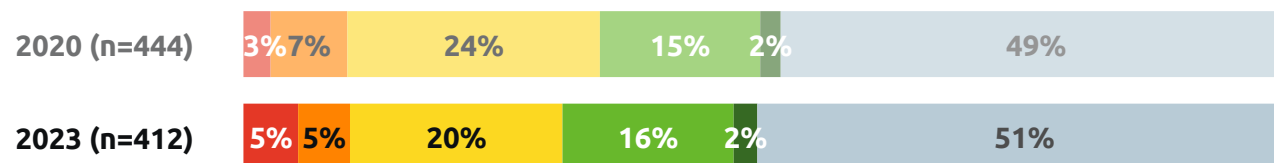
Oordeel WOZ-uitvoering

Huurders weten vaker dan gemiddeld niet of de gemeente deskundige mensen in dienst heeft en of de WOZ-waarde overeen kwam met hun verwachting

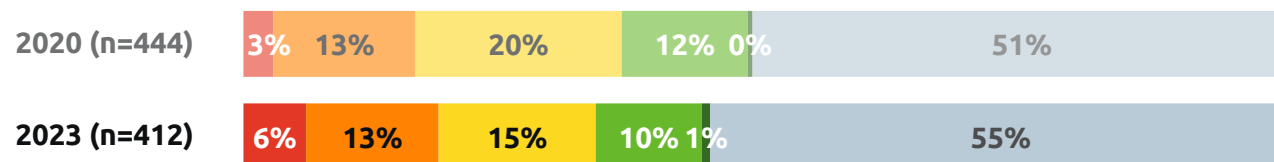
- Huurders weten aanzienlijk minder vaak of de gemeente deskundige mensen in dienst heeft om de WOZ-waarde te berekenen (51% weet niet vs. 26%)
- Diezelfde twijfel zien we wanneer huurders wordt gevraagd of de WOZ-waarde overeen kwam met hun verwachting (55% weet niet vs. 37%).
- Tot slot weten huurders ook vaker niet of de gegevens die de gemeente gebruikt om de WOZ-waarde te bepalen makkelijk te controleren zijn (47% weet niet vs. 29%).

In hoeverre ben je het eens met het volgende?
(Basis – huurders)

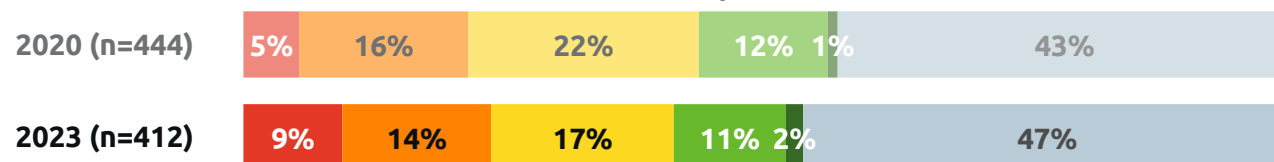
De gemeente heeft deskundige mensen in dienst die de WOZ-waarde berekenen



De WOZ-waarde van mijn woning komt overeen met wat ik verwacht had



De gegevens waarmee de gemeente de WOZ-waarde bepaalt kan ik makkelijk controleren



■ Zeer oneens ■ Oneens ■ Niet eens, niet oneens ■ Eens ■ Zeer eens ■ Weet niet / geen mening

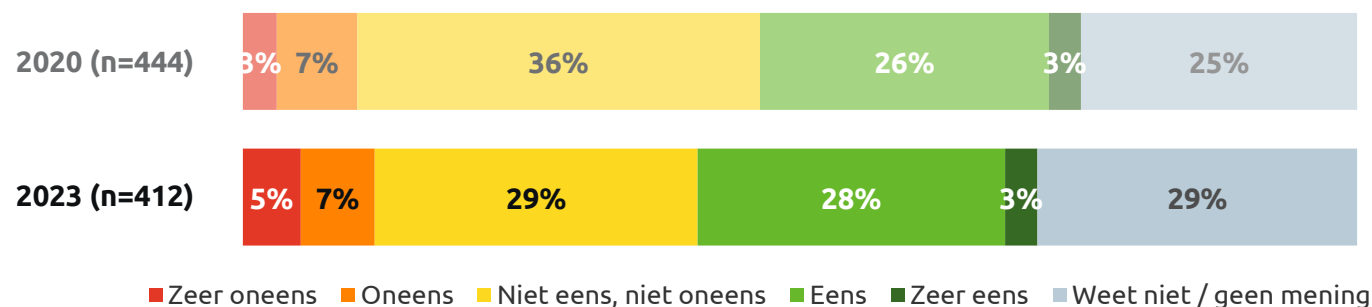
Oordeel WOZ-uitvoering

Een op de drie huurders heeft meer vertrouwen in de WOZ-waarden nu zijn weten dat die worden gecontroleerd door een onafhankelijke toezichthouder

- 32% van de huurders put vertrouwen uit het feit dat een onafhankelijke toezichthouder de WOZ-waarden controleert.
- Huurders verschillen niet van het Nederlands gemiddelde in hun gevoeligheid voor een onafhankelijke toezichthouder.

In hoeverre ben je het eens met het volgende?
(Basis – allen)

Ik heb meer vertrouwen in de WOZ-waarden nu ik weet dat er een onafhankelijke toezichthouder is die dit controleert



Voordat men de bovenstaande stelling is voorgelegd, is aan hen de volgende toelichting gegeven: "De Waarderingskamer is de toezichthouder die controleert of de Wet WOZ door gemeenten goed wordt uitgevoerd."



Huurders: Interesse en kennis



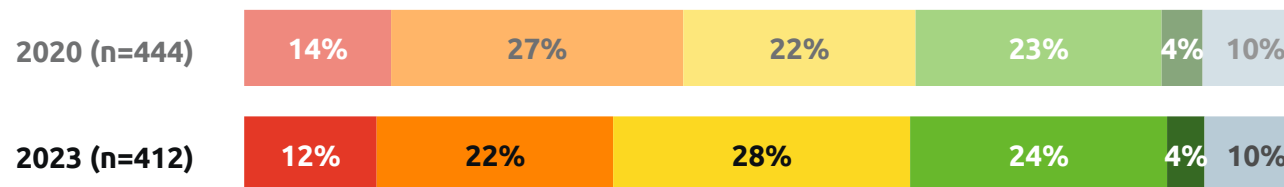
Lezen over de woningmarkt en WOZ-waarden

Huurders lezen minder vaak berichten over ontwikkelingen op de woningmarkt, zowel op sociale media als in reguliere media

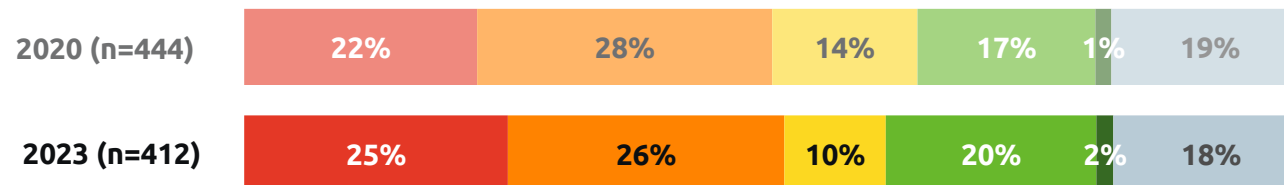
- Huurders lezen minder vaak dan gemiddeld nieuwsberichten over ontwikkelingen op de woningmarkt (28% vs. 40%).
- Dit doen zij zowel minder vaak op sociale media (22% vs. 27%) als in reguliere media (36% vs. 51%).

In hoeverre ben je het eens met het volgende?
(Basis - huurders)

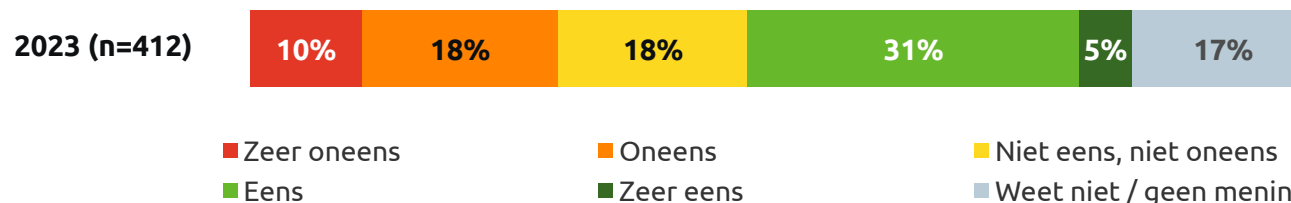
Ik lees vaak nieuwsberichten over ontwikkelingen op de woningmarkt



Ik lees op sociale media (zoals Facebook en Twitter) wel eens berichten over de WOZ



Ik lees in reguliere media (zoals de krant) wel eens berichten over de WOZ



Deze stelling is pas in de huidige meting toegevoegd.

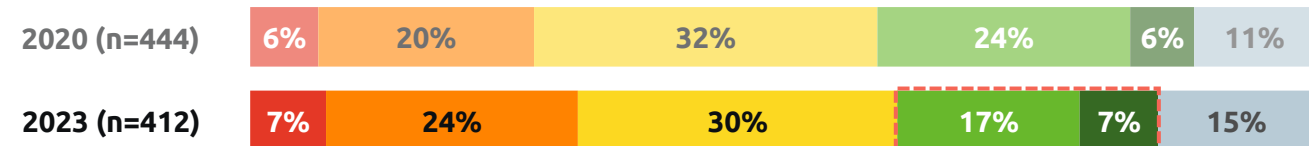
Interesse in de woningmarkt en WOZ-waarden

Huurders zijn gemiddeld genomen minder geïnteresseerd in de woningmarkt en WOZ-waarden

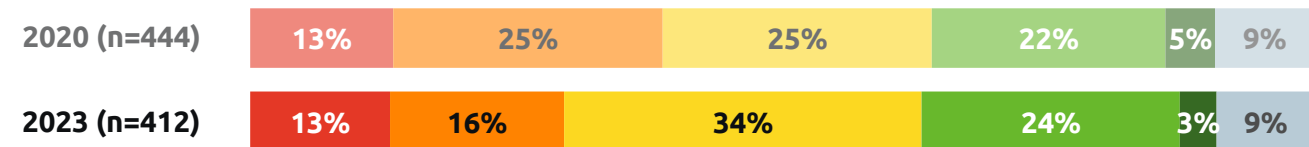
- Vergeleken met het totale Nederlandse publiek vinden huurders de woningmarkt minder interessant (27% vs. 39%).
- Huurders geven ook vaker aan dat het hen eigenlijk niets interesseert hoe de WOZ-waarden berekend worden (24% vs. 20%).
- De desinteresse in bepaling van de WOZ-waarden is afgenomen in vergelijking met 2020.

In hoeverre ben je het eens met het volgende?
(Basis - huurders)

Hoe de gemeente WOZ-waarden van mijn woning bepaalt interesseert mij eigenlijk niks



Ik vind de woningmarkt een interessant onderwerp



■ Zeer oneens ■ Oneens ■ Niet eens, niet oneens ■ Eens ■ Zeer eens ■ Weet niet / geen mening

Kennis over de WOZ-waarde

Huurders hebben gemiddeld genomen minder kennis over de WOZ-waarde en de totstandkoming daarvan

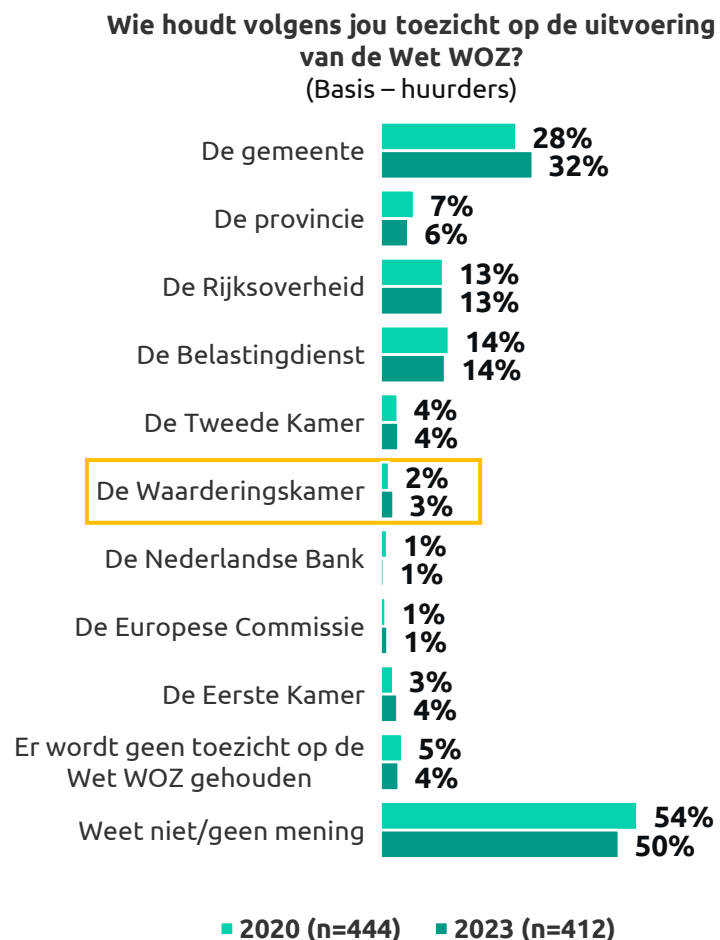
- Naast dat huurders gemiddeld genomen minder goed kunnen inschatten of hun WOZ-waarde klopt (14% vs. 34%), weten zij ook minder vaak hoe makelaars een huis taxeren (14% vs. 32%);
- Daarbij weten zij minder vaak wat hun woning zou opleveren als die verkocht zou worden (8% vs. 28%) en hoe de WOZ-waarde van hun woning bepaald wordt (16% vs. 34%).



Kennis over toezichthouder WOZ-waarde

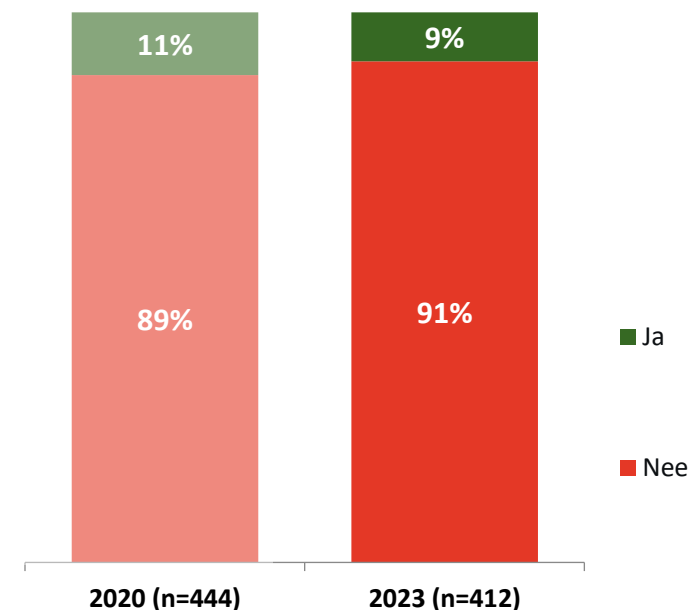
Huurders weten vaker dan gemiddeld niet dat er toezicht wordt gehouden op de uitvoering van de Wet WOZ

- Circa een op de tien huurders (9%) geeft aan dat zij voorafgaand aan het onderzoek wisten dat er toezicht wordt gehouden op de uitvoering van de Wet WOZ. Dat is minder dan gemiddeld (9% vs. 17%).
- Ten aanzien van 2020 is dat aandeel niet veranderd



De Waarderingskamer is de toezichthouder die controleert of de Wet WOZ door gemeenten goed wordt uitgevoerd.

Wist je voorafgaand aan deze vragenlijst dat er toezicht wordt gehouden op de uitvoering van de Wet WOZ?
(Basis - huurders)





**Huurders:
Opzoeken WOZ-waarde op internet**

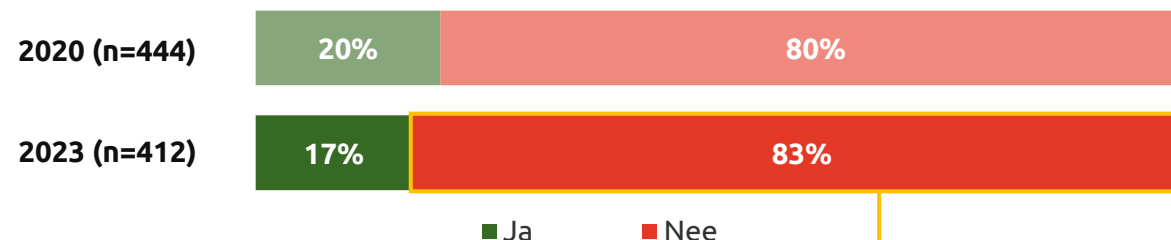


Opzoeken WOZ-waarde

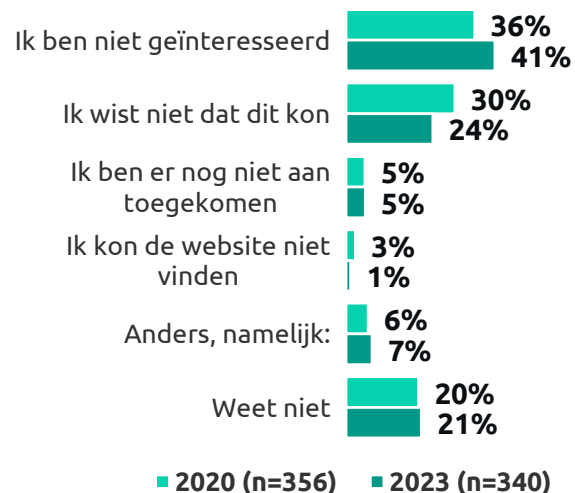
Ruime meerderheid huurders heeft nog nooit de WOZ-waarde van een woning op het internet opgezocht

- Ruim acht op de tien huurders (83%) heeft nog nooit WOZ-waarden opgezocht via internet. Dat is meer dan gemiddeld (61%).
- Hun redenen hiervoor wijken niet af van het Nederlandse gemiddelde.
- Ook de bekendheid van de mogelijkheid om WOZ-waarden op internet op te zoeken wijkt bij huurders niet af van het gemiddelde.

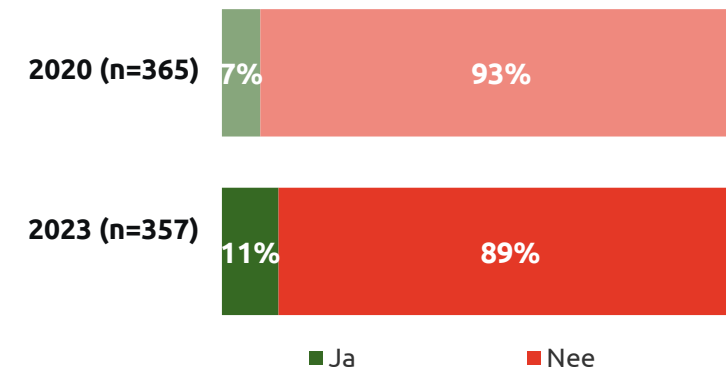
Heb je weleens de WOZ-waarde van een woning opgezocht via internet?
(Basis - huurders)



Is er een bepaalde reden dat je dat niet hebt gedaan?
(Basis – huurder & heeft WOZ-waarde niet opgezocht via internet)



Wist je voorafgaand aan dit onderzoek dat je de WOZ-waarden van alle woningen op internet kunt opzoeken?
(Basis – huurder & heeft WOZ-waarde niet opgezocht via internet)



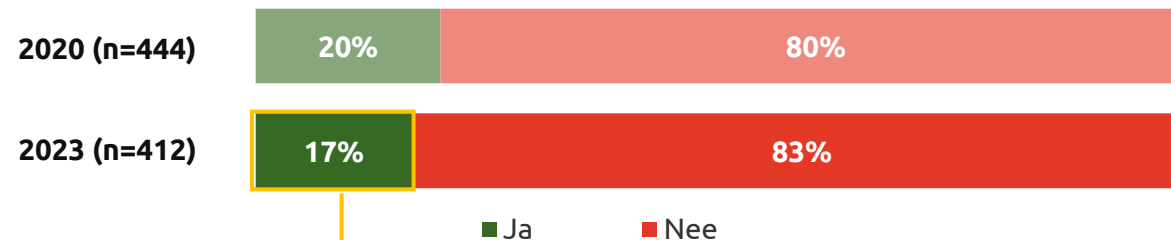
Opzoeken WOZ-waarde

Huurders maken minder gebruik van Wozwaardeloket.nl dan gemiddeld

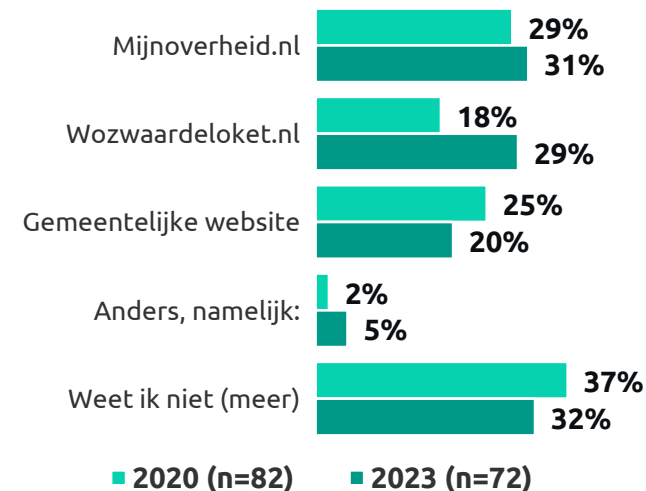
- 17% van de huurders zocht weleens WOZ-waarden op via internet. Dat is minder dan gemiddeld (39%).
- Zij maakten daarvoor minder vaak dan gemiddeld gebruik van Wozwaardeloket.nl (29% vs. 44%).

**De groep huurders die aangeeft dat zij weleens gebruik hebben gemaakt van wozwaardeloket.nl is te klein (n=21) om vervolganalyses op te doen.*

Heb je weleens de WOZ-waarde van een woning opgezocht via internet?
(Basis - huurders)



Via welke website of websites heb je de WOZ-waarden opgezocht?
(Basis – huurders & heeft de WOZ-waarde van zijn/haar woning opgezocht)

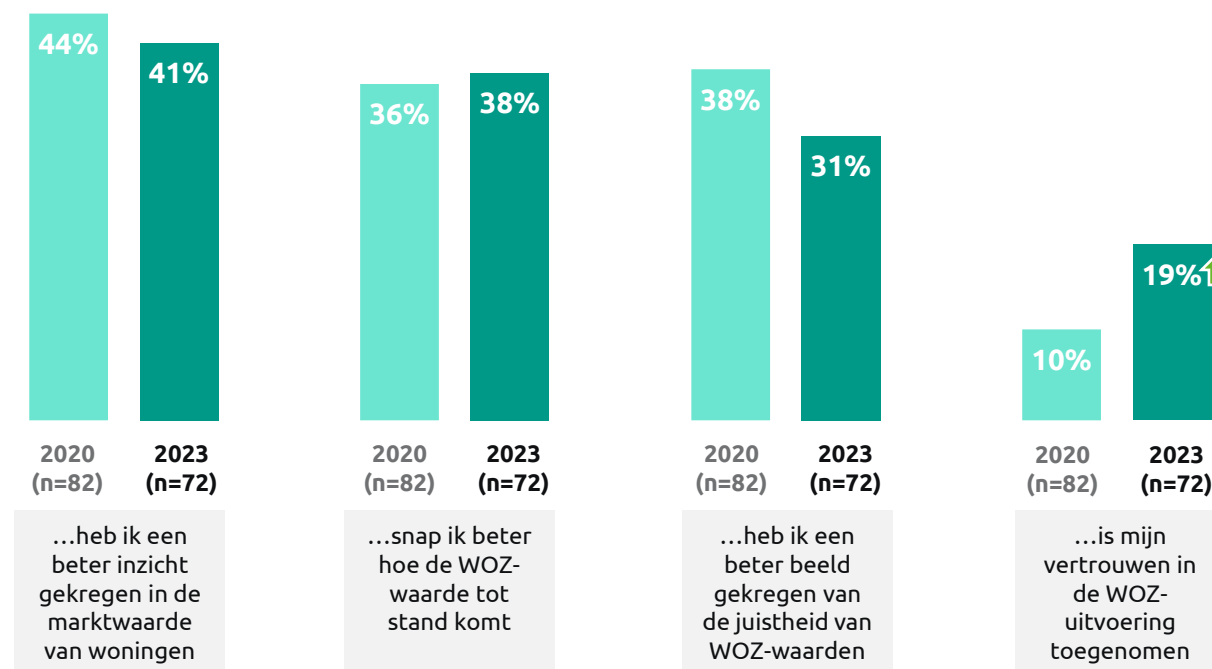


Opzoeken WOZ-waarde

Het effect van het opzoeken van de WOZ-waarden op internet is niet anders voor huurders dan voor het totale Nederlandse publiek

- 41% van de huurders die WOZ-waarden opzocht via internet heeft daardoor meer inzicht gekregen in de marktwaarde van de woning.
 - Ten opzichte van 2020 zien we dat het vertrouwen van huurders vaker is toegenomen doordat zij WOZ-waarden op internet hebben opgezocht (19% vs. 10%).
- Er zijn geen significante verschillen op deze aspecten tussen huurders en het totale Nederlandse publiek.

Percentage dat het (zeer) eens is met:
Door WOZ-waarden op internet op te zoeken...
(Basis – huurder & heeft de WOZ-waarde van zijn/haar woning opgezocht)





Huurders: Taxatieverslag

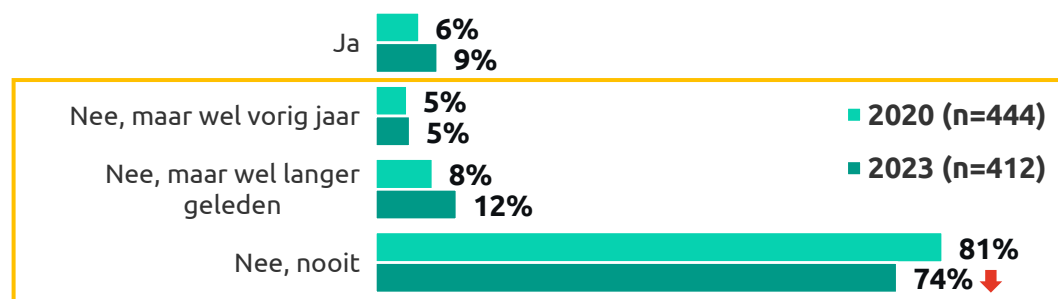


Raadplegen WOZ-taxatieverslag

Ten opzichte van het Nederlandse publiek hebben huurders aanzienlijk minder vaak het WOZ-taxatieverslag geraadpleegd

- Driekwart van de huurders (74%) heeft nog nooit het taxatieverslag geraadpleegd, tegenover 39% van het totale Nederlandse publiek.
 - Daar staat tegenover dat ten opzichte van 2020 deze groep wel is gekrompen (74% vs. 81%).
- Als we kijken naar de redenen waarom huurders dit taxatieverslag niet hebben geraadpleegd, zien we geen verschillen met het totale Nederlandse publiek.

Heb je het WOZ-taxatieverslag geraadpleegd dat hoort bij de WOZ-waarde die je dit jaar van de gemeente hebt ontvangen?
(Basis - huurders)



Is er een bepaalde reden dat je dat dit jaar niet hebt gedaan?
(Basis – huurders & heeft dit jaar niet taxatie-verslag geraadpleegd, n=375)



Deze vraag is pas in de huidige meting toegevoegd.

Huurders: Bezwaar

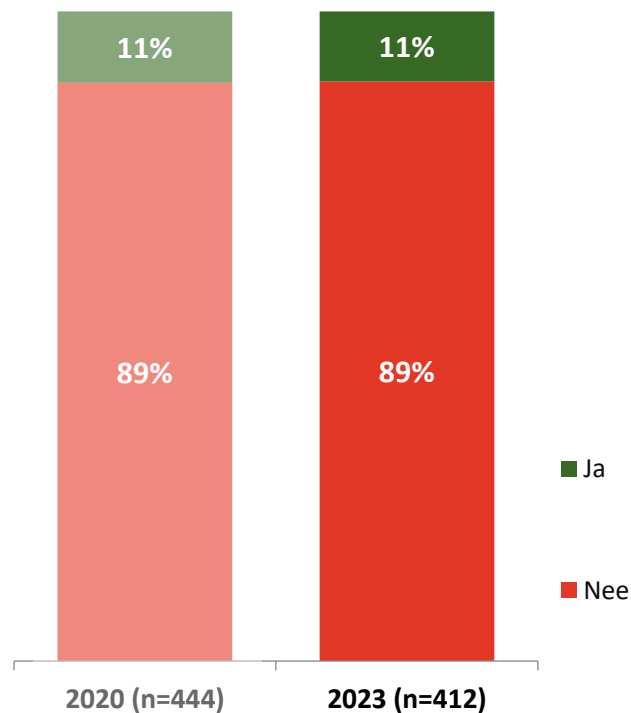


Bezwaar

Huurders hebben minder vaak overwogen om bezwaar te maken, maar daar uiteindelijk vanaf gezien

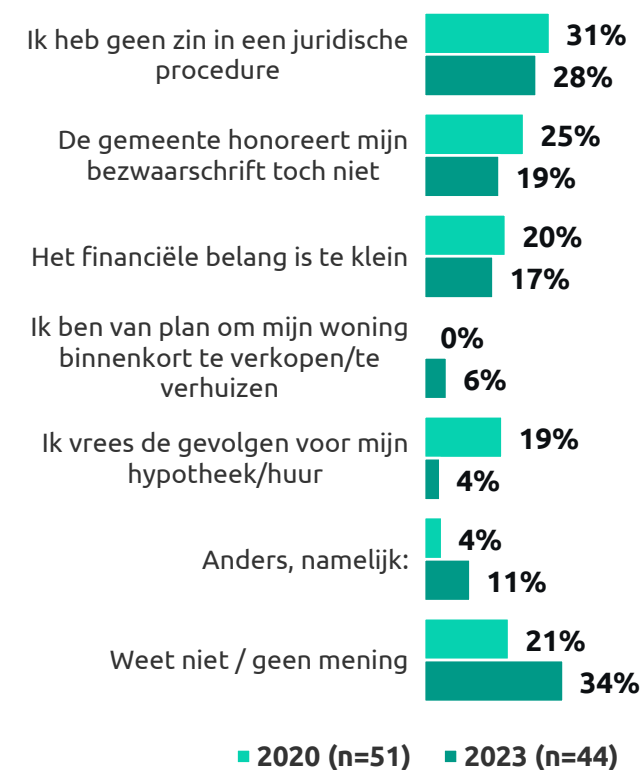
- Vergeleken met 2020 zijn er geen verschillen in het aandeel huurders dat weleens overwogen heeft om bezwaar te maken maar daar uiteindelijk vanaf zag. Opvallend genoeg zijn er evenveel huurders in 2023 als in 2020 die hier uiteindelijk vanaf zagen.
- Vergeleken met het totale Nederlandse publiek geven huurders aanzienlijk minder vaak aan weleens van een bezwaarprocedure te hebben afgezien (11% vs. 29%).
- Als we kijken naar de redenen van huurders om uiteindelijk van dit bezwaar af te zien, zien we geen verschillen met het totale Nederlandse publiek

Heb je wel eens overwogen om bezwaar in te dienen tegen jouw WOZ-waarde, maar hier uiteindelijk vanaf gezien?
(Basis - huurders)



Waarom heb je uiteindelijk afgezien van het indienen van een bezwaar?

(Basis – huurder & heeft overwogen om bezwaar in te dienen maar zag hier vanaf)



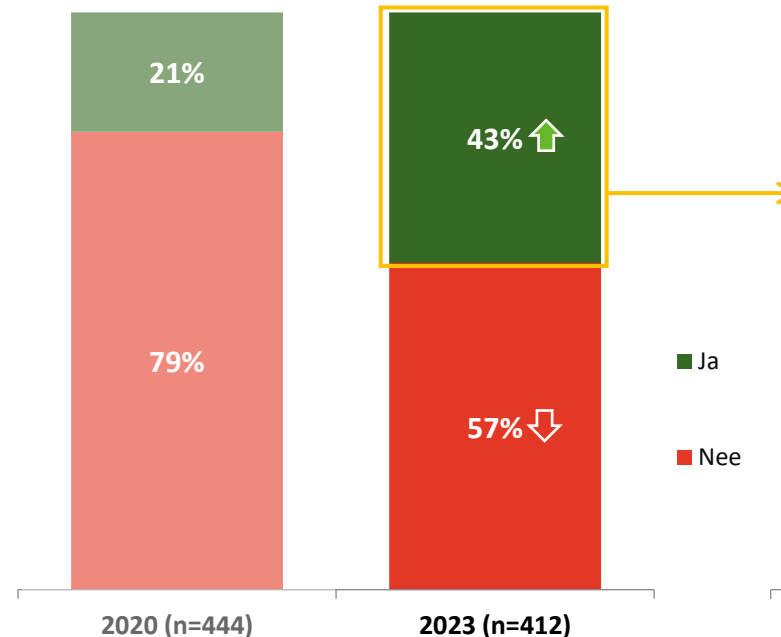
Bezwaar

Ten opzichte van 2020 hebben meer huurders wel eens gehoord van no cure no pay-bureaus, maar hebben er minder ook daadwerkelijk gebruik van gemaakt

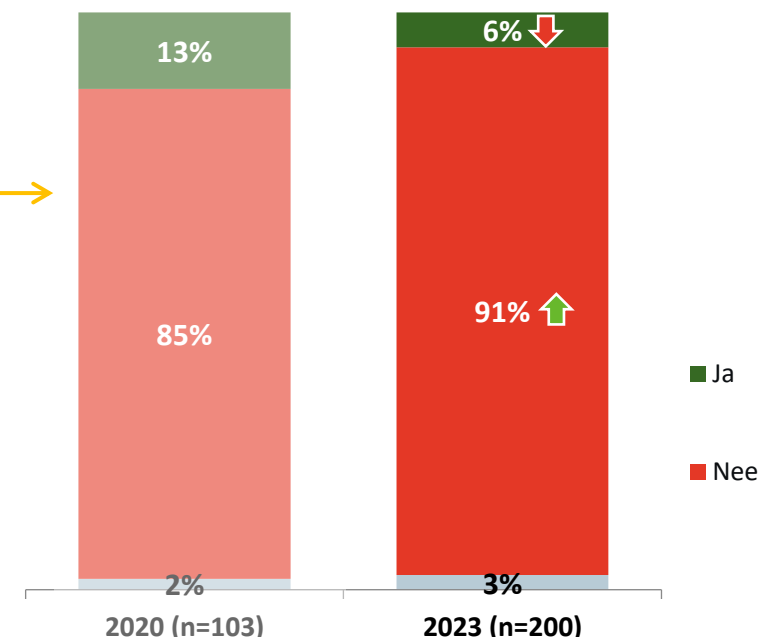
- 43% van de huurders hebben wel eens gehoord van bureaus die namens jou bezwaar maken tegen de hoogte van de WOZ-waarde. In 2020 was dit 21%.
 - Echter minder huurders hebben ook daadwerkelijk gebruik gemaakt van hun diensten (6% vs. 13%).
- In vergelijking met het Nederlands gemiddelde zien we ook dat minder huurders no cure no pay-bureaus kennen (43% vs. 62%) en gebruik hebben gemaakt van hun diensten (6% vs. 20%).

**De groep huurders die aangeeft dat zij wel eens gebruik hebben gemaakt van een no cure no pay bureaus is te klein (n=11) om verdere analyse op te doen.*

Had je voorafgaand aan dit onderzoek wel eens gehoord van bureaus die namens jou bezwaar maken tegen de hoogte van de WOZ-waarde van je woning?
(Basis- huurders)



Heb je zelf weleens gebruik gemaakt van een bureau dat voor jou bezwaar maakt tegen de WOZ-waarde van je woning?
(Basis – huurder en heeft wel eens gehoord over no cure no pay bureaus)



Bezwaar

Huurders hebben vaker geen duidelijke mening over no cure no pay-bureaus

- We zien dat gemiddeld genomen 51% van de Nederlanders vindt dat no cure no pay-bureaus enkel denken aan hun eigen winst. Bij huurders is dat 41%.
 - Toch zien we dat huurders vaker dan gemiddeld aangeven hier geen duidelijke mening over te hebben (39% vs. 24%) .
- Huurders vinden gemiddeld ook minder vaak dat no cure no pay-bureaus je werk uit handen nemen (41% vs. 50%).
 - Ook hier hebben huurders vaker geen duidelijke mening (36% vs. 26%).

In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?

(Basis - huurders, n=412)

Deze vraag is pas in de huidige meting toegevoegd.

Deze bureaus denken meer aan hun eigen winst dan aan de belangen van hun klanten



Deze bureaus nemen je werk uit handen



Deze bureaus zorgen ervoor dat de gemeente onnodig veel werk heeft van al die bezwaren



Zonder deze bureaus maak je geen kans tegen de overheid



■ Zeer oneens

■ Oneens

■ Niet eens, niet oneens

■ Eens

■ Zeer eens

■ Weet niet/geen mening

Huurders: Energie labels



Energielabels

Huurders verschillen gemiddeld niet van het totale Nederlandse publiek in hun mening met betrekking tot energielabels

- De mening van huurders komt overeen met die van het totale Nederlandse publiek: een meerderheid verwacht dat de energielabels een grotere rol gaan spelen bij de bepaling van de WOZ-waarde en vindt dit een goede ontwikkeling.

In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende stellingen?

(Basis – huurders, n=412)

Deze vraag is pas in de huidige meting toegevoegd.

Ik vind dat de gemeente de invloed van het energielabel op de WOZ-waarde zichtbaar moet maken



Ik verwacht dat het energielabel een grotere rol gaat spelen in het bepalen van de WOZ-waarde



Ik vind het een goede ontwikkeling als het energielabel van een woning een grotere rol gaat spelen in het bepalen van de WOZ-waarde



■ Zeer oneens ■ Oneens ■ Niet eens, niet oneens ■ Eens ■ Zeer eens ■ Weet niet / niet van toepassing



Bijlagen



Bijlage

Onderzoekstechnische informatie - kwantitatief

Veldwerkperiode

Het veldwerk is uitgevoerd in de periode 13 t/m 20 maart 2023.

Methode respondentenselectie

Uit het StemPunt-panel van Motivaction.

Incentives

De respondenten hebben als dank voor deelname aan het onderzoek punten voor het StemPunt spaarprogramma ontvangen.

Weging

De onderzoeksdata zijn gewogen (zie ook bijlage gewogen en ongewogen data), daarbij fungeerde het Mentality-ijkbestand als herwegingskader. Dit ijkbestand is wat betreft sociodemografische gegevens gewogen naar de Gouden Standaard van het CBS.

Responsverantwoording online onderzoek

In de veldwerkperiode is aan 4850 personen een uitnodigingsmail verstuurd. Op de slotdatum van het veldwerk (zie bij Veldwerkperiode) was het gewenste aantal vragenlijsten ingevuld en is de toegang tot de vragenlijst op internet afgesloten.

Bewaartermijn primaire onderzoeksbestanden

Digitaal beschikbare primaire onderzoeksbestanden worden tenminste 12 maanden na afronden van het onderzoek bewaard. Beeld- en geluidsopnames op cd en niet digitaal beschikbare schriftelijke primaire bestanden zoals ingevulde vragenlijsten, worden tot 12 maanden na afronden van het onderzoek bewaard.

Overige onderzoekstechnische informatie

Overige onderzoekstechnische informatie en een exemplaar van de bij dit onderzoek gehanteerde vragenlijst is op aanvraag beschikbaar voor de opdrachtgever.

Bijlage | Ongewogen en gewogen data

Kenmerken	Ongewogen		Gewogen	
	n	%	n	%
Leeftijd				
18 t/m 24 jaar	62	4,7	159	12,2
25 t/m 34 jaar	152	11,6	232	17,8
35 t/m 44 jaar	231	17,6	246	18,8
45 t/m 54 jaar	326	24,9	287	21,9
55 t/m 64 jaar	327	25,0	246	18,8
65 t/m 70 jaar	211	16,1	139	10,6
Opleidingsniveau				
Hoog (wo/hbo)	376	28,7	346	26,4
Middel (havo/vwo/mbo/mavo)	670	51,2	692	52,9
Laag (ibo/basisschool/geen opleiding)	263	20,1	271	20,7
Geslacht				
Mannen	698	53,3	634	48,4
Vrouwen	611	46,7	675	51,6

Kenmerken	Ongewogen		Gewogen	
	n	%	n	%
Regio				
3 grote gemeenten	126	9,6	162	12,4
West	383	29,3	387	29,6
Noord	142	10,8	130	10,0
Oost	275	21,0	269	20,5
Zuid	341	26,1	310	23,7
Randgemeenten	42	3,2	50	3,8
Mentality				
Moderne burgerij	287	21,9	297	22,7
Opwaarts mobilen	152	11,6	193	14,7
Postmaterialisten	137	10,5	124	9,5
Nieuwe conservatieven	118	9,0	105	8,0
Traditionele burgerij	169	12,9	156	11,9
Kosmopolieten	168	12,8	163	12,5
Postmoderne hedonisten	169	12,9	145	11,1
Gemaksgeoriënteerden	109	8,3	126	9,6

Het auteursrecht op dit rapport ligt bij de opdrachtgever. Voor het vermelden van de naam Motivaction in publicaties op basis van deze rapportage - anders dan integrale publicatie - is echter schriftelijke toestemming vereist van Motivaction International B.V.

Beeldmateriaal

Motivaction heeft datgene gedaan wat redelijkerwijs van ons verwacht kan worden om de rechthebbenden op beeldmateriaal te achterhalen. Mocht u desondanks menen recht te kunnen doen gelden op gebruikt beeldmateriaal, neem dan contact op met Motivaction.

Pers- en publicatiebeleid

Het vermelden van de naam van Motivaction in persberichten en/of andere publicaties over door Motivaction uitgevoerd onderzoek is gebonden aan een aantal voorwaarden, zoals vastgelegd in ons [Pers- en publicatiebeleid](#).

Motivaction International B.V.

Marnixkade 109F
1015ZL Amsterdam

Postbus 15262
1001MG Amsterdam

020 589 83 83

info@motivaction.nl

www.motivaction.nl

Weet wat mensen drijft.

motivaction
insights and strategy