

Vertrouwensonderzoek uitvoering Wet WOZ

3-meting (2017)

Sabine Hooijmans & Ingmar Doeven

H3965 | juni 2017

Dit document is uitsluitend voor deze opdrachtgever opgesteld. Alle in het document vermelde gegevens zijn strikt vertrouwelijk. Publicatie en inzage aan derden, geheel of gedeeltelijk, is zonder schriftelijke toestemming van TNS NIPO beslist niet toegestaan. Door ons lidmaatschap zijn wij gehouden de gedragsregels na te leven van Esomar en de MarktOnderzoekAssociatie (MOA).

© TNS NIPO | ISO 9001, ISO 20252, ISO 26362, ISO 14001 en ISO 27001 gecertificeerd | rapport
nederlands.dotm

Inhoud

Samenvatting	1
Inleiding	3
1 Kennis van de Wet WOZ	4
1.1 Uitvoering Wet WOZ geassocieerd met waardebepaling van woning	4
1.2 Kwart goed op de hoogte van vaststelling WOZ-waarde	5
1.3 Helft van de woningbezitters heeft aanslagbiljet met WOZ-waarde goed bekeken, huurders hebben minder interesse getoond	6
1.4 Bepaling OZB bekendste toepassing van WOZ-waarde	7
1.5 Toezicht van Waarderingskamer draagt goed bij aan vertrouwen, vaker dan in 2014	8
2 Beoordeling uitvoering Wet WOZ	10
2.1 Rapportcijfer voor uitvoering Wet WOZ weer gestegen	10
2.2 Gemeente dient vooral accuraat en objectief te zijn in het bepalen van de WOZ-waarden	10
2.2.1 Ontvangen WOZ-waarde minder vaak te hoog gevonden	11
2.2.2 Uitvoering Wet WOZ kan verbeterd worden door meer openheid en duidelijkheid, maar minder genoemd dan in 2014	12
3 Vertrouwen in uitvoering Wet WOZ	13
3.1.1 Vertrouwen onder woningbezitters gestegen	13
3.1.2 Meer vertrouwen in de overheid, betekent ook meer vertrouwen in Wet WOZ	13
3.1.3 Meer interesse en kennis zorgt voor meer vertrouwen	14
3.1.4 Hoger opgeleiden meer vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ	16
3.2 Factoren die invloed hebben op het vertrouwen van woningbezitters	17
3.2.1 Woningbezitters: Sterke factoren	17
3.2.2 Woningbezitters: zwakke factoren	18
3.3 Factoren die invloed hebben op het vertrouwen van huurders	19
3.3.1 Huurders: sterke factoren	19
3.3.2 Huurders: zwakke factoren	20
4 Openbaarheid van WOZ-waarden	21
4.1 Een op de vijf woningbezitters heeft gebruik gemaakt van de openbaarheid van de WOZ-waarden	21
4.2 Zes op de tien hebben geen bezwaar tegen openbaarheid WOZ-waarden	22
4.3 Een op de tien woningbezitters heeft WOZ-waarden via wozwaardeloket.nl bekeken	23
4.4 Wozwaardeloket.nl ruim voldoende beoordeeld	24
4.5 Enkeling heeft een voormelding ontvangen om de woninggegevens te controleren	26
4.6 Kritische woningbezitters maken gebruik van de openbaarheid van de WOZ-waarden	26
5 Omgang met WOZ-waarde	27
5.1 Taxatieverslag door 17% geraadpleegd	27
5.2 De WOZ-waarde geeft beperkte aanleiding tot contact met gemeente	30
5.3 De WOZ-waarde leidt regelmatig tot bezwaar	31
Bijlagen	1
Bijlage 1 Waardering aspecten - woningbezitters	2
Bijlage 2 Waardering aspecten – huurders	3
Bijlage 3 Onderzoeksverantwoording	4
Bijlage 4 Vragenlijst	5

Samenvatting

In 2017 is opnieuw door Kantar Public het vertrouwen gemeten van de uitvoering van de Wet WOZ door gemeenten. Dit jaar zijn er naast woningbezitters, ook huurders meegenomen in het onderzoek. In deze samenvatting wordt er eerst ingegaan op de resultaten van de woningbezitters. De resultaten van de huurders worden apart beschreven.

Beoordeling uitvoering Wet WOZ gestegen

Woningbezitters waarderen de uitvoering van de Wet WOZ door de gemeenten dit jaar met een 6,1. Dit is een stijging ten opzichte van 2014 (5,9). In 2017 zijn woningbezitters vaker van mening dat de WOZ-waarde te laag is ingeschat (27%) dan te hoog (20%). Ten opzichte van 2014 is dit net omgekeerd (20% te laag en 29% te hoog). Als verbeterpunt wordt genoemd dat er meer duidelijkheid en openheid in de uitvoering van de Wet WOZ moet komen. Wel wordt dit in 2017 minder vaak genoemd ten opzichte van 2014 (20% versus 31%).

Vertrouwen licht gestegen

Naast de beoordeling, is ook het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ licht gestegen ten opzichte van 2014. Deels zal dit te maken hebben met stijging van het vertrouwen in de overheid in zijn algemeenheid (45% naar 57%). Wanneer er meer vertrouwen is in de overheid, is ook het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ fors hoger.

Interesse en kennis hebben een grote invloed op het vertrouwen in de Wet WOZ. Hoe beter men de eigen WOZ-waarden heeft bekeken en op de hoogte is van de vaststelling hiervan, hoe hoger het vertrouwen. Daarnaast is ook de juistheid van de gegevens van invloed op het vertrouwen. Indien de ontvangen WOZ-waarde hoger uitvalt dan de verwachting, is er een forse daling te zien in het vertrouwen.

Informatievoorziening blijft een belangrijk verbeterpunt

Net als in de voorgaande jaren kan het vertrouwen in de uitvoering van de WOZ-waarde worden verhoogd door te investeren in de informatievoorziening aan woningbezitters. Van belang is om aandacht te besteden aan de verhouding tussen de ontvangen WOZ-waarde en de verwachte verkoopwaarde. Dit kan bijvoorbeeld worden door duidelijk uit te leggen waarop de WOZ-waarde is gebaseerd en het verschil tussen de peildatum en het moment van ontvangst WOZ te benadrukken. Daarnaast zijn de werkwijze van de uitvoering van de Wet WOZ en de redenen voor de WOZ-waardedaling of -stijging relevant, beide aspecten scoren gemiddeld wat lager. Door hier meer duidelijkheid over te geven zal het vertrouwen kunnen stijgen.

Woningbezitters zijn positief over de juistheid van de gegevens waarop de WOZ-waarde is gebaseerd. Dit is heel belangrijk voor het vertrouwen. De mogelijkheid die de gemeente biedt om deze juistheid te controleren was in 2014 nog een verbeterpunt, maar behoort nu tot een van de sterke punten. Dit komt ten goede aan het begrip van de totstandkoming van de WOZ-waarde en draagt bij aan het vertrouwen.

Kwart woningbezitters bekend met manier van vaststellen WOZ-waarde

Nagenoeg alle woningbezitters weten dat de gemeente de Wet WOZ uitvoert, maar hoe de WOZ-waarde precies wordt vastgesteld is maar bij een kwart bekend. Dit is onveranderd ten opzichte van 2014.

Net als in de vorige jaren blijkt de interesse in de WOZ-waarde vrij laag te zijn. De helft van de woningbezitters geeft aan het aanslagbiljet met de WOZ-waarde (zeer) goed te hebben bekeken. Een op de vijf woningbezitters weet dat de Waarderingskamer toezicht houdt op de Wet WOZ. Dit toezicht wordt belangrijk gevonden en draagt ten opzichte van 2014 vaker bij aan het vertrouwen in de ontvangen WOZ-waarde.

Een op de vijf woningbezitters heeft gebruik gemaakt van de openbaarheid van de WOZ-waarden

Van de woningbezitters vindt 60% het niet bezwaarlijk dat alle WOZ-waarden openbaar zijn.

De WOZ-waarden van andere woningen zijn door een op de vijf woningbezitters bekeken, met als belangrijkste reden om de eigen WOZ-waarden te controleren (66%) of omdat men gewoon nieuwsgierig was (44%). De website wozwaardeloket.nl is door de helft van de woningbezitters, die WOZ-waarden hebben bekeken, gebruikt om andere WOZ-waarden te bekijken. De website wordt door deze groep ruim voldoende gewaardeerd.

Een andere manier om de eigen WOZ-waarde te controleren, is door een taxatieverslag op te vragen. In 2017 hebben significant meer woningbezitters het WOZ-taxatieverslag geraadpleegd (17%) dan in 2014 (11%). Deze woningbezitters zijn verdeeld over de waarde van dit verslag. Het wordt best wel informatief, nuttig en begrijpelijk gevonden, maar minder overtuigend.

De website mijnoverheid.nl wordt door deze aanvragers vaker genoemd als bron (17%) dan in 2014 (4%). De telefonische of schriftelijke wijze raken meer uit de gratie. Deze methoden lagen op 26% in 2014 en worden nu maar door 7% van de woningbezitters gebruikt.

Woningbezitters die de WOZ-waarden van andere woningen hebben bekeken, bezitten niet meer vertrouwen dan de woningbezitters die dat niet hebben gedaan. Ondanks het feit dat deze groep beter weet hoe de WOZ in elkaar steekt, wat op zichzelf gunstig werkt voor het vertrouwen, betreft het in dit geval voornamelijk een 'kritische' groep woningbezitters. Deze woningbezitters vragen vaker een taxatieverslag op, dienen bezwaar in of zoeken contact met de gemeente hierover.

Huurders hebben minder interesse in de WOZ-waarde, waardoor ook het vertrouwen lager ligt

Slechts 13% van de huurders heeft de beschikking met de WOZ-waarde van de huurwoning (zeer) goed) bekeken. Vier op de tien huurders hebben helemaal geen aandacht besteed aan de WOZ-waarde. Dit is ook terug te zien in de kennis over de uitvoering van de Wet WOZ; 69% weet dat de uitvoering plaatsvindt via de gemeente en 8% is op de hoogte van manier waarop de WOZ-waarde wordt vastgesteld.

De lage bekendheid en interesse heeft invloed op de beoordeling van de uitvoering van de Wet WOZ (5,9 gemiddeld). Wanneer de eigen WOZ-waarde is bekeken, stijgt de waardering naar een 6,3. Ook het vertrouwen van de huurders in de uitvoering ligt laag (indexcijfer 9). Dit vertrouwen kan worden verhoogd door ook voor huurders in de informatievoorziening te investeren. Voor deze groep is het voornamelijk van belang om de mogelijkheid te bieden om vragen te stellen over de WOZ-waarde en de juistheid van de gegevens te kunnen controleren.

Inleiding

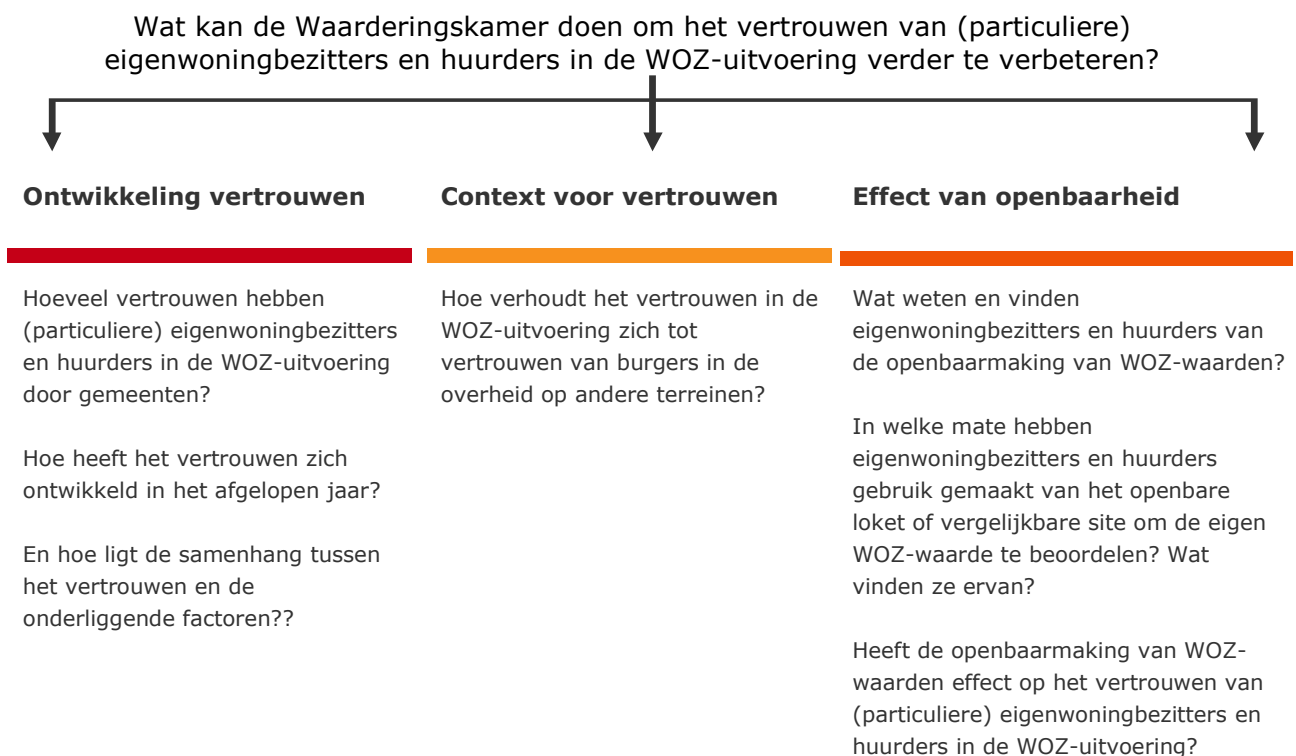
De Waarderingskamer houdt toezicht op een adequate uitvoering van de Wet WOZ. Een belangrijke missie is om het vertrouwen in dit toezicht te bevorderen. Om inzicht te krijgen de ontwikkeling van dit vertrouwen, heeft de Waarderingskamer in 2009 een onderzoek opgestart onder woningbezitters.

Kantar Public (toen nog TNS NIPO) is in opdracht van de Waarderingskamer in 2009 met een 0-meting begonnen om het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ te meten. In 2011 en 2014 is dit onderzoek herhaald. Het vertrouwen wordt gemeten aan de hand van een meetmodel: het internationaal gevalideerde TRI*M Model. Met behulp van dit model kan een vertrouwensindex worden berekend en belangrijker nog welke factoren invloed hebben op dit vertrouwen. Aan de hand van deze analyse kan worden bekeken waar zich de verbeterpunten bevinden om het vertrouwen te verhogen.

Dit jaar (2017) is de 3-meting uitgevoerd. De opzet is grotendeels hetzelfde gebleven. Naast de woningbezitters is er dit jaar ook een groep huurders ondervraagd. Deze groep ontvangt tegenwoordig ook de WOZ-waarde van hun huurwoning.

Belangrijk is daarnaast dat sinds oktober 2016 de WOZ-taxaties van woningen openbaar toegankelijk zijn geworden via het WOZ-waardeloket (www.wozwaardeloket.nl). Daarmee is de afgelopen herwaarderingsronde de eerste ronde geweest waarbij de WOZ-waarden van andere woningen grootschalig voor burgers beschikbaar waren om de ontvangen WOZ-waarde van de eigen woning mee te vergelijken. Om inzicht te krijgen in het gebruik en de invloed van deze openbaarheid op het vertrouwen, zijn hierover enkele vragen meegenomen in het onderzoek. Het aandeel bezwaarmakers binnen de ondervraagde steekproef is beperkt, vandaar dat er voor gekozen is om het blok vragen over de bezwaarschriften in te korten.

In dit rapport wordt antwoord gegeven op de onderstaande vragen:



1 Kennis van de Wet WOZ

In dit hoofdstuk worden de kennis van de woningbezitters en huurders ten aanzien van de Wet WOZ beschreven. Er wordt onder andere ingegaan in hoeverre men op de hoogte is van de uitvoering van de Wet WOZ en in hoeverre men kennis heeft genomen van de eigen WOZ-waarde.

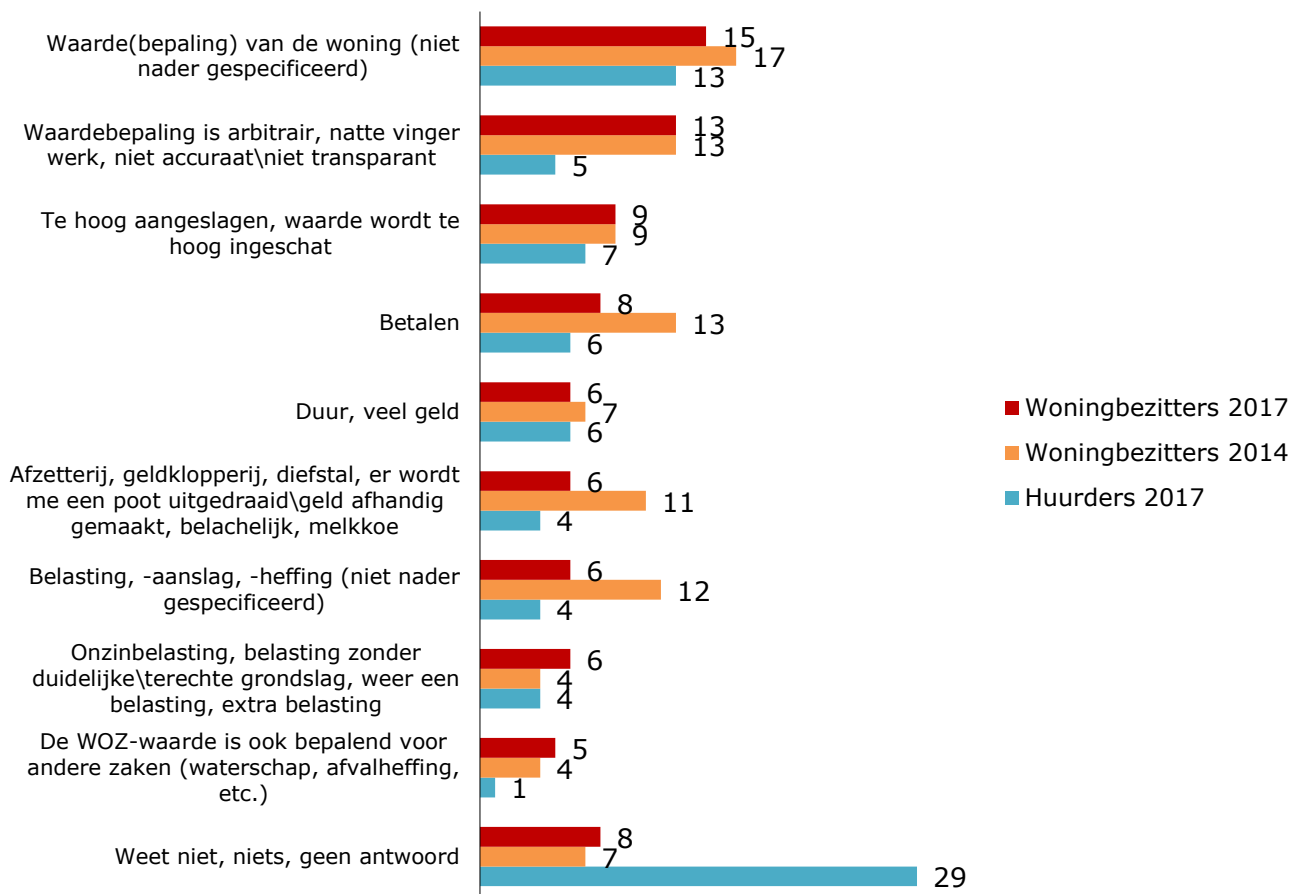
Aan het eind van het hoofdstuk wordt de bekendheid met en het belang van het toezicht van de Waarderingskamer beschreven.

1.1 Uitvoering Wet WOZ geassocieerd met waardebeoordeling van woning

Als men aan de uitvoering van de Wet WOZ denkt, denken woningbezitters voornamelijk aan de waardebeoordeling van de woning. Ruim een op de tien geeft aan dat deze waardebeoordeling arbitrair is. Over het algemeen is te zien dat de associaties voornamelijk negatief zijn.

Huurders weten over het algemeen minder van de Wet WOZ, een groot deel (29%) kan niet aangeven waar de uitvoering van de Wet WOZ over gaat.

1 | Kunt u in één of twee zinnen aangeven wat het eerste is dat bij u opkomt als u denkt aan de uitvoering van de Wet WOZ? (wb'17 n=1.041, wb'14 n=1.048, hu'17 n=946)



1.2 Kwart goed op de hoogte van vaststelling WOZ-waarde

Nagenoeg alle woningbezitters geven aan te weten dat de Wet WOZ door de gemeente wordt uitgevoerd (93%).

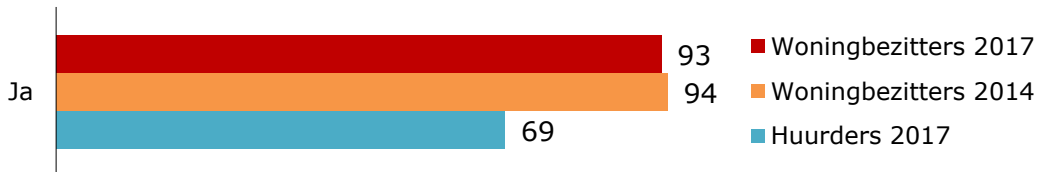
Op welke manier de WOZ-waarde wordt vastgesteld, is minder bekend bij de woningbezitters. Ongeveer een kwart geeft aan hier (zeer) goed van op de hoogte te zijn. Ongeveer een derde van de woningbezitters vindt dat zij hier matig tot slecht van op de hoogte zijn.

De bekendheid van de uitvoering van de Wet WOZ door de gemeente is onder huurders een stuk lager dan onder woningbezitters (69% versus 93%).

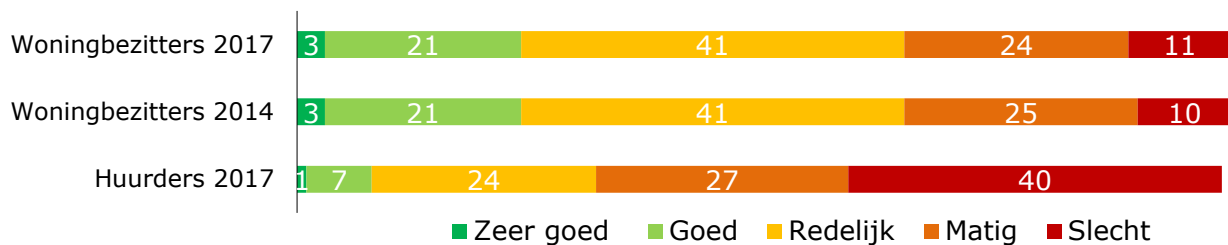
De meerderheid van de huurders geeft ook aan slecht tot matig op de hoogte te zijn van de manier waarop de WOZ-waarde wordt vastgesteld (68%). Slechts een kleine groep huurders is (zeer) goed op de hoogte van de WOZ waardebepaling (8%).

2 | Was u er voor aanvang van dit onderzoek van op de hoogte dat de Wet WOZ door de gemeente wordt uitgevoerd? / Hoe goed bent u op de hoogte van de manier waarop de WOZ-waarde van uw woning wordt vastgesteld? (wb'17 n=1.041, wb'14 n=1.048, hu'17 n=946)

Op de hoogte van uitvoering Wet WOZ door de gemeente



Op de hoogte waarop de WOZ-waarde is vastgesteld



Acht op de tien woningbezitters hebben de WOZ-waarde van hun woning van de gemeente ontvangen (80%). 14% geeft aan dat zij dit via een andere organisatie hebben ontvangen en 6% weet het niet.

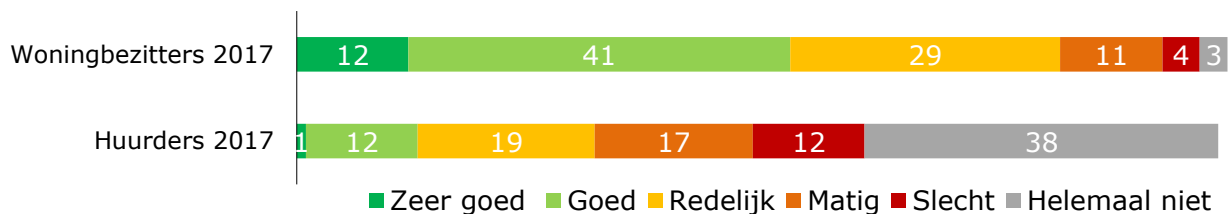
Ongeveer de helft van de huurders (47%) weet niet van wie zij de WOZ-waarde hebben ontvangen. Nagenoeg eenzelfde groep (44%) geeft aan door de gemeente te zijn geïnformeerd.

1.3 Helft van de woningbezitters heeft aanslagbiljet met WOZ-waarde goed bekeken, huurders hebben minder interesse getoond

De helft van de woningbezitters heeft de WOZ-waarde van hun woning (zeer) goed bekeken (53%). Een enkeling heeft de beschikking helemaal niet (3%) of slecht (4%) bekeken.

Huurders hebben over het algemeen minder interesse getoond in de WOZ-waarde van hun huurwoning. Slechts 13% van de huurders geeft aan de beschikking (zeer) goed bekeken te hebben. Nagenoeg vier op de tien hebben de beschikking helemaal niet bekeken.

3 | Hoe goed of slecht heeft u de WOZ-waarde van uw woning op het aanslagbiljet/de beschikking bekeken? (wb'17 n=1.041, hu'17 n=946)



Vier op de tien woningbezitters (39%) hebben wel eens actief naar informatie gezocht over de manier waarop de WOZ-waarde wordt vastgesteld. De groep die de WOZ-beschikking goed heeft bekeken, geeft vaker aan informatie te hebben gezocht over de vaststelling van de WOZ-waarde (55%).

Huurders zijn veel minder vaak op zoek gegaan naar informatie over de vaststelling van de WOZ-waarde (12%). Ook voor huurders geldt dat degenen die de WOZ-beschikking goed hebben bekeken vaker naar informatie hebben gezocht (41%).

4 | Heeft u wel eens actief gezocht naar informatie over de manier waarop de WOZ-waarde van uw woning wordt vastgesteld? (wb'17 n=1.041, wb'14 n=1.048, hu'17 n=946)

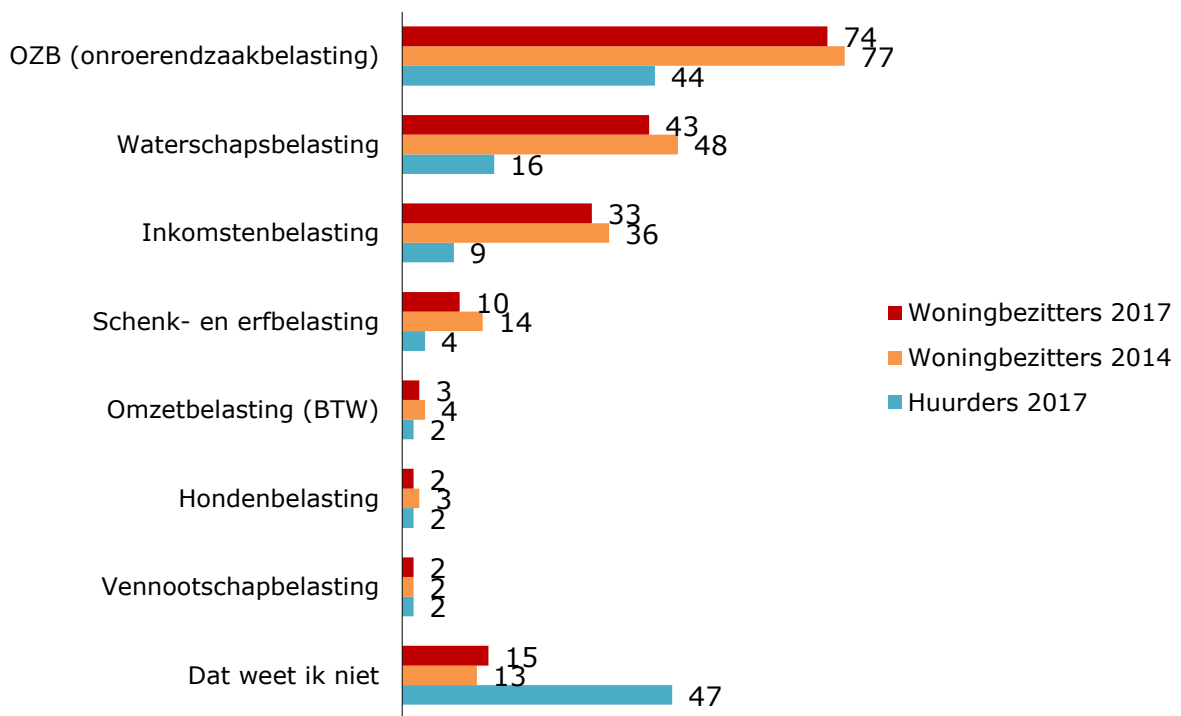


1.4 Bepaling OZB bekendste toepassing van WOZ-waarde

Driekwart van de woningbezitters (74%) is er mee bekend dat de WOZ-waarde wordt gebruikt voor de onroerendzaakbelasting. Ook het gebruik voor de waterschapsbelasting is onder 43% van de woningbezitters bekend. In 2017 zijn de woningbezitters minder vaak bekend met het gebruik van de WOZ-waarde voor schenk- en erfbelasting (10% ten opzichte van 14% in 2014).

Huurders zijn minder bekend met de toepassing van de WOZ-waarde. Nagenoeg de helft van de huurders (47%) kan niet aangeven waar de WOZ-waarde voor wordt gebruikt.

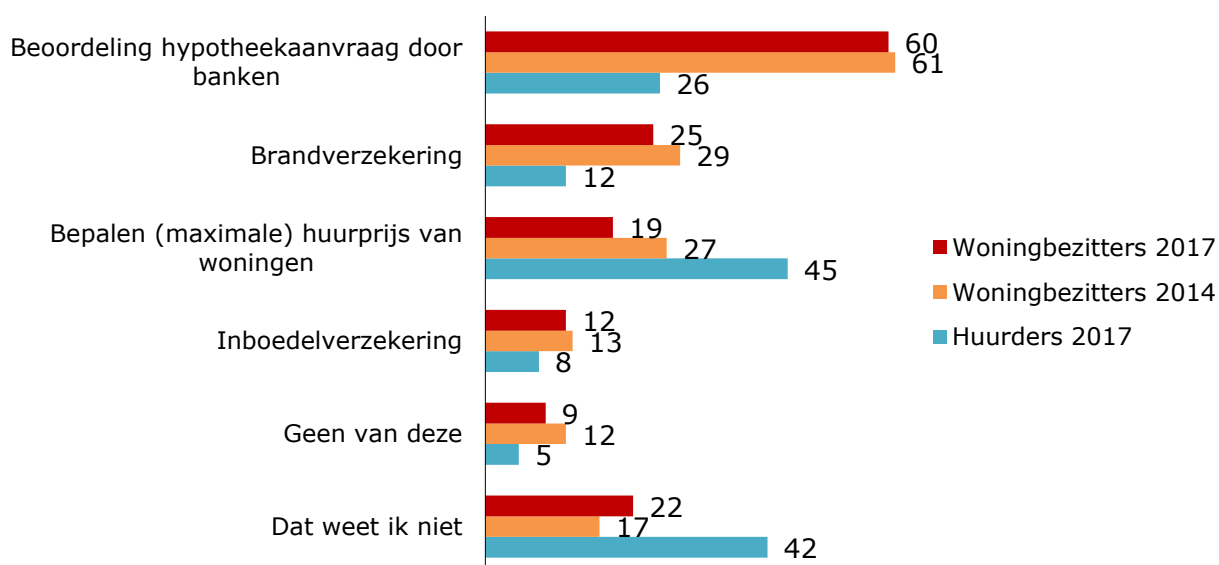
5 | De vastgestelde WOZ-waarde vormt een belastinggrondslag. Voor welke van de volgende belastingen wordt de WOZ- waarde volgens u gebruikt? (wb'17 n=1.041, wb'14 n=1.048, hu'17 n=946)



Als er wordt gevraagd waarvoor de WOZ-waarde nog meer wordt gebruikt, geven zes op de tien woningbezitters aan voor de beoordeling van de hypotheekaanvraag. Een kwart noemt de brandverzekering.

Huurders denken voornamelijk dat de WOZ-waarde wordt gebruikt voor het bepalen van de huurprijs (45%). Tegelijkertijd kan een groot deel van de huurders niet aangeven waarvoor de WOZ-waarde nog meer wordt gebruikt.

6 | Waar wordt de WOZ-waarde volgens u nog meer voor gebruikt? (wb'17 n=1.041, wb'14 n=1.048, hu'17 n=946)



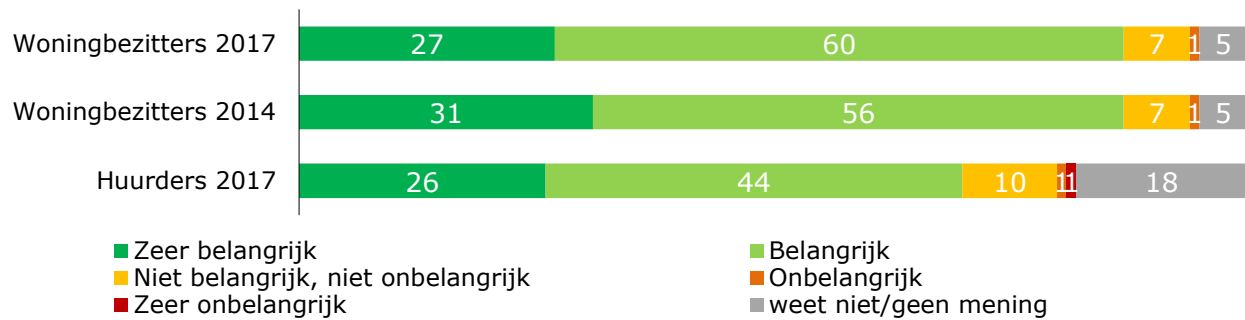
1.5 Toezicht van Waarderingskamer draagt goed bij aan vertrouwen, vaker dan in 2014

Een op de vijf woningbezitters is bekend met de toezicht van de Waarderingskamer op de uitvoering van de Wet WOZ door de gemeente. Dit is gelijk aan de voorgaande metingen. Huurders zijn minder bekend met het toezicht van de Waarderingskamer (13%).

Het belang van het toezicht van de Waarderingskamer wordt groot gevonden. Nagenoeg negen op de tien woningbezitters (87%) vinden het (zeer) belangrijk dat er toezicht wordt gehouden op de Wet WOZ.

Huurders vinden dit toezicht ook overwegend (zeer) belangrijk (69%), maar iets minder dan woningbezitters (87%).

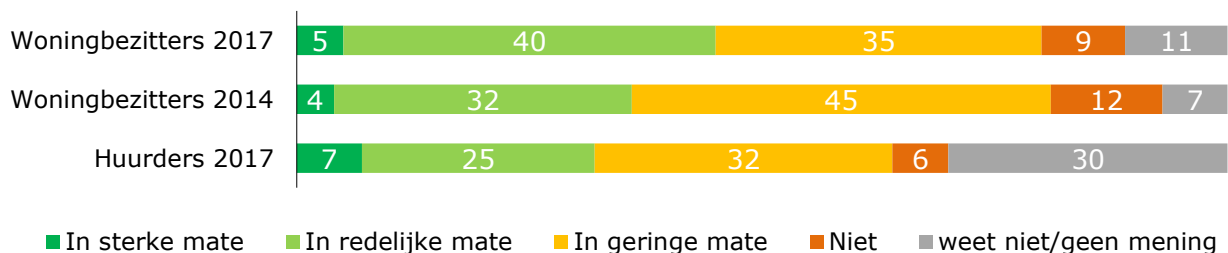
7 | In welke mate vindt u het belangrijk dat er toezicht wordt gehouden op de uitvoering van de Wet WOZ? (wb'17 n=1.041, wb'14 n=1.048, hu'17 n=946)



Het toezicht van de Waarderingskamer op de uitvoering van de Wet WOZ, draagt voor 45% van de woningbezitters in redelijke tot sterke mate bij aan het vertrouwen in de eigen WOZ-waarde. Dit ligt significant hoger dan in 2014 (36%).

Van huurders draagt het toezicht in een derde van de gevallen redelijk tot sterk bij aan het vertrouwen (32%). Ook hier is weer te zien dat huurders minder betrokken zijn bij de WOZ-waarde van hun huurwoning; drie op de tien kunnen niet aangeven of het toezicht zorgt voor meer vertrouwen.

8 | In welke mate draagt dit toezicht ertoe bij dat u vertrouwen heeft in de WOZ-waarde van uw woning? (wb'17 n=1.041, wb'14 n=1.048, hu'17 n=946)



2 Beoordeling uitvoering Wet WOZ

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de waardering en het vertrouwen in de wet WOZ.

2.1 Rapportcijfer voor uitvoering Wet WOZ weer gestegen

De woningbezitters geven in 2017 gemiddeld een 6,1 voor de uitvoering van de Wet WOZ door de gemeente. Dit is het hoogste rapportcijfer sinds de eerste meting in 2009, toen de uitvoering met een 5,7 werd gewaardeerd. Ook in 2011 werd er net geen voldoende gescoord (5,6), waarna er vervolgens al een stijging te zien was in 2014 (5,9). De 6,1 die in 2017 wordt gegeven is een significantie stijging ten opzichte van voorgaande metingen.

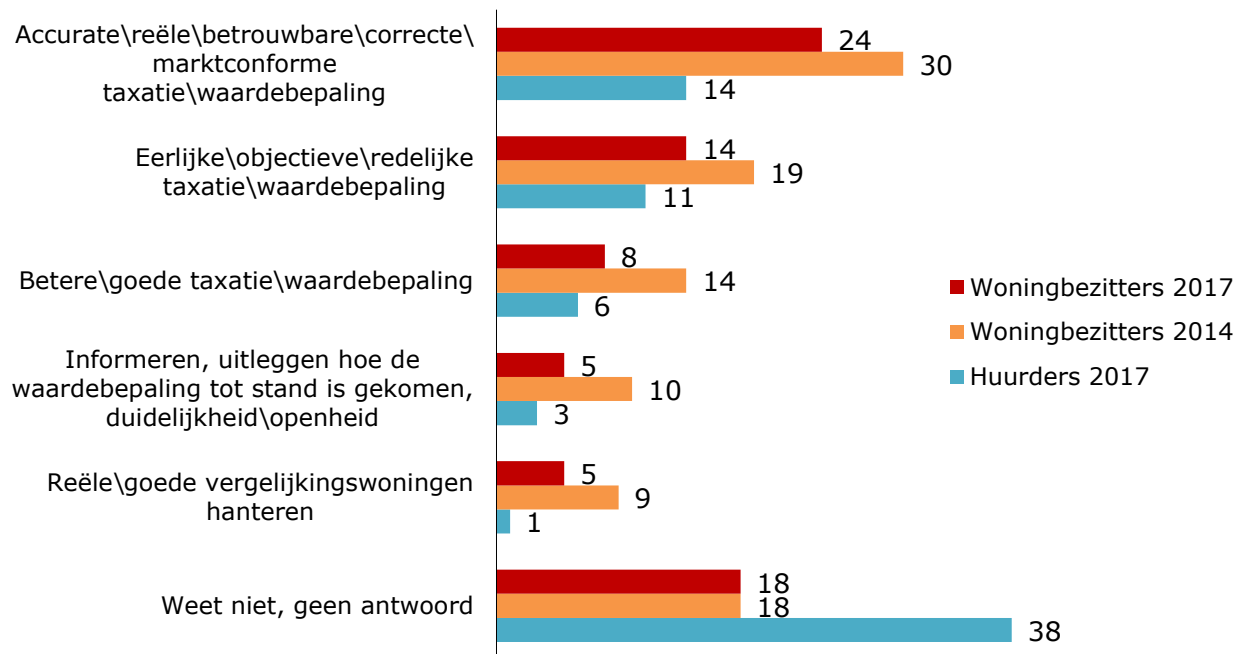
Huurders geven gemiddeld een lager rapportcijfer voor de uitvoering van de Wet WOZ, namelijk een 5,9 gemiddeld. Indien de beschikking met de WOZ-waarde (zeer) goed is bekeken, wordt de uitvoering beter beoordeeld (6,3) dan wanneer deze beschikking helemaal niet door de huurder is bekeken (5,4). Dit verschil is niet bij woningbezitters te zien.

2.2 Gemeente dient vooral accuraat en objectief te zijn in het bepalen van de WOZ-waarden

De belangrijkste taak van de gemeente, als het gaat om de uitvoering van de Wet WOZ, is volgens de woningbezitters een accurate waardebeoordeling (24%). Daarbij is het ook van belang dat deze waardebeoordeling eerlijk en objectief verloopt (14%).

Huurders vinden het lastiger om aan te geven wat zij de belangrijkste taak vinden van de gemeente betreffende de uitvoering van de Wet WOZ. Ze noemen dan wel de accurate waardebeoordeling (14%), maar 38% kan hierop geen antwoord geven.

9 | Wat vindt u de belangrijkste taak van de gemeente als het gaat om de uitvoering van de Wet WOZ? (open, door meer dan 5% genoemd) (wb'17 n=1.041, wb'14 n=1.048, hu'17 n=946)



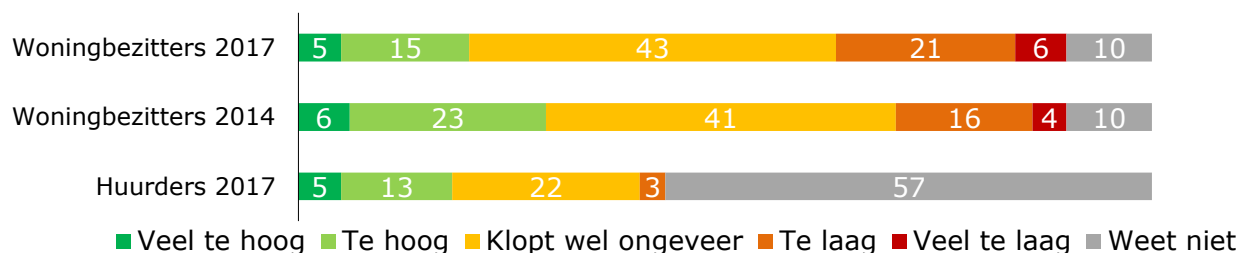
2.2.1 Ontvangen WOZ-waarde minder vaak te hoog gevonden

In 2017 geeft 20% van de woningbezitters aan de ontvangen WOZ-waarde te hoog te vinden in vergelijking met de marktwaarde van de woning. In 2014 was dit nog 29%. Men vindt de WOZ-waarde dit jaar vaker te laag in vergelijking met 2014 (27% versus 20%).

Huurders vinden het lastiger in te schatten of de ontvangen WOZ-waarde overeenkomt met de marktwaarde (57% weet het niet). Dit komt onder andere omdat een groot deel van de huurders niet bekend is met de WOZ-waarde van hun woning. In de totale groep huurders vindt 18% de WOZ-waarde te hoog.

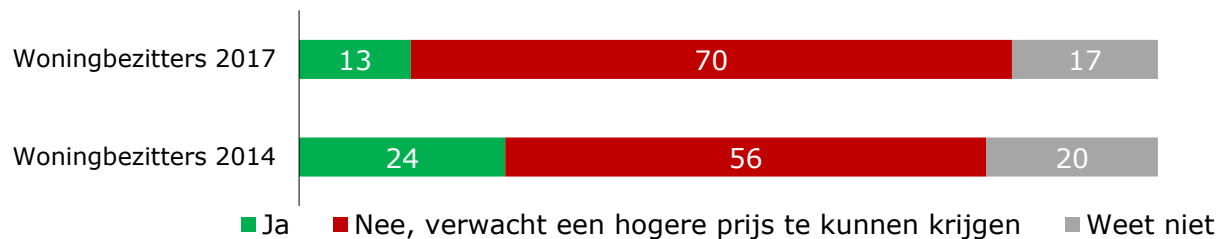
Onder de huurders die de beschikking met hun WOZ-waarde hebben bekeken, geeft 47% aan dat de WOZ-waarde ongeveer klopt met de marktwaarde en 35% is van mening dat deze te hoog is.

10 | Wat vindt u van uw laatst ontvangen WOZ- waarde als u deze waarde afzet tegen de marktwaarde van uw woning? (wb'17 n=1.041, wb'14 n=1.048, hu'17 n=946)



Zeven op de tien (70%) woningbezitters zijn van mening dat zij een hogere verkoopprijs voor hun woning kunnen ontvangen dan de WOZ-waarde. Dit percentage ligt hoger dan in 2014 (56%). Een goede verklaring hiervoor kan zijn dat de peildatum van de WOZ-datum op 1 januari 2016 ligt en de huizenprijzen het afgelopen half jaar flink zijn gestegen.

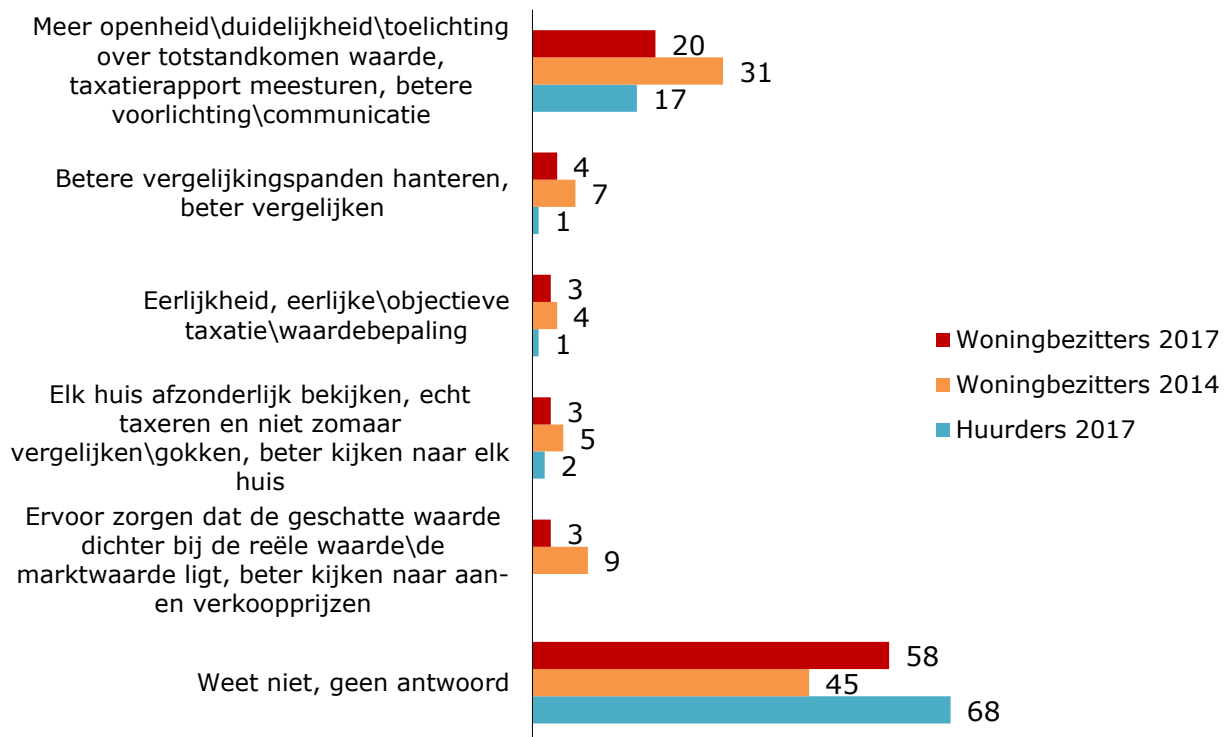
11 | Stel dat u zou willen verhuizen, zou u uw woning op dit moment dan verkopen voor de laatst ontvangen WOZ-waarde? (wb'17 n=1.041, wb'14 n=1.048)



2.2.2 Uitvoering Wet WOZ kan verbeterd worden door meer openheid en duidelijkheid, maar minder genoemd dan in 2014

Als er naar suggesties wordt gevraagd ter verbetering van de uitvoering van de Wet WOZ, geeft een op de vijf (20%) woningbezitters aan dat er meer openheid en toelichting over de totstandkoming van de WOZ-waarde moet komen. Dit ligt significant lager in vergelijking met 2014 (31%).

12 | Welke suggestie zou u geven om de uitvoering van de Wet WOZ zodanig te verbeteren dat uw vertrouwen in deze uitvoering (nog) sterker wordt? (open) (wb'17 n=1.041, wb'14 n=1.048, hu'17 n=946)



3 Vertrouwen in uitvoering Wet WOZ

Aan de hand van vier vragen is, net als in de voorgaande jaren, de vertrouwensindex berekend. Deze index geeft de mate van vertrouwen aan voor de uitvoering van de Wet WOZ door gemeenten. Het indexcijfer (kan maximaal op 100 liggen) is berekend op basis van de onderstaande vier vragen:

- Wat is uw oordeel over de WOZ-waarde van uw woning, afgaande op uw laatst ontvangen WOZ-waarde? (zeer goed; goed; redelijk; matig; slecht)
- Hoe sterk is uw vertrouwen in de mate waarin de meest recente WOZ-waarde van uw woning een afspiegeling is van de marktwaarde van uw woning? (zeer sterk; sterk; redelijk sterk; niet zo sterk; helemaal niet sterk)
- Hoe beoordeelt u de manier waarop uw gemeente haar taken met betrekking tot de uitvoering van de Wet WOZ vervult? (zeer goed; goed; redelijk; matig; slecht)
- Hoe beoordeelt u de manier waarop uw gemeente haar taken met betrekking tot de uitvoering van de Wet WOZ vervult in vergelijking met de manier waarop uw gemeente andere taken uitvoert? (zeer goed; goed; redelijk; matig; slecht)

3.1.1 Vertrouwen onder woningbezitters gestegen

Het overall indexcijfer voor woningbezitters ligt op **26** in 2017. Dit betekent dat het vertrouwen van woningbezitters in de uitvoering van de Wet WOZ is gestegen ten opzichte van 2014, toen het indexcijfer **21** was. Ook in 2009 en 2011 was het vertrouwen lager (indexcijfers van respectievelijk **16** en **15**). Ondanks dat de vertrouwensindex is gestegen, blijft het nog steeds een lage score.¹

Huurders hebben een fors lager vertrouwen. Het indexcijfer ligt voor huurders op **9**. Hierbij moet wel gemeld worden dat huurders slecht bekend zijn met de uitvoering van de Wet WOZ. Dit bepaalt in grote mate hun vertrouwen. Indien de beschikking met de WOZ-waarde is bekeken, dus als ze er wat meer vanaf weten, komt de vertrouwensindex uit op **31** ten opzichte van **-6** voor de groep huurders die de WOZ-waarde helemaal niet hebben bekeken.

In de volgende paragrafen wordt verder ingegaan op het verschil in mate van vertrouwen tussen verschillende groepen.

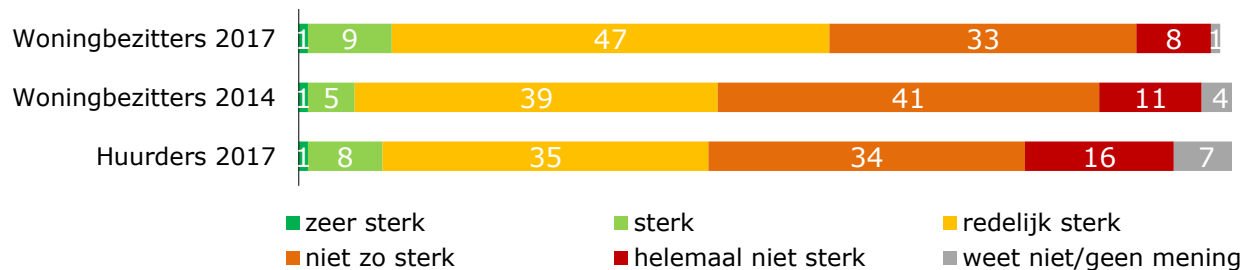
3.1.2 Meer vertrouwen in de overheid, betekent ook meer vertrouwen in Wet WOZ

Indien het vertrouwen in de overheid (zeer) sterk is, is ook het vertrouwen in de Wet WOZ fors hoger (indexcijfer **42**) in vergelijking met de woningbezitters die weinig vertrouwen hebben in de overheid (indexcijfer **6**).

In 2014 zagen we nog een daling in het vertrouwen in de overheid (van 55% naar 45% redelijk tot zeer sterk vertrouwen), waarbij desondanks een lichte stijging te zien was in het vertrouwen in de Wet WOZ. In 2017 is het algemene vertrouwen in de overheid weer gestegen (57% redelijk tot zeer sterk) en ook het vertrouwen in de Wet WOZ gestegen. In de navolgende paragraaf zullen we zien dat het vertrouwen in de overheid een positieve relatie heeft met het vertrouwen in de Wet WOZ. Naarmate dit vertrouwen hoger is, is ook de vertrouwensindex hoger.

¹ Het is lastig deze waarde te 'benchmarken' aan TRI*M-onderzoeken voor andere overheden, omdat voor dit onderzoek is gekozen voor een afwijkende antwoordschaal (zie ook de onderzoeksverantwoording bij deze rapportage). Gemiddeld genomen behaalt 'de overheid' een indexwaarde van 30-40. Als er voor dit onderzoek gekozen was voor de (standaard) scheve schaal, dan zou de indexwaarde waarschijnlijk (nog) lager hebben gelegen dan 26.

13 | Hoe sterk is uw vertrouwen in de Nederlandse overheid in het algemeen? (wb'17 n=1.041, wb'14 n=1.048, hu'17 n=946)



3.1.3 Meer interesse en kennis zorgt voor meer vertrouwen

In de onderstaande tabel is te zien hoe de vertrouwensindex zich verhoudt tot de mate waarin men omgaat met de Wet WOZ en de mate van vertrouwen in de overheid en gemeente.

Over het algemeen blijkt dat hoe meer interesse, en dus kennis, men heeft in de uitvoering van de Wet WOZ, hoe meer vertrouwen er is in deze uitvoering.

Zo ligt de vertrouwensindex van de woningbezitters die de eigen WOZ-waarde (zeer) goed hebben bekeken op 30 en degene die de beschikking helemaal niet hebben bekeken, hebben een vertrouwensindex van 3.

Indien men bekendheid is met het toezicht van de Waarderingskamer op de uitvoering van de Wet WOZ, ligt het vertrouwen ook hoger. In 2014 had deze bekendheid nauwelijks invloed op het vertrouwen.

Wanneer een taxatieverslag is opgevraagd, ligt het vertrouwen gemiddeld iets hoger. Indien er een bezwaar is ingediend, is het vertrouwen van de woningbezitter in de uitvoering van de Wet WOZ juist iets lager. Hoe recenter dit bezwaar is ingediend, hoe lager het vertrouwen.

Onder huurders zijn nagenoeg dezelfde verschillen te zien. Huurders die meer af weten van de uitvoering van de Wet WOZ hebben meer vertrouwen. Zo hebben huurders die goed op de hoogte zijn van de manier waarop de WOZ-waarde is vastgesteld een hogere vertrouwensindex (37) ten opzichte van degenen die matig/slecht op de hoogte zijn (1).

Daarnaast heeft de mate waarin men vindt dat de ontvangen WOZ-waarde overeenkomt met de marktwaarde ook invloed op het vertrouwen van de uitvoering. Wanneer woningbezitters van mening zijn dat de WOZ-waarde klopt, is het vertrouwen fors groter (44) dan wanneer men van mening is dat de WOZ-waarde te hoog is ingeschat (-2).

De invloed van het vertrouwen in de overheid en de gemeente heeft in 2017 een sterkere invloed op de vertrouwensindex in vergelijking met de voorgaande metingen. Woningbezitters bij wie het vertrouwen in de overheid (zeer) sterk is, hebben een vertrouwensindex van 52 (ten opzichte van 37 in 2014). De vertrouwensindex daalt naar 9 wanneer het vertrouwen in de gemeente (helemaal) niet sterk is.

Deze verschillen zijn ook onder huurders te zien, maar daar ligt het vertrouwen over het algemeen iets lager.

	Woningbezitters			Huurders
	2017	2014	2011	2017
Totaal	26	21	15	9

Eigen WOZ- waarde bekeken				
(zeer) goed	30	-	-	31
redelijk	26	-	-	21
matig/slecht	17	-	-	11
helemaal	3	-	-	-6
niet				

WOZ-waarde van andere woningen bekeken				
ja	24	-	-	22
nee	27	-	-	8

Op hoogte van manier vaststellen waarde				
(zeer) goed	34	23	12	37
redelijk	28	23	21	21
matig of slecht	19	17	11	1

Taxatieverslag opgevraagd				
ja	31	-	-	28
nee	23	-	-	6

	Woningbezitters			Huurders
	2017	2014	2011	2017
Op hoogte van toezicht op uitvoering WOZ				
ja	37	22	17	28
nee	23	21	15	6

Vertrouwen in Nederlandse overheid				
(zeer) sterk	42	28	31	31
redelijk sterk	34	30	24	19
niet zo/helemaal	13	11	4	0
niet sterk				

Vertrouwen in gemeente				
(zeer) sterk	52	37	45	33
redelijk sterk	31	31	26	17
niet zo/helemaal	9	7	-4	-7
niet sterk				

Mening over WOZ-waarde t.o.v. marktwaarde				
te hoog	-2	-2	-12	-7
klopt ongeveer	44	40	40	37
te laag	23	14	23	17

Bezwaar ingediend				
ja	19	-	-	5
nee	29	-	-	9

3.1.4 Hoger opgeleiden meer vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ

Woningbezitters die hoger opgeleid zijn, hebben meer vertrouwen in de Wet WOZ. Deze groep heeft ook meer interesse en kennis in de WOZ-waarden in vergelijking met de lager opgeleiden. Een ander opvallend resultaat is hoe nieuwer de woning is, des te hoger het vertrouwen. Over het algemeen hebben jongeren iets meer vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ dan ouderen.

15 | Vertrouwensindex, uitgesplitst naar achtergrondkenmerken respondent

	Woningbezitters			Huurders
	2017	2014	2011	2017
Totaal	26	21	15	9

Leeftijd				
18-34	32	27	25	15
35-54	26	21	15	14
55+	24	18	11	3

Opleiding				
lo-lbo	18	14	14	-3
mavo	27	21	5	9
mbo	23	22	15	5
havo-vwo	25	16	16	10
hbo-w.o.	30	23	17	15

Regio				
drie grote steden	24	15	19	4
rest west	25	22	13	9
noord	24	22	17	12
oost	29	19	18	18
zuid	27	23	14	4

WOZ- waarde				
lager dan 200.000	28	23	19	23
200.000-250.000	29	20	21	22
250.000-300.000	25	16	18	12
300.000-400.000	24	24	5	-
400.000 of hoger	22	23	10	-

Bouwjaar	Woningbezitters			Huurders
	2017	2014	2011	2017
vóór 1970	22	17	14	7
1970-1979	32	17	20	6
1980-1989	28	24	18	7
1990-1999	28	26	18	11
2000-2009 ²	24	26	6	11
2010 of later	36	-	-	29

Woonachtig sinds				
vóór 1980	23	15	7	9
1980-1989	21	20	16	-6
1990-1999	25	19	14	2
2000-2009	27	23	17	13
2010 of later ²	29	-	-	12

Type woning				
vrijstaand	24	21	16	-
2-onder-1-kap	23	20	12	15
hoekwoning	27	23	16	8
tussenwoning	29	20	17	9
galerijflat	34	-	-	4
portiekwoning	-	-	-	16
bovenwoning	-	-	-	6

² t/m 2014 bestond deze categorie uit 2000 of later

3.2 Factoren die invloed hebben op het vertrouwen van woningbezitters

In dit hoofdstuk wordt stilgestaan bij de factoren die invloed hebben op het vertrouwen. Er zijn 19 factoren voorgelegd aan de woningbezitters en huurders en hen is gevraagd deze te beoordelen op een 5-puntsschaal van zeer goed tot slecht (zie de bijlage voor de vragenlijst).

Door de samenhang te berekenen tussen de aspecten en het indexcijfer, wordt inzicht gekregen in de factoren die de meeste invloed hebben op het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ en waarvoor verbetering van de factoren de mogelijkheid biedt om het vertrouwen te verhogen.

Per aspect wordt ten eerste naar het oordeel gekeken. Dit wordt aangegeven met de onderstaande symbolen:

▼ Ver onder gemiddeld ▼ Onder gemiddeld ○ Gemiddeld ▲ Boven gemiddeld ▲ Ver boven gemiddeld

Vervolgens wordt voor de sterke en zwakke aspecten gekeken in hoeverre deze invloed hebben op het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ. Deze aspecten kunnen worden aangepakt en worden weergegeven in volgorde van belang.

3.2.1 Woningbezitters: Sterke factoren

Hieronder worden de sterke factoren getoond die gemiddeld tot bovengemiddeld scoren en redelijk tot veel impact hebben op het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ.

16 | Sterke factoren - woningbezitters

Blijven investeren - top priority

- ▲ De verhouding tussen uw huidige WOZ-waarde en die van vorig jaar
- ▲ De juistheid van de gegevens die uw gemeente gebruikt
- De verhouding tussen uw WOZ-waarde en die van woningen in uw omgeving

Behouden - high priority

- De wijze waarop de gemeente u de gelegenheid geeft om de juistheid van de gegevens te controleren

Verder uitbouwen - medium priority

- De mate waarin u vragen kunt stellen (of opmerkingen kunt maken) zonder formeel bezwaarschrift te hoeven indienen
-

Onder de aspecten die het hoogste scoren en daarbij het meeste invloed hebben op het vertrouwen, behoren de aspecten *de verhouding tussen de huidige WOZ-waarde en die van vorig jaar* en *de verhouding met de andere woningen in de omgeving*. Deze aspecten scoren respectievelijk boven gemiddeld en gemiddeld. Ook *de juistheid van de gegevens die de gemeente gebruikt* scoort boven gemiddeld en heeft redelijk veel impact op het vertrouwen. In deze aspecten moet geïnvesteerd blijven worden, want als de waardering van deze aspecten achteruit gaat, zal ook het vertrouwen

dalen. Maar als er verder wordt geïnvesteerd en deze aspecten worden beter gewaardeerd, zal het vertrouwen juist gaan stijgen.

Een ander belangrijk aspect om op het huidige niveau te behouden is *de wijze waarop de gemeente de gelegenheid geeft om de juistheid van de gegevens te controleren*. Wanneer dit aspect niet op het huidige niveau blijft, zal het vertrouwen in de uitvoering dalen. Een verbetering van dit aspect zal alleen niet direct leiden tot een toename in het vertrouwen.

In 2014 was dit nog één van de zwakke aspecten, waarbij het in 2017 tot één van de sterke aspecten behoort.

Het aspect *de mate waarin er vragen gesteld kunnen worden zonder formeel een bezwaarschrift in te dienen* dient ook een aandachtspunt te blijven. Een vermindering van waardering van dit aspect zal niet direct leiden tot een afname in vertrouwen, maar bij een verbetering zal er wel vertrouwen gewonnen kunnen worden.

3.2.2 Woningbezitters: zwakke factoren

Naast de sterke factoren zijn er factoren die minder goed worden gewaardeerd, terwijl die wel veel impact hebben op het vertrouwen. Deze aspecten hebben voornamelijk betrekking op de duidelijkheid over de uitvoering van de Wet WOZ.

17 | Zwakke factoren – woningbezitters

Investeren - top priority

- ☒ De vergelijkbaarheid van de op uw taxatieverslag vermelde woningen
- ☒ De verhouding tussen uw WOZ-waarde en de verwachte verkoopwaarde van uw woning

Verder uitbouwen - high priority

- ☒ Duidelijkheid over de reden(en) voor een WOZ-waardedaling of -stijging
- ☒ Duidelijkheid over de werkwijze van uw gemeente bij de uitvoering van de Wet WOZ

Behouden - high priority

- ☐ De verhouding tussen uw WOZ-waarde en de aankoopprijs/huurprijs van uw woning
- ☐ De verhouding tussen een WOZ-waardedaling of -stijging van uw woning en een daling of stijging van de gemiddelde waarde in Nederland

Verder uitbouwen - medium priority

- ☒ Duidelijkheid over de totstandkoming van uw WOZ-waarde
 - ☒ De snelheid waarmee een eventueel bezwaar tegen de WOZ-waarde wordt afgehandeld
 - ☒ De openheid die uw gemeente geeft over de totstandkoming van de WOZ-waarde
-

De twee belangrijkste aspecten om in te investeren, omdat deze een grote impact hebben op de vertrouwensindex, zijn *de vergelijkbaarheid van de op de taxatieverslag vermelde woningen* en *de verhouding tussen de WOZ-waarde en de verwachte verkoopwaarde van de woning*. Beide aspecten scoren onder gemiddeld.

De duidelijkheid over de reden(en) voor een WOZ-waardedaling of -stijging scoort ver onder gemiddeld. Dit is een aspect dat bij een afname in de waardering van woningbezitters niet direct tot een afname in het vertrouwen zal leiden, maar wanneer hier meer duidelijkheid over komt, zal het vertrouwen wel kunnen stijgen. Dit geldt ook voor *de werkwijze van de gemeente bij de uitvoering van de Wet WOZ*.

Daarnaast zijn er nog drie aspecten die bij verbetering tot een verhoging van het vertrouwen kunnen zorgen, maar die een lage prioriteit bezitten. Dit zijn aspecten die ook met de informatievoorziening rond de uitvoering van de Wet WOZ te maken hebben, zoals de *duidelijkheid over de totstandkoming van de WOZ-waarde* en de *openheid* hierover. De score op deze aspecten is nu onder gemiddeld. Door deze informatievoorziening te verbeteren, zal het vertrouwen in de uitvoering kunnen stijgen.

De aspecten *De verhouding tussen de WOZ-waarde en de aankoop-/huurprijs* en *WOZ-daling/-stijging van de woning en de daling of stijging van de gemiddelde waarde in Nederland* scoren beide gemiddeld. Aan deze aspecten dient wel voldoende aandacht te worden besteed om het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ niet te laten dalen. Het is voornamelijk van belang dat de performance op het huidige niveau blijft. Een verbetering zal namelijk niet direct leiden tot meer vertrouwen.

3.3 Factoren die invloed hebben op het vertrouwen van huurders

In deze paragraaf worden de sterke en zwakke factoren beschreven die invloed hebben op het vertrouwen van de huurders in de uitvoering van de Wet WOZ.

3.3.1 Huurders: sterke factoren

Hieronder worden de sterke factoren weergegeven die veel impact hebben op het vertrouwen van huurders in de uitvoering van de Wet WOZ.

18 | Sterke factoren – huurders

Blijven investeren - top priority

-  De mate waarin u vragen kunt stellen (of opmerkingen kunt maken) zonder formeel bezwaarschrift te hoeven indienen

Behouden - high priority

-  De juistheid van de gegevens die uw gemeente gebruikt
-  De wijze waarop de gemeente u de gelegenheid geeft om de juistheid van de gegevens te controleren

Behouden - medium priority

-  De verhouding tussen uw huidige WOZ-waarde en die van vorig jaar
-

De mate waarin er vragen kunnen worden gesteld zonder een formeel bezwaarschrift in te hoeven dienen is één van de sterkste aspecten onder huurders. Dit aspect scoort boven gemiddeld en heeft daarbij veel impact op het vertrouwen. Het is belangrijk om in dit aspect te blijven investeren om het vertrouwen te verhogen en te voorkomen dat het vertrouwen gaat dalen.

De andere sterke aspecten zijn alle belangrijk om op hetzelfde niveau te houden, een verbetering zal niet direct leiden tot een toename in vertrouwen. Wanneer de performance minder wordt, zal dit wél voor een daling in het vertrouwen kunnen zorgen. Dit geldt onder andere voor het aspect *de juistheid van de gegevens die de gemeente gebruikt*. Dit aspect scoort bovengemiddeld, net als het aspect *de verhouding tussen de huidige WOZ-waarde en die van vorig jaar*.

3.3.2 Huurders: zwakke factoren

Eerder was al te zien dat huurders over het algemeen minder vertrouwen hebben in de uitvoering van de Wet WOZ (indexcijfer van 9). Dit is ook terug te zien in het onderstaande overzicht met de zwakke factoren. Net als bij de woningbezitters hebben deze factoren voornamelijk te maken met de duidelijkheid rondom de uitvoering.

19 | Zwakke factoren – huurders

Verder uitbouwen - high priority

- ☒ Duidelijkheid over de totstandkoming van uw WOZ-waarde
- ☒ Duidelijkheid over de werkwijze van uw gemeente bij de uitvoering van de Wet WOZ
- ☒ De verhouding tussen een WOZ-waardedaling of -stijging van uw woning en een daling of stijging van de gemiddelde waarde in Nederland
- ☒ De vergelijkbaarheid van de op uw taxatieverslag vermelde woningen
- ☐ De verhouding tussen uw WOZ-waarde en de aankoopprijs/huurprijs van uw woning
- ☐ De verhouding tussen uw WOZ-waarde en die van woningen in uw omgeving

Verder uitbouwen - medium priority

- ☒ Duidelijkheid over de reden(en) voor een WOZ-waardedaling of -stijging
 - ☐ De openheid die uw gemeente geeft over de totstandkoming van de WOZ-waarde
-

Voor alle zwakke aspecten geldt dat het belangrijk is om deze te verbeteren, wat een positief resultaat zal kunnen hebben op het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ. Het zijn voornamelijk aspecten die te maken hebben met de informatievoorziening rondom de Wet WOZ. Door meer duidelijkheid te scheppen over *de totstandkoming van de WOZ-waarde, de werkwijze van de uitvoering en de vergelijkbaarheid met andere woningen* is de kans groot dat het vertrouwen onder huurders stijgt. Deze aspecten scoren nu beneden gemiddeld en hier is dan ook nog winst te behalen.

4 Openbaarheid van WOZ-waarden

Er zijn verschillende mogelijkheden te vinden op internet om meer inzicht te krijgen in de WOZ-waarde van de eigen woning en andere woningen.
In dit hoofdstuk wordt hier verder op in gegaan.

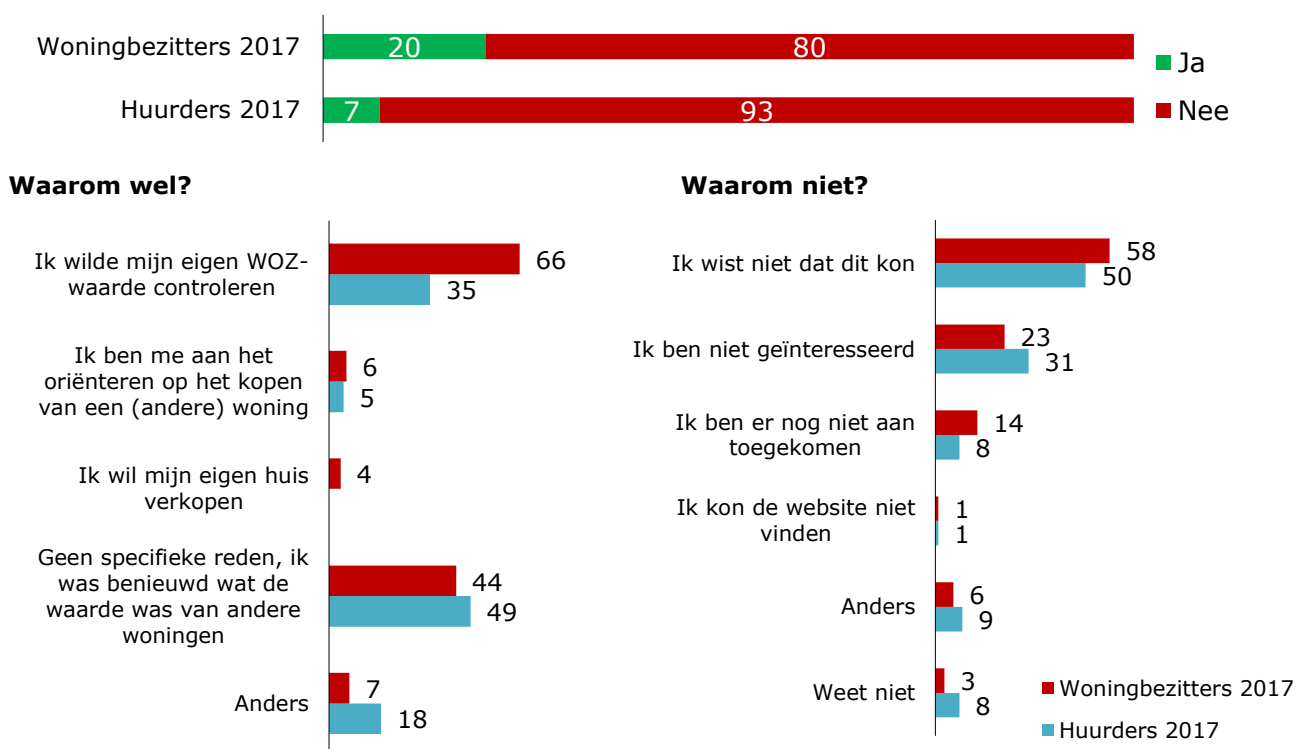
4.1 Een op de vijf woningbezitters heeft gebruik gemaakt van de openbaarheid van de WOZ-waarden

Een op de vijf woningbezitters geeft aan wel eens de WOZ-waarde van anderen woningen te hebben bekeken. Twee op de drie (66%) deden dit om hun eigen WOZ-waarde te controleren. 44% heeft de WOZ-waarden van andere woningen wel eens bekeken zonder specifieke reden, maar voornamelijk omdat men nieuwsgierig was.

Wanneer woningbezitters geen andere WOZ-waarden hebben bekeken, had dit voornamelijk als reden dat men niet op de hoogte was van deze mogelijkheid (58%). Nagenoeg een kwart geeft aan niet geïnteresseerd te zijn in de WOZ-waarden van andere woningen (23%).

Huurders hebben minder vaak de WOZ-waarden van andere woningen bekeken (7%). Wanneer men dit wel heeft gedaan, deed men dit vaak uit nieuwsgierigheid (49%). Een op de drie (35%) wilde de WOZ-waarden van hun eigen huurwoning controleren.

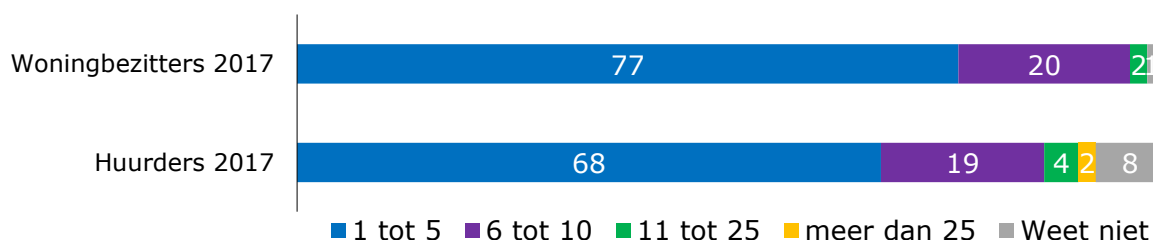
20 | Heeft u de WOZ-waarde van andere woningen wel eens bekeken? (wb'17 n=1.041, hu'17 n=946) / Waarom wel? (wb'17 n=214, hu'17 n=73) / Waarom niet? (wb'17 n=827, hu'17 n=873)



De meeste woningbezitters die WOZ-waarden hebben ingezien, deden dit bij 1 tot 5 andere woningen (77%). Een op de vijf WOZ-bekijkers geeft aan van 6 tot 10 woningen de WOZ-waarde te hebben geraadpleegd (20%).

Huurders die WOZ-waarden hebben bekeken, deden dit ook voornamelijk bij maximaal vijf woningen. 68% geeft aan de WOZ-waarde van 1 tot 5 woningen te hebben geraadpleegd en 19% van 6 tot 10 woningen.

21 | Van hoeveel woningen heeft u de WOZ-waarde geraadpleegd? (wb'17 n=214, hu'17 n=73)

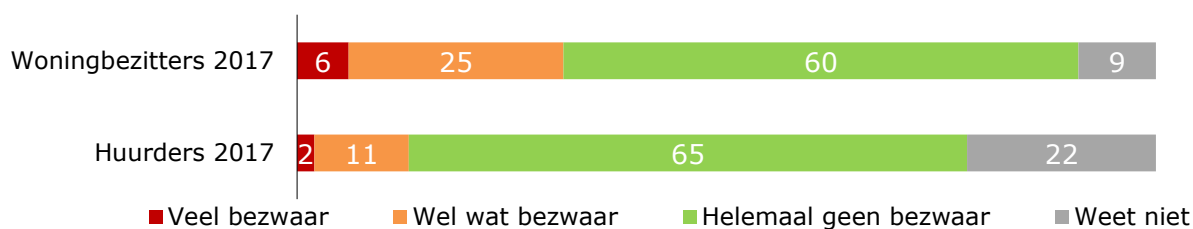


4.2 Zes op de tien hebben geen bezwaar tegen openbaarheid WOZ-waarden

Van de woningbezitters heeft 60% er helemaal geen bezwaar tegen dat de WOZ-waarde van de woning openbaar staat. 6% heeft er veel bezwaar tegen dat de WOZ-waarden door iedereen in gezien kunnen worden en een kwart vindt dit wel wat bezwaarlijk (25%).

Huurders hebben over het algemeen minder bezwaar tegen de openbaarheid van de WOZ-waarden of hebben hier geen mening over. 13% heeft *veel* bezwaar en 11% heeft *wel wat* bezwaar tegen de openbaarheid van de WOZ-waarden. 22% heeft hier geen duidelijke mening over.

22 | In hoeverre heeft u er wel of geen bezwaar tegen dat iedereen de WOZ-waarde van uw woning kan inzien? (wb'17 n=1.041, hu'17 n=946)



4.3 Een op de tien woningbezitters heeft WOZ-waarden via wozwaardeloket.nl bekeken

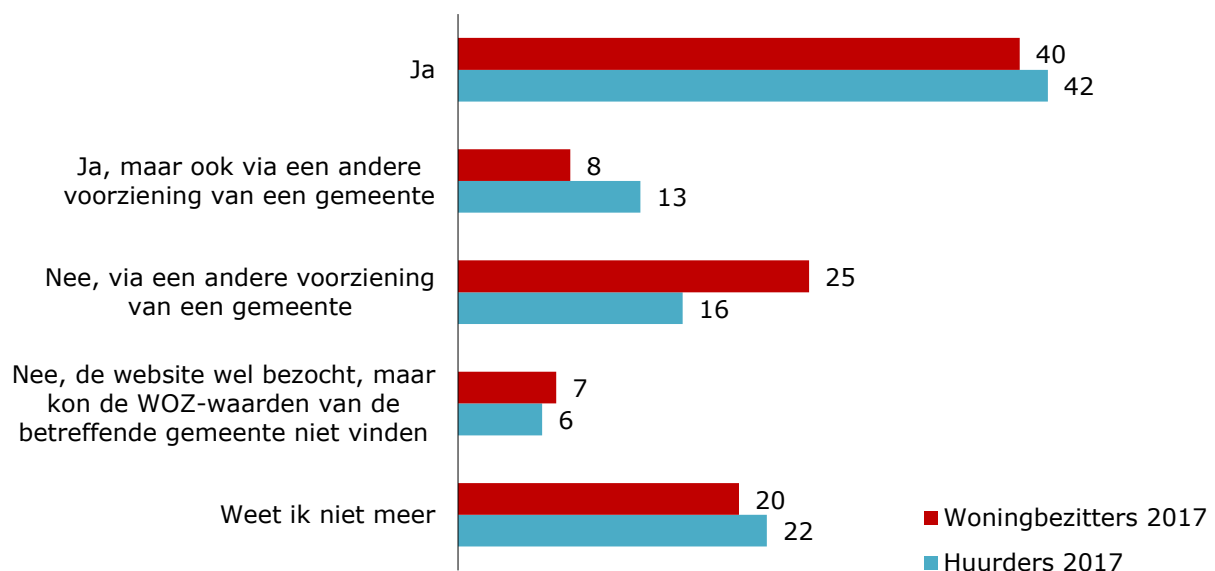
Nagenoeg de helft (48%) van de woningbezitters, die WOZ-waarden hebben bekeken, heeft de WOZ-waarden waar men naar zocht gevonden op de website wozwaardeloket.nl. Dit komt neer op 10% van alle woningbezitters.

Een op de drie woningbezitters, die WOZ-waarden hebben bekeken, geeft aan de WOZ-waarden (ook) via een andere voorziening van de gemeente te hebben gevonden. Dit komt neer op 7% van alle woningbezitters.

Een enkeling heeft de website wozwaardeloket.nl wel bezocht, maar kon de WOZ-waarden van de betreffende gemeente niet vinden (7).

De meerderheid van de huurders, die WOZ-waarden heeft bekeken, heeft dit ook gevonden op wozwaardeloket.nl (55%). Dit komt neer op 4% van alle huurders.

23 | Heeft u de WOZ-waarden gevonden op www.wozwaardeloket.nl? Woningbezitters en huurders die andere WOZ-waarden hebben bekeken (wb'17 n=214, hu'17 n=73)



4.4 Wozwaardeloket.nl ruim voldoende beoordeeld

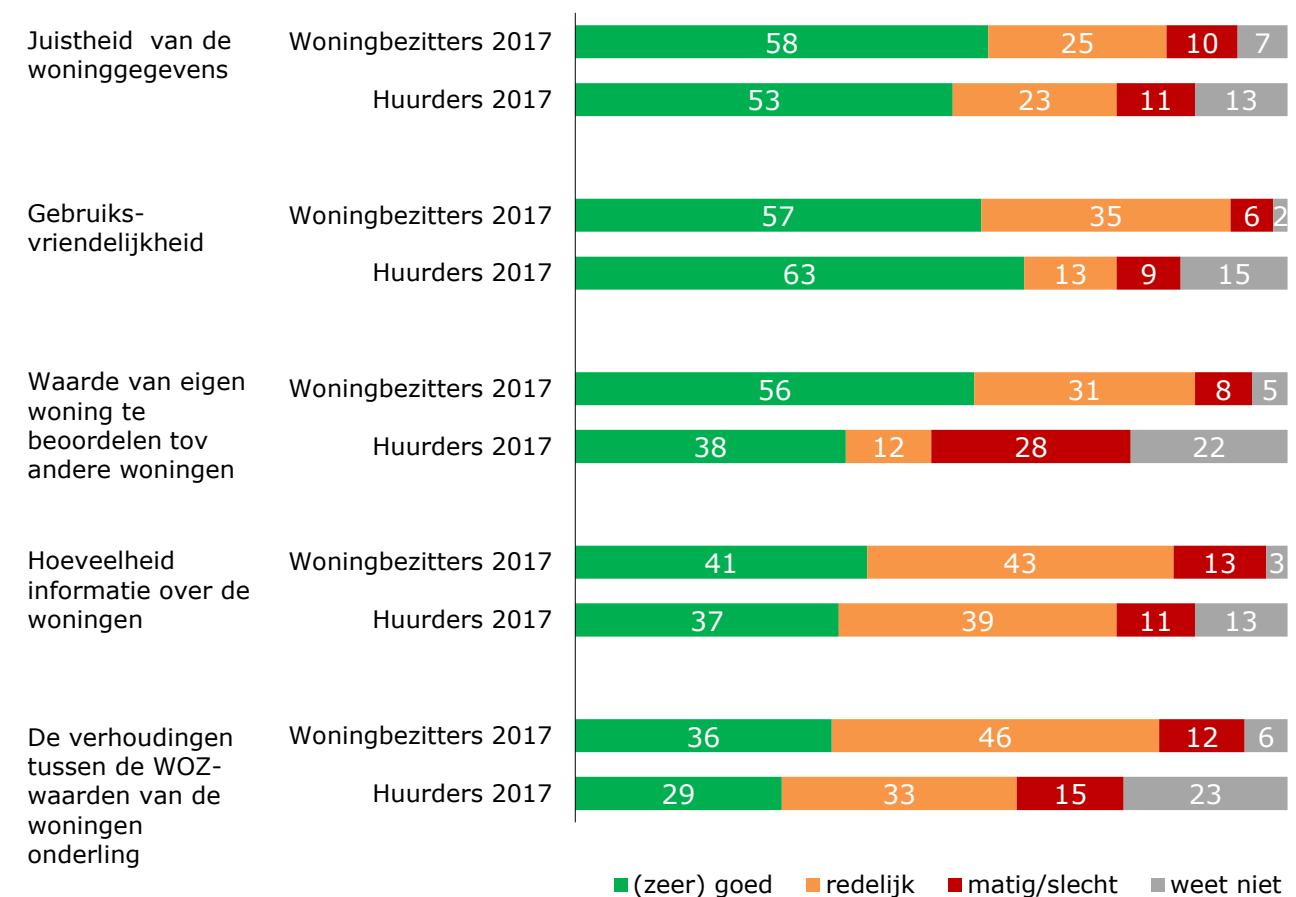
Over het algemeen wordt de website wozwaardeloket.nl redelijk tot goed beoordeeld door de bezoekers.

Het meest tevreden zijn de woningbezitters over de juistheid van de woninggegevens (58% (zeer) goed) en de gebruiksvriendelijkheid van de website (57%). Ook de mogelijkheid om de waarde van de eigen woning te beoordelen ten opzichte van andere woningen wordt door ruim de helft (56%) als (zeer) goed gewaardeerd.

De hoeveelheid informatie die over de woningen te vinden is, wordt door 41% als goed beoordeeld en door 43% als redelijk. De waardering van de informatie over de verhoudingen tussen de WOZ-waarden van de woningen onderling ligt gemiddeld iets lager (36% (zeer) goed en 46% redelijk).

De website wozwaardeloket.nl is door de huurders minder vaak bezocht (totaal n=35) en dan ook door een kleinere groep beoordeeld. Deze beoordeling komt redelijk overeen met de woningbezitters. Huurders beoordelen de mogelijkheid om de waarde van de eigen woning te beoordelen ten opzichte van andere woningen vaker als matig tot slecht (28%) in vergelijking tot woningbezitters (8%).

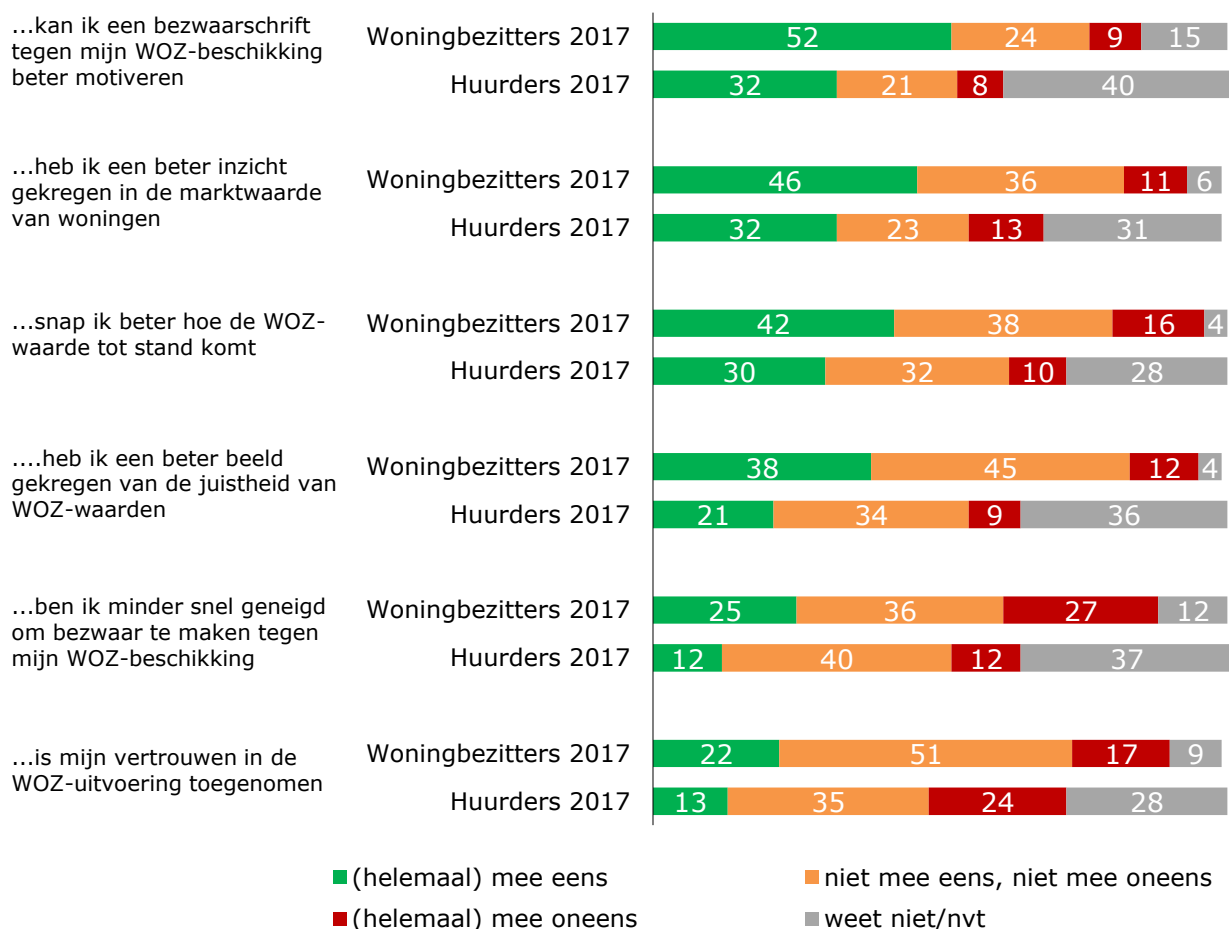
24 | Beoordeling aspecten website www.wozwaardeloket.nl (wb'17 n=108, hu'17 n=35)



Door het WOZ-waardeloket te raadplegen, geeft de helft van de woningbezitters aan het bezwaarschrift tegen de WOZ-beschikking beter te kunnen motiveren (52%). Ook draagt het WOZ-waardeloket er toe bij dat men een beter inzicht krijgt in de marktwaarde van woningen (46%) en snapt men beter hoe de WOZ-waarde tot stand komt (42%). Ruim een op de vijf (22%) woningbezitters geeft aan dat het vertrouwen in de WOZ-uitvoering is toegenomen nadat het WOZ-waardeloket is geraadpleegd.

25 | Toegevoegde waarde WOZ Waardeloket (wb'17 n=108, hu'17 n=35)

Door het WOZ-waardeloket te raadplegen...

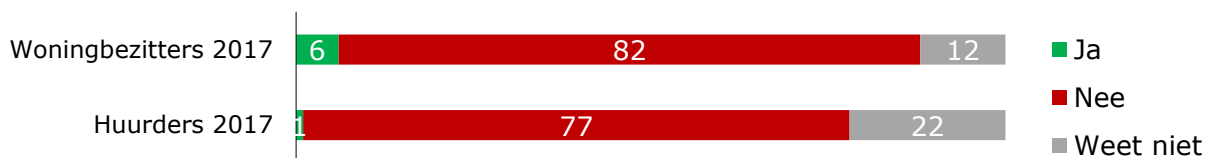


4.5 Enkeling heeft een voormelding ontvangen om de woninggegevens te controleren

Sommige gemeenten bieden de inwoners de mogelijkheid om voor het bepalen van de WOZ-waarde de woninggegevens te controleren. Slechts een enkele woningbezitter (6%) en huurder (1%) heeft zo'n verzoek ontvangen.

Nagenoeg zeven op de tien (69%) woningbezitters binnen deze groep hebben ook daadwerkelijk de gegevens gecontroleerd en bij vier op de tien (39%) heeft dit ertoe geleid dan men een wijziging aan de gemeente heeft doorgegeven.

26 | Heeft u het verzoek gehad om uw woninggegevens te controleren? (wb'17 n=1.041, hu'17 n=946)



4.6 Kritische woningbezitters maken gebruik van de openbaarheid van de WOZ-waarden

Woningbezitters die gebruik hebben gemaakt van de openbaarheid van de WOZ-waarden, die de WOZ-waarden van andere woningen hebben bekeken, zijn beter op de hoogte van de manier waarop de WOZ-waarde is vastgesteld (40% versus 19%). In deze groep is ook de bekendheid met het toezicht van de Waarderingskamer hoger (29%). Nagenoeg driekwart (73%) van deze groep heeft de beschikking met de eigen WOZ-waarden (zeer) goed bekeken en ruim een op de drie (35%) heeft in 2017 het taxatieverslag opgevraagd.

Ondanks dat deze groep woningbezitters meer interesse toont in de Wet WOZ hebben zij niet meer vertrouwen in de uitvoering (indexcijfers 24). Het lijkt alsof deze groep kritischer is en wellicht om deze reden de WOZ-waarden van andere woningen heeft bekeken. Deze woningbezitters hebben namelijk vaker contact gehad met de gemeente over de WOZ-waarde en hadden in het algemeen ook vaker negatieve ervaringen met de gemeente. Daarnaast heeft 47% van deze groep weleens een bezwaar ingediend tegen een ontvangen WOZ-waarde (ten opzichte van 27% van de woningbezitters die niet gebruik hebben gemaakt van de openbaarheid van de WOZ-waarden).

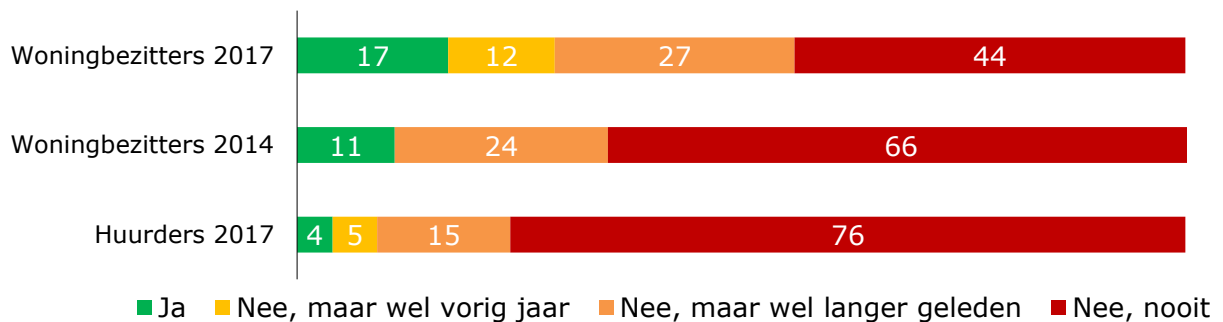
5 Omgang met WOZ-waarde

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de woningbezitters en huurders die een taxatieverslag hebben aangevraagd of een bezwaarschrift hebben ingediend.

5.1 Taxatieverslag door 17% geraadpleegd

Een redelijk aantal woningbezitters geeft aan dit jaar het WOZ-taxatieverslag te hebben geraadpleegd (17%). Dit aandeel ligt significant hoger dan in 2014 (11%). Huurders hebben minder vaak het taxatieverslag geraadpleegd (4%).

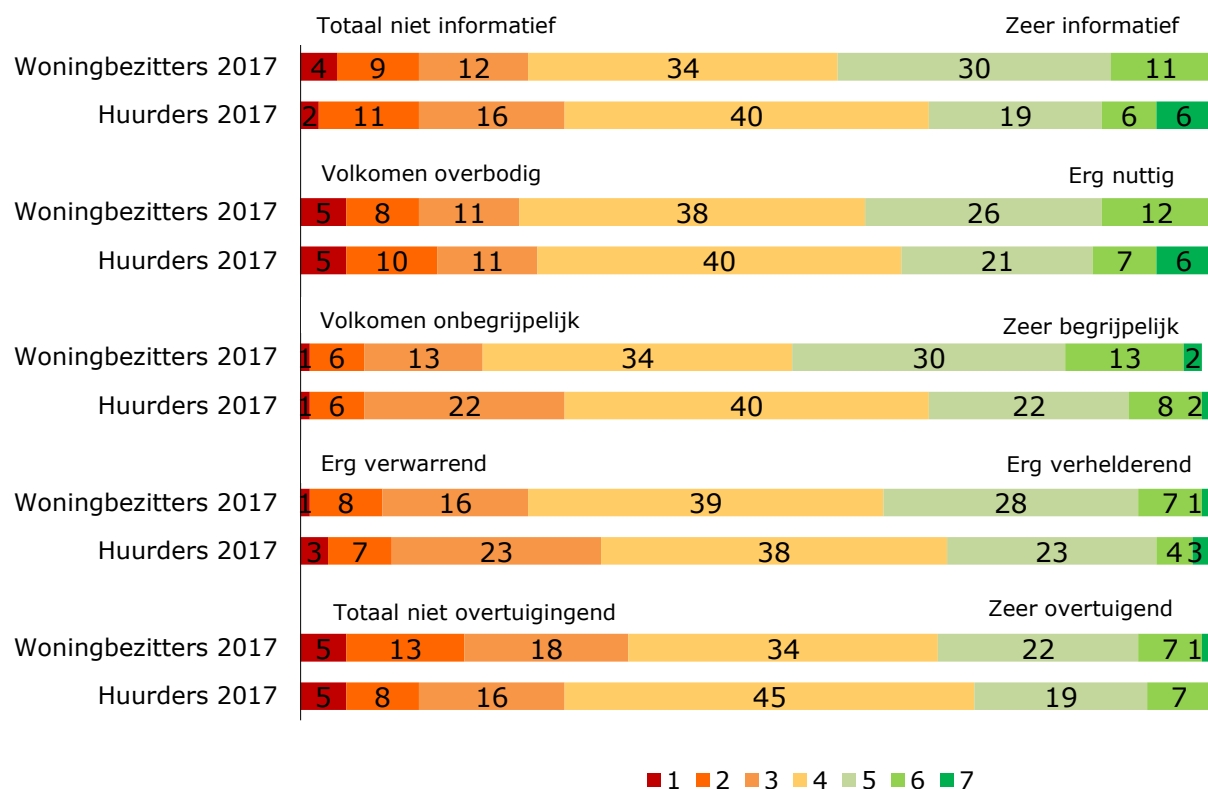
27 | Heeft u het WOZ-taxatieverslag geraadpleegd dat hoort bij de WOZ-waarde die u dit jaar van de gemeente heeft ontvangen? (wb'17 n=1.041, wb'14 n=1.048, hu'17 n=946)



Veel woningbezitters die het taxatieverslag hebben geraadpleegd, hebben een neutrale mening over het taxatieverslag. Men is voornamelijk positief over de begrijpelijkheid en de informatie die het verslag geeft.

Het taxatieverslag wordt vaker begrijpelijk gevonden dan in 2014 (15% versus 7%).

28 | *Beoordeling laatste taxatieverslag (wb'17 n=320, hu'17 n=99)*



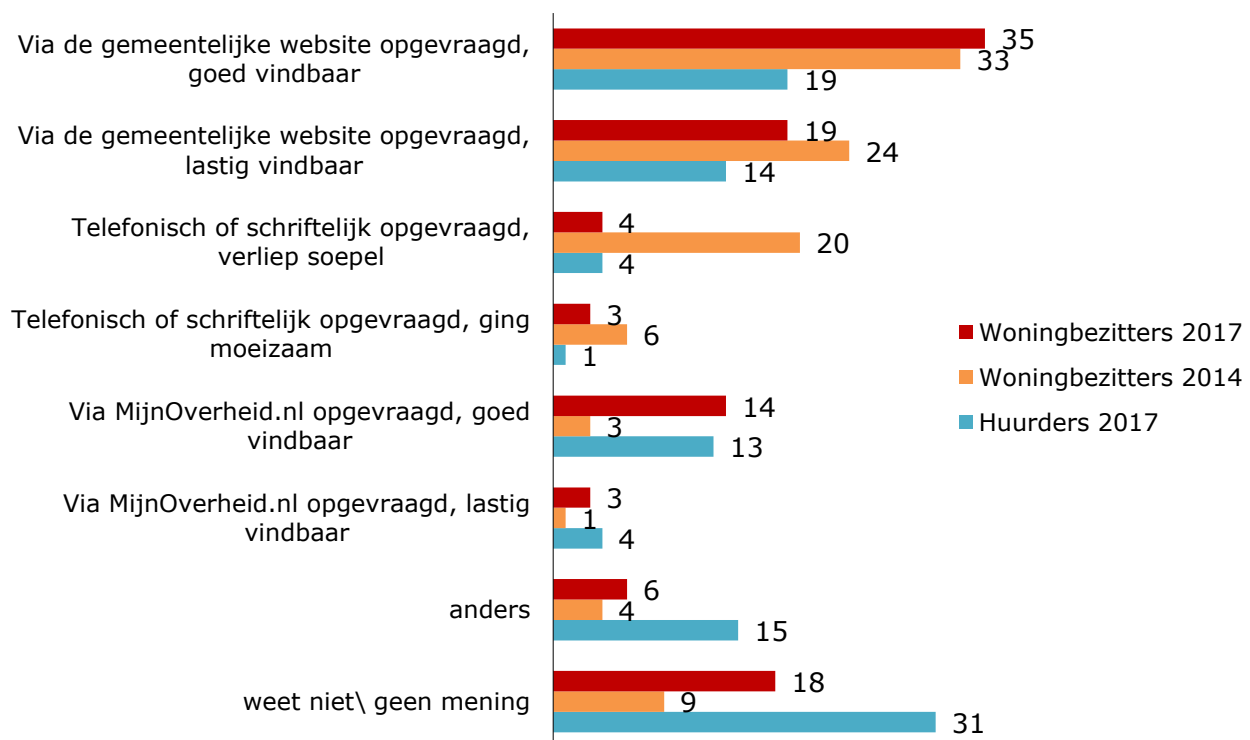
Het taxatieverslag kan via verschillende kanalen worden verkregen. In 2017 is het taxatieverslag door woningbezitters het meest aangevraagd via de gemeentelijke website (35%), waarbij deze goed vindbaar was. Nog eens 19% heeft het verslag via deze website aangevraagd, maar voor deze groep was het lastiger vindbaar.

Het aandeel dat het taxatieverslag via de website MijnOverheid.nl heeft verkregen is gestegen van 4% in 2014 naar 17% in 2017. Voor de meeste woningbezitters was deze goed vindbaar.

Het telefonisch of schriftelijk aanvragen van het taxatieverslag is fors gedaald van 26% in 2014 naar 7% in 2017.

Ook huurders hebben het taxatieverslag voornamelijk via de gemeentelijke website verkregen (33%) of via MijnOverheid.nl (17%). Drie op de tien huurders weten niet (meer) hoe men aan het verslag is gekomen.

29 | Wat vond u van de toegankelijkheid van uw laatst opgevraagde taxatieverslag? (wb'17 n=320, wb'14 n=398, hu'17 n=99)



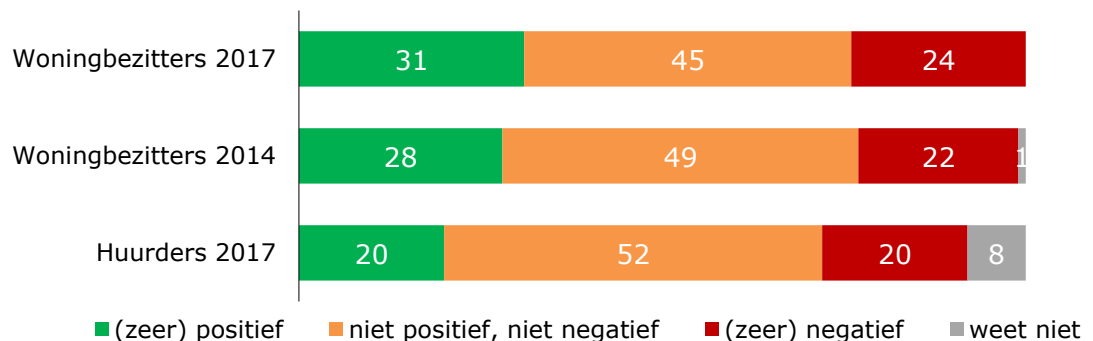
5.2 De WOZ-waarde geeft beperkte aanleiding tot contact met gemeente

Een kleine groep woningbezitters heeft naar aanleiding van de ontvangen WOZ-waarde contact gehad met de gemeente (15%). Dit is nagenoeg gelijk aan 2014 (18%).

Dit contact is door drie op de tien (31%) woningbezitters als (zeer) positief ervaren, voor 24% gold dit niet en vond men het (zeer) negatief.

Huurders hebben minder vaak contact opgenomen met de gemeente (4%) en zij ervaren het contact ook iets minder vaak als positief (20%).

30 | Hoe zou u de aard van dit contact met uw gemeente omschrijven? (wb'17 n=152, wb'14 n=214, hu'17 n=41)



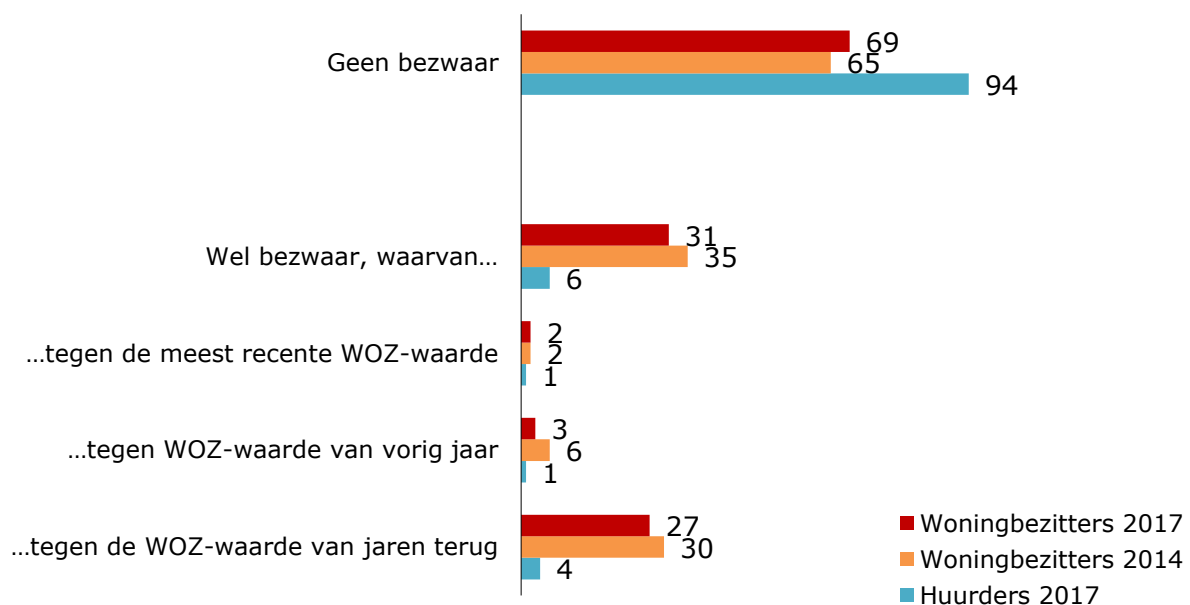
5.3 De WOZ-waarde leidt regelmatig tot bezwaar

Drie op de tien (31%) woningbezitters hebben wel eens een bezwaar ingediend tegen de ontvangen WOZ-waarde. Van de totale groep woningbezitters heeft 2% dit tegen de meest recente WOZ-waarde gedaan en 3% tegen de WOZ-waarde van vorig jaar.

Huurders hebben minder vaak een bezwaar ingediend (6%).

31 | Heeft u wel eens bezwaar ingediend tegen een WOZ-waarde die u van de gemeente heeft ontvangen? (wb'17 n=1.041, wb'14 n=1.048, hu'17 n=946)

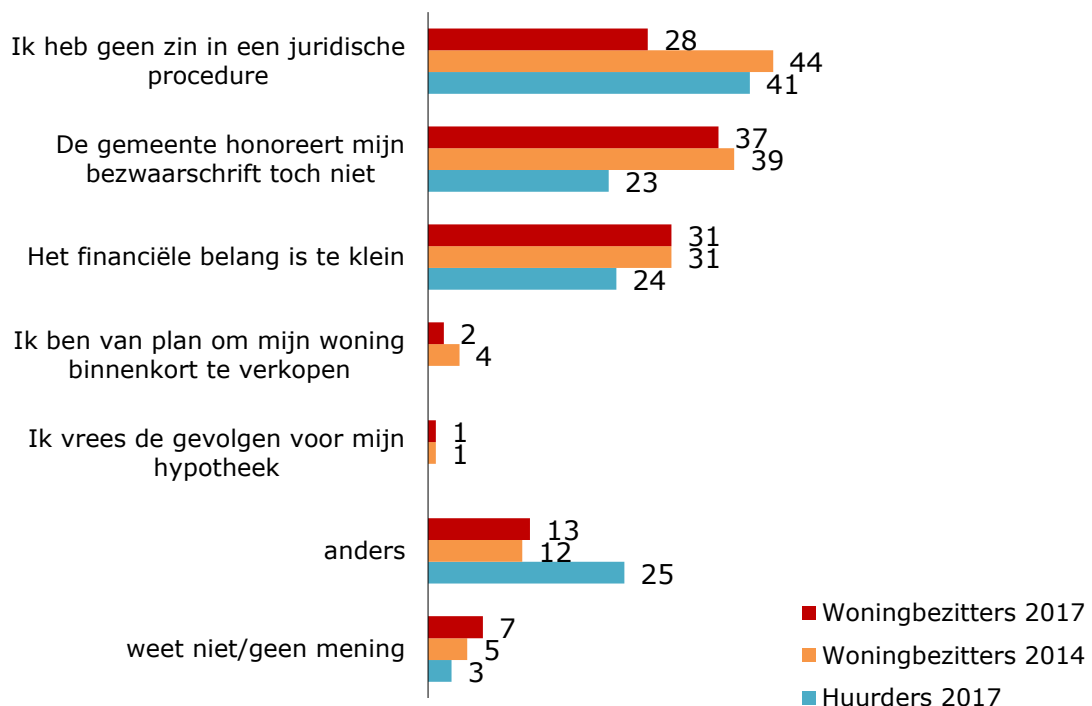
In welke van de onderstaande jaren heeft u bezwaar ingediend tegen uw WOZ-waarde? (meerdere antwoorden mogelijk) (Woningbezitters/huurders die wel eens bezwaar hebben ingediend: wb'17 n=314, wb'14 n=383, hu'17 n=57)



Een kwart van de woningbezitters heeft wel eens overwogen om een bezwaar in te dienen tegen een WOZ-waarde, maar heeft hier uiteindelijk vanaf gezien (24%). In 2014 lag het aandeel woningbezitters dat wel eens een overwogen had een bezwaar in te dienen hoger (32%). Als reden hiervoor wordt in 2017 gegeven dat de gemeente het bezwaarschrift toch niet honoreert (37%) of het financiële belang te klein is (31%). In 2014 gaf 44% nog als reden dat men geen zin had in juridische procedures, in 2017 wordt dit minder vaak als reden genoemd (28%).

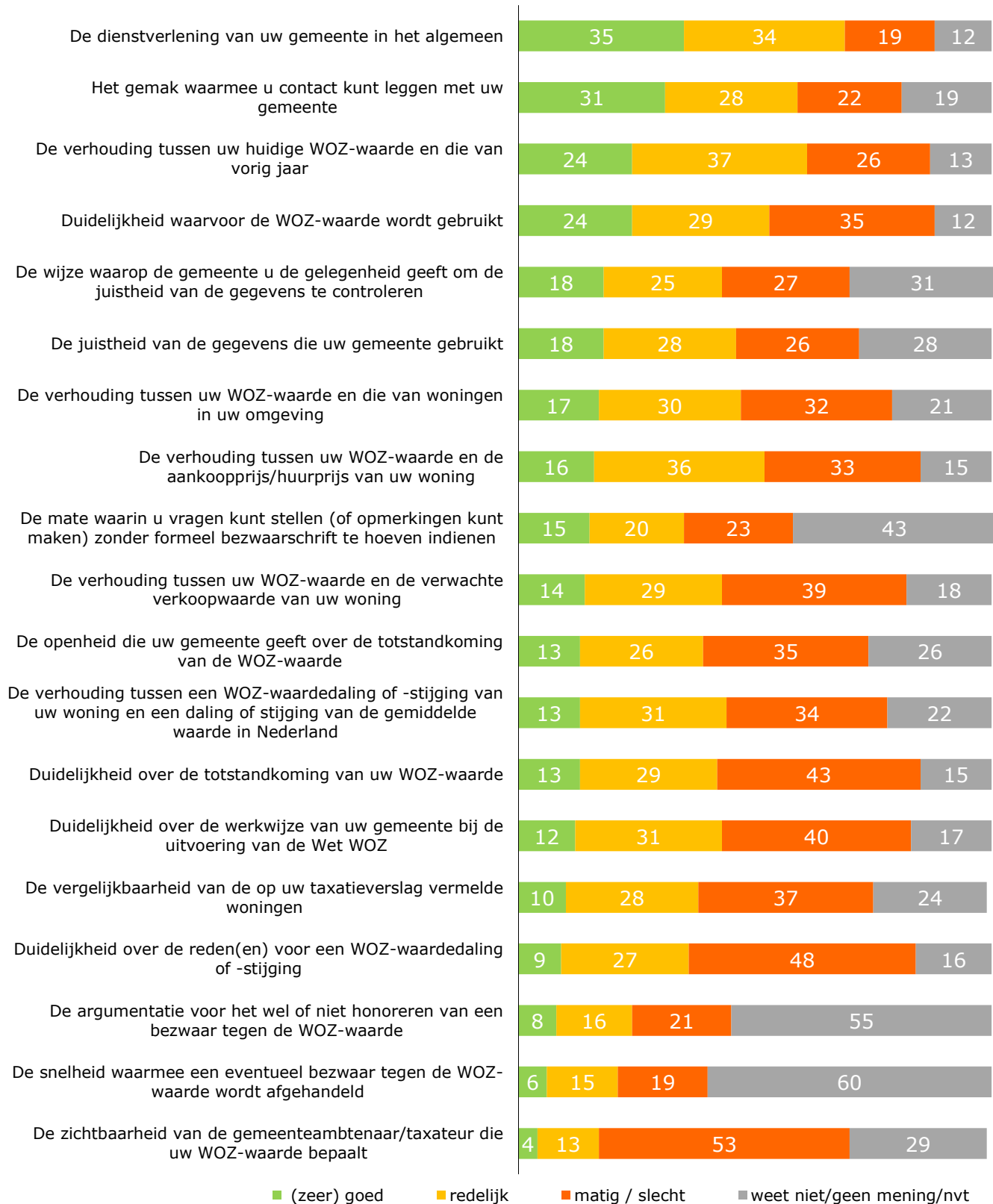
Huurders hebben minder vaak overwogen om een bezwaar in te dienen tegen de WOZ-waarde (8%).

32 | *Waarom heeft u uiteindelijk afgezien van het indienen van een bezwaar? (wb'17 n=244, wb'14 n=358, hu'17 n=79)*

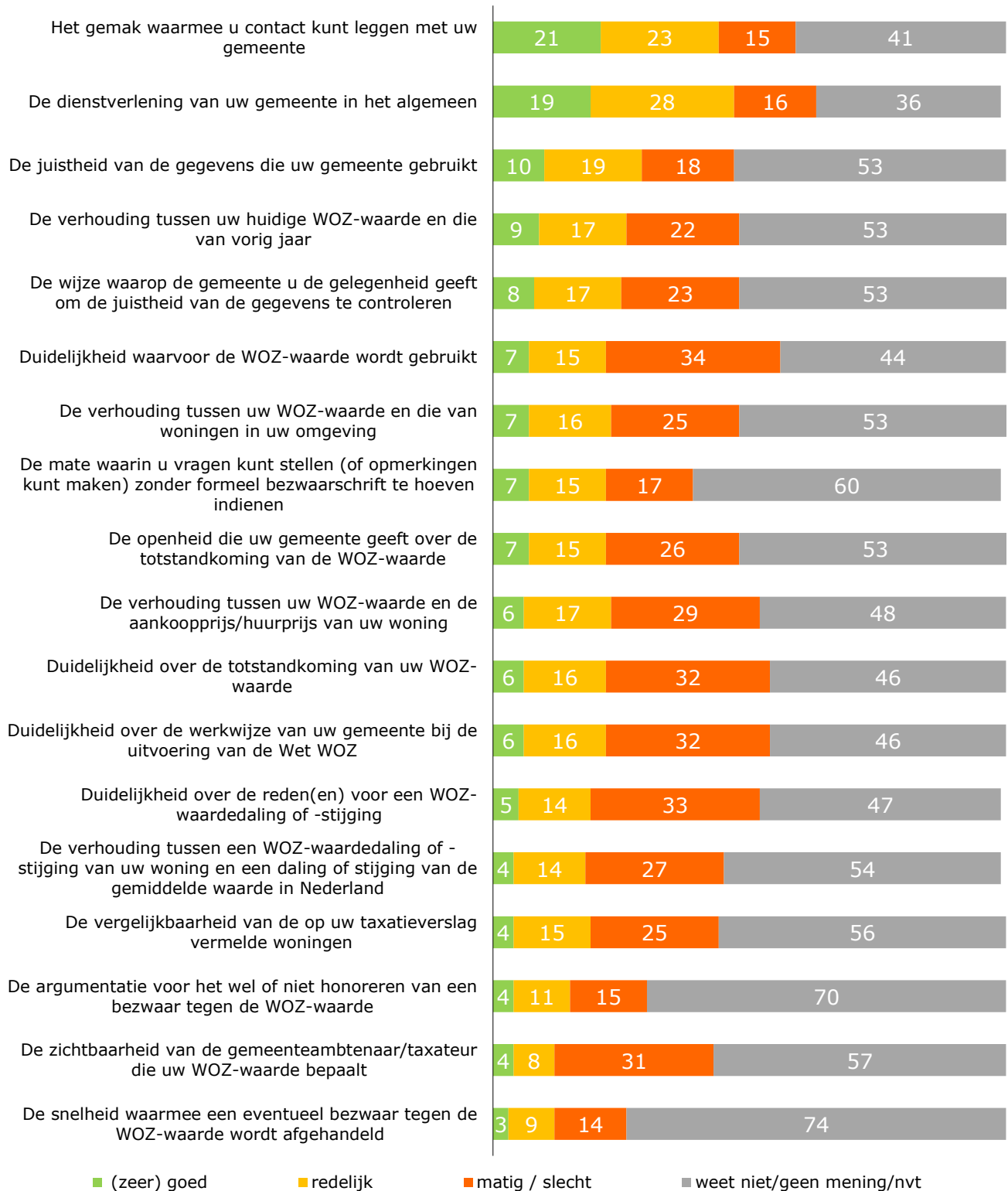


Bijlagen

Bijlage 1 Waardering aspecten - woningbezitters



Bijlage 2 Waardering aspecten – huurders



Bijlage 3 Onderzoeksverantwoording

Methode

Het onderzoek is online (CAWI) uitgevoerd. De respondenten hebben een email ontvangen met een link naar de vragenlijst.

Steekproef

De nettosteekproefomvang bestaat uit 1.041 woningbezitters en n=946 huurders. In de steekproef is disproportioneel gestratificeerd naar regio. De steekproefbron is NIPObase. NIPObase is een steekproefbron met daarin circa 55.000 huishoudens waarvan een of meerdere huishoudleden hebben aangegeven dat zij regelmatig via hun eigen computer willen meedoen aan onderzoek van TNS NIPO.

Analyse

In de analyse is gebruik gemaakt van het internationaal gevalideerde TRI*M Model. Om de TRI*M Index (in dit onderzoek 'vertrouwensindex') vast te stellen, is gebruikgemaakt van vier standaardvragen met antwoordcategorieën (op een vijf puntsschaal) variërend van 'zeer goed' tot 'slecht'. Meestal wordt voor TRI*M gebruikgemaakt van categorieën variërend van 'uitstekend' tot 'slecht', maar het verloop van het kwalitatief onderzoek gaf aanleiding om de negatieve kant van de schaal op te rekken en de positieve kant in te dikken.

Veldwerkperiode

Het onderzoek heeft plaatsgevonden in de periode 22 t/m 31 mei 2017.

Weging

De resultaten voor woningbezitters en huurders zijn apart herwogen naar populatiegegevens op basis van leeftijd, opleiding, gezinsgrootte en regio hoofdkostwinner.

Bijlage 4 Vragenlijst

Q055: Dummy

Single coded

[Not back | Dummy](#)

Normal

- 1 Eigenaar woning
- 2 Huurder

Q001: Selectievraag Wet WOZ

Single coded

Bent u de eigenaar van de woning waarin u woont?

Normal

- 1 ja
 - 2 nee
- 👉 GO TO SCREEN OUT

Client notes: Voor huurders wordt gevraagd: Bent u de (mede) huurder van de woning waarin u woont?

Ask only if **Q055,2**

Q056: infoscherm huurders

Text

In het vervolg van de vragenlijst wordt er over *uw woning* gesproken. Hiermee wordt *uw huurwoning* bedoeld.

Q002: Als eerste opkomt

Open

Als uitvoerder van de Wet Waardering onroerende zaken (Wet WOZ) bepaalt uw gemeente (of een regionaal samenwerkingsverband waar uw gemeente aan deelneemt) de waarde van uw woning. Deze WOZ-waarde ontvangt u op een aanslagbiljet/beschikking van de gemeente.

Kunt u in één of twee zinnen aangeven wat het eerste is dat bij u opkomt als u denkt aan de uitvoering van de Wet WOZ?

Q003: Op de hoogte**Single coded**

Was u er voor aanvang van dit onderzoek van op de hoogte dat de Wet WOZ door de gemeente wordt uitgevoerd?

Normal

- 1 ja
- 2 nee

Q004: Op de hoogte vaststellen hoogte WOZ**Single coded**

Hoe goed bent u op de hoogte van de manier waarop de WOZ-waarde van uw woning wordt vastgesteld?

Normal

- 1 zeer goed
- 2 goed
- 3 redelijk
- 4 matig
- 5 slecht

Q005: Actief informatie gezocht**Single coded**

Heeft u wel eens actief gezocht naar informatie over de manier waarop de WOZ-waarde van uw woning wordt vastgesteld?

Normal

- 1 ja
- 2 nee

Q057: WOZ ontvangen**Single coded**

Heeft u de WOZ-waarde van uw woning van de gemeente ontvangen of van een andere organisatie?

Normal

- 1 Van mijn gemeente
- 2 Van een andere organisatie (een regionaal samenwerkingsverband waar uw gemeente aan deelneemt)
- 99 weet niet **Position fixed *Exclusive*

Ask only if **Q057,2,99**

Q058: infoscherm**Text**

De gemeente kan het informeren over de WOZ-waarde en de waardebepaling van uw woning uitbesteden aan een andere organisatie. De gemeente is wel verantwoordelijk voor de WOZ-waarde. In het vervolg van de vragenlijst wordt dan ook gesproken over de WOZ-waarde die u *van de gemeente heeft ontvangen*.

Q059: WOZ waarde bekeken**Single coded****Not back**

Hoe goed of slecht heeft u de WOZ-waarde van uw woning op het aanslagbiljet/de beschikking bekeken?

Normal

- 1 Zeer goed
- 2 Goed
- 3 Redelijk
- 4 Matig
- 5 Slecht
- 6 Helemaal niet bekeken

Q006: Taxatieverslag opgevraagd**Single coded**

Heeft u het WOZ-taxatieverslag geraadpleegd dat hoort bij de WOZ-waarde die u **dit jaar** van de gemeente heeft ontvangen?

Normal

- 1 ja
- 2 nee, maar wel vorig jaar
- 3 nee, maar wel langer geleden
- 4 nee, nooit

Ask only if **Q006,1,2**

Q007: Laatst opgevraagde taxatieverslag**Left-right matrix****Number of rows: 5**

Kunt u aangeven wat u van uw laatst opgevraagde taxatieverslag vond? Voor de volgende vijf aspecten kunt u op een schaal van 1 tot en met 7 uw mening geven.

Normal

totaal niet overtuigend	1 2 3 4 5 6 7	zeer overtuigend
erg verwarrend	1 2 3 4 5 6 7	erg verhelderend
volkomen onbegrijpelijk	1 2 3 4 5 6 7	zeer begrijpelijk
volkomen overbodig	1 2 3 4 5 6 7	erg nuttig
totaal niet informatief	1 2 3 4 5 6 7	zeer informatief

Ask only if **Q006**,1,2

Q008: Toegankelijkheid opgevraagde taxatieverslag - aangepast

Single coded

Wat vond u van de toegankelijkheid van uw laatst opgevraagde taxatieverslag?

Normal

- 1 via de gemeentelijke website opgevraagd, goed vindbaar
- 2 via de gemeentelijke website opgevraagd, lastig vindbaar
- 6 via MijnOverheid.nl opgevraagd, goed vindbaar
- 7 via MijnOverheid.nl opgevraagd, lastig vindbaar
- 3 telefonisch of schriftelijk opgevraagd, verliep soepel
- 4 telefonisch of schriftelijk opgevraagd, ging moeizaam
- 96 anders, namelijk... **Open *Position fixed*
- 5 weet niet\ geen mening

Q009: Oordeel ontvangen WOZ beschikking

Single coded

U krijgt nu enkele algemene waarderingsvragen over de uitvoering van de Wet WOZ door de gemeente.

Wat is uw oordeel over de WOZ-waarde van uw woning, afgaande op uw laatst ontvangen WOZ-waarde?

Normal

- 1 zeer goed
- 2 goed
- 3 redelijk
- 4 matig
- 5 slecht

Q010: Reele waarde

Single coded

Hoe sterk is uw vertrouwen in de mate waarin de meest recente WOZ-waarde van uw woning een afspiegeling is van de marktwaarde van uw woning, afgaande op uw laatst ontvangen WOZ-beschikking?

Normal

- 1 zeer sterk
- 2 sterk
- 3 redelijke sterk
- 4 niet zo sterk
- 5 helemaal niet sterk

Q011: Zorgvuldig uitvoeren WOZ**Single coded**

Hoe beoordeelt u de manier waarop uw gemeente haar taken met betrekking tot de uitvoering van de Wet WOZ vervult?

Normal

- 1 zeer goed
- 2 goed
- 3 redelijk
- 4 matig
- 5 slecht

Q012: Oordeel uitvoering WOZ in vergelijking met andere taken**Single coded**

Hoe beoordeelt u de manier waarop uw gemeente haar taken met betrekking tot de uitvoering van de Wet WOZ vervult in vergelijking met de manier waarop uw gemeente andere taken uitvoert?

Normal

- 1 zeer goed
- 2 goed
- 3 redelijk
- 4 matig
- 5 slecht

Q013: rapportcijfer gemeente uitvoering WOZ**Numeric****Min = 1 | Max = 10**

Welk rapportcijfer van 1 t/m 10 (waarbij 1 zeer slecht en 10 zeer goed betekent) zou u uw gemeente geven voor de uitvoering van de Wet WOZ?

Q014: Belangrijkste taak gemeente uitvoering WOZ**Open**

Wat vindt u de belangrijkste taak van de gemeente als het gaat om de uitvoering van de Wet WOZ?

Q016: Oordeel uitvoering WOZ - aangepast**Matrix****Number of rows: 19 | Number of columns: 7**

Als het gaat om de uitvoering van de Wet WOZ door uw gemeente, wat is dan uw oordeel over...

Rows: Random | Columns: Normal

	zeer goed	goed	redelijk	matig	slecht	weet niet\ geen mening	niet van toepassing
Duidelijkheid over de totstandkoming van uw WOZ-waarde	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Duidelijkheid over de werkwijze van uw gemeente bij de uitvoering van de Wet WOZ	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Duidelijkheid waar voor de WOZ-waarde wordt gebruikt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De vergelijkbaarheid van de op uw taxatieverslag vermelde woningen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De verhouding tussen uw huidige WOZ-waarde en die van vorig jaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De verhouding tussen uw WOZ-waarde en die van woningen in uw omgeving	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Duidelijkheid over de reden(en) voor een WOZ-waardedaling of -stijging	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De verhouding tussen een WOZ-waardedaling of -stijging van uw woning en een daling of stijging van de gemiddelde WOZ-waarde in Nederland	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De verhouding tussen uw WOZ-waarde en de aankoopprijs van uw woning	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De verhouding tussen uw WOZ-waarde en de verwachte verkoopwaarde van uw woning	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De juistheid van de gegevens die uw gemeente gebruikt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De wijze waarop de gemeente u de gelegenheid geeft om de juistheid van de gegevens te controleren	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De snelheid waarmee een eventueel bezwaar tegen de WOZ-waarde wordt afgehandeld	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De mate waarin u vragen kunt stellen (of opmerkingen kunt maken) zonder formeel bezwaarschrift te hoeven indienen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De argumentatie voor het wel of niet honoreren van een bezwaar tegen de WOZ-waarde	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De dienstverlening van uw gemeente in het algemeen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Het gemak waarmee u contact kunt leggen met uw gemeente	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

De openheid die uw gemeente geeft over de totstandkoming van de WOZ-waarde	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De zichtbaarheid van de gemeenteambtenaar/taxateur die uw WOZ-waarde bepaalt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Client notes: Voor huurders wordt de stelling 'De verhouding tussen uw WOZ-waarde en de aankoopprijs van uw woning' aangepast in 'De verhouding tussen uw WOZ-waarde en de huurprijs van uw woning'

Huurders krijgen niet de stelling 'De verhouding tussen uw WOZ-waarde en de verwachte verkoopwaarde van uw woning'

Q017: WOZ-waarde afgezet tegen marktwaarde

Single coded

Wat vindt u van uw laatst ontvangen WOZ-waarde als u deze waarde afzet tegen de marktwaarde van uw woning?

Wanneer u de marktwaarde van uw huurwoning niet weet, zouden wij u willen vragen een zo goed mogelijke inschatting te maken.

Normal

- 1 veel te hoog (WOZ-waarde >15% hoger dan marktwaarde)
- 2 te hoog (WOZ-waarde 5-15% hoger dan marktwaarde)
- 3 klopt wel ongeveer
- 4 te laag (WOZ-waarde 5-15% lager dan marktwaarde)
- 5 veel te laag (WOZ-waarde >15% lager dan marktwaarde)
- 6 weet niet\ geen mening

Client notes: Instructie wordt alleen aan huurders getoond

Ask only if Q055,1

Q018: Verkopen voor WOZ-waarde

Single coded

Stel dat u zou willen verhuizen, zou u uw woning op dit moment dan verkopen voor de laatst ontvangen WOZ-waarde?

Normal

- 1 ja
- 2 nee, ik verwacht dat ik een hogere prijs kan krijgen
- 3 weet niet\ geen mening

Q060: waardeloket**Single coded****Not back**

Sinds 1 oktober 2016 zijn de WOZ-waarden van de woningen openbaar. U kunt ze raadplegen via de website www.wozwaardeloket.nl of via een afzonderlijke voorziening van uw gemeente. Heeft u de WOZ-waarde van andere woningen wel eens bekeken?

Normal

- 1 Ja
- 2 Nee

Ask only if **Q060,2**

Q061: waardeloket - niet geraadpleegd**Multi coded****Not back | Min = 1**

Is er een bepaalde reden dat u dat niet heeft gedaan?

Meer antwoorden mogelijk

Normal

- 1 Ik wist niet dat dit kon
- 2 Ik ben niet geïnteresseerd
- 3 Ik kon de website niet vinden
- 4 Ik ben er nog niet aan toegekomen
- 96 anders, namelijk... **Open *Position fixed*
- 99 weet niet **Position fixed *Exclusive*

Ask only if **Q060,1**

Q062: waardeloket - geraadpleegd**Multi coded****Not back | Min = 1**

Waarom heeft u de WOZ-waarden van andere woningen bekeken?

Meer antwoorden mogelijk

Normal

- 1 Ik wilde mijn eigen WOZ-waarde controleren
- 2 Ik ben me aan het oriënteren op het kopen van een (andere) woning
- 3 Ik wil mijn eigen huis verkopen
- 4 Geen specifieke reden, ik was benieuwd wat de waarde was van andere woningen
- 96 anders, namelijk... **Open *Position fixed*

Client notes: de optie 'ik wil mijn eigen huis verkopen' wordt alleen aan woningbezitters voorgelegd

Ask only if **Q060,1**

Q063: waardeloket

Single coded

Van hoeveel woningen heeft u de WOZ-waarde geraadpleegd?

Normal

- 1 1 tot 5 woningen
- 2 6 tot 10 woningen
- 3 11 tot 25 woningen
- 4 Meer dan 25 woningen
- 99 weet niet **Position fixed *Exclusive*

Ask only if **Q060,1**

Q064: waardeloket

Single coded

Heeft u de WOZ-waarden gevonden op www.wozwaardeloket.nl?

Normal

- 1 Ja
- 2 Ja, maar ook via een andere voorziening van een gemeente
- 3 Nee, via een andere voorziening van een gemeente
- 4 Nee, de website wel bezocht, maar kon de WOZ-waarden van de betreffende gemeente niet vinden
- 99 weet ik niet meer **Position fixed *Exclusive*

Ask only if **Q064**,1,2

Q065: waardering waardeloket

Matrix

Number of rows: 5 | Number of columns: 6

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

Rows: Random | Columns: Normal

Rendered as Dynamic Grid

	zeer goed	goed	redelijk	matig	slecht	weet niet
De gebruiksvriendelijkheid van de website	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De hoeveelheid informatie over de woningen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De verhoudingen tussen de WOZ-waarden van de woningen onderling	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De juistheid van de woninggegevens (bouwjaar, oppervlakte etc.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De mogelijkheid die de website biedt om de waarde van mijn woning ten opzichte van andere woningen te beoordelen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Ask only if **Q064**,1,2

Q066: waardeloket - geraadpleegd

Matrix

Number of rows: 6 | Number of columns: 6

In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?
Door het WOZ-waardeloket te raadplegen...

Rows: Random | Columns: Normal

Rendered as Dynamic Grid

	helemaal mee eens	mee eens	niet mee eens, niet mee oneens	mee oneens	helemaal mee oneens	weet niet/nvt
...heb ik een beter beeld gekregen van de juistheid van WOZ-waarden	☐	☐	☐	☐	☐	☐
...is mijn vertrouwen in de WOZ-uitvoering toegenomen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
...heb ik een beter inzicht gekregen in de marktwaarde van woningen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
...kan ik een bezwaarschrift tegen mijn WOZ-beschikking beter motiveren	☐	☐	☐	☐	☐	☐
...ben ik minder snel geneigd om bezwaar te maken tegen mijn WOZ-beschikking	☐	☐	☐	☐	☐	☐
...snap ik beter hoe de WOZ-waarde tot stand komt	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q067: waardeloket

Single coded

In hoeverre heeft u er wel of geen bezwaar tegen dat iedereen de WOZ-waarde van uw woning kan inzien?

Normal

- 1 veel bezwaar
- 2 wel wat bezwaar
- 3 helemaal geen bezwaar
- 99 weet niet **Position fixed *Exclusive*

Q068: voormelding**Single coded**

Sommige gemeenten bieden de mogelijkheid om **vóór** de ontvangst van de WOZ-waarde de gegevens (bouwjaar, oppervlakte, onderhoudstoestand, etc.) van uw woning te controleren waarop de WOZ-waarde bepaald wordt.

Heeft u het verzoek gehad om uw woninggegevens te controleren?

Het gaat er hierbij niet om of u de gegevens ook daadwerkelijk heeft gecontroleerd.

Normal

- 1 Ja
- 2 Nee
- 99 weet niet *Position fixed *Exclusive

Ask only if **Q068,1**

Q069: voormelding**Single coded**

Heeft u uw woninggegevens ook daadwerkelijk gecontroleerd **voordat** u uw WOZ-waarde ontving?

Normal

- 1 Ja
- 2 Nee

Ask only if **Q069,1**

Q070: voormelding**Single coded**

Heeft u een wijziging aan uw gemeente doorgegeven nadat u uw gegevens heeft gecontroleerd?

Normal

- 1 Ja
- 2 Nee

Q019: Grondslag**Multi coded**

De vastgestelde WOZ-waarde vormt een belastinggrondslag. Voor welke van de volgende belastingen wordt de WOZ-waarde volgens u gebruikt?

Meer antwoorden mogelijk.

Random

- 1 OZB (onroerendzaakbelasting)
- 2 inkomstenbelasting
- 3 waterschapsbelasting
- 4 omzetbelasting (BTW)
- 5 vennootschapbelasting
- 6 hondenbelasting
- 7 schenk- en erfbelasting
- 8 dat weet ik niet *Exclusive

Q050: Gebruik WOZ-waarde - nieuw**Multi coded**

Waar wordt de WOZ-waarde volgens u nog meer voor gebruikt?

meer antwoorden mogelijk

Random

- 1 bepalen (maximale) huurprijs van woningen
- 2 beoordeling hypotheekaanvraag door banken
- 3 inboedelverzekering
- 4 brandverzekering
- 97 geen van deze **Position fixed *Exclusive*
- 99 dat weet ik niet **Position fixed *Exclusive*

Q020: Vertrouwen in Nederlandse overheid**Single coded**

Hoe sterk is uw vertrouwen in de Nederlandse overheid in het algemeen?

Normal

- 1 zeer sterk
- 2 sterk
- 3 redelijk sterk
- 4 niet zo sterk
- 5 helemaal niet sterk
- 6 weet niet\ geen mening

Q021: Vertrouwen in gemeente**Single coded**

Hoe sterk is uw vertrouwen in uw gemeente in het algemeen?

Normal

- 1 zeer sterk
- 2 sterk
- 3 redelijk sterk
- 4 niet zo sterk
- 5 helemaal niet sterk
- 6 weet niet\ geen mening

Q022: negatieve ervaring gemeente**Single coded**

Heeft u wel eens negatieve ervaringen met uw gemeente gehad, bijvoorbeeld door bepaalde besluiten of procedures van uw gemeente?

Normal

- 1 ja, meerdere keren
- 2 ja, één keer
- 3 nee

Q023: Contact gemeente nav WOZ beschikking**Single coded**

Heeft u naar aanleiding van een ontvangen WOZ-waarde wel eens contact gehad met uw gemeente? We bedoelen hiermee niet het indienen van een bezwaar.

Normal

- 1 ja, meerdere keren
- 2 ja, één keer
- 3 nee

Ask only if **Q023,1,2**

Q024: Omschrijven contact gemeente**Single coded**

Hoe zou u de aard van dit contact met uw gemeente omschrijven? Denkt u daarbij aan zaken als de afhandeling van het contact en klantvriendelijkheid.

Normal

- 1 zeer positief
- 2 positief
- 3 niet positief, niet negatief
- 4 negatief
- 5 zeer negatief
- 6 weet niet\ geen mening

Q025: Bezwaar ingediend WOZ beschikking**Single coded**

Heeft u wel eens bezwaar ingediend tegen een WOZ-waarde die u van de gemeente heeft ontvangen?

Normal

- 1 ja
- 2 nee

Ask only if **Q025,1**

Q026: Jaren bezwaar - aangepast**Multi coded**

In welke van de onderstaande jaren heeft u bezwaar ingediend tegen uw WOZ-waarde?

Meer antwoorden mogelijk.

Normal

- 1 2017 (tegen de meest recente WOZ-waarde)
- 2 2016
- 3 vóór 2016
- 4 dat weet ik niet **Exclusive*

Q036: Overwogen indienen bezwaar**Single coded**

Heeft u wel eens overwogen om bezwaar in te dienen tegen een WOZ-waarde, maar hier uiteindelijk vanaf gezien?

Normal

- 1 ja
- 2 nee

Ask only if **Q036,1**

Q037: Waarom afzien bezwaar - aangepast**Multi coded**

Waarom heeft u uiteindelijk afgezien van het indienen van een bezwaar?

meer antwoorden mogelijk

Random

- 1 ik heb geen zin in een juridische procedure
- 2 de gemeente honoreert mijn bezwaarschrift toch niet
- 3 het financiële belang is te klein
- 4 ik ben van plan om mijn woning binnenkort te verkopen
- 5 ik vrees de gevolgen voor mijn hypotheek
- 96 anders, namelijk... **Open *Position fixed*
- 99 weet niet/geen mening **Position fixed *Exclusive*

Client notes: Stelling 4 en 5 worden alleen aan woningbezitters voorgelegd

Q038: Suggesties uitvoeren**Open**

Welke suggestie zou u geven om de uitvoering van de Wet WOZ zodanig te verbeteren dat uw vertrouwen in deze uitvoering (nog) sterker wordt?

Q039: Toezicht waarderingskamer**Single coded**

De Waarderingskamer houdt toezicht op de uitvoering van de Wet WOZ door gemeenten.

Wist u dat er toezicht wordt gehouden op de uitvoering van de Wet WOZ?

Normal

- 1 ja
- 2 nee

Q040: Belangrijk toezicht houden**Single coded**

In welke mate vindt u het belangrijk dat er toezicht wordt gehouden op de uitvoering van de Wet WOZ?

Normal

- 1 zeer belangrijk
- 2 belangrijk
- 3 niet belangrijk, niet onbelangrijk
- 4 onbelangrijk
- 5 zeer onbelangrijk
- 6 weet niet\ geen mening

Q041: Toezicht bijdrage vertrouwen**Single coded**

In welke mate draagt dit toezicht ertoe bij dat u vertrouwen heeft in de WOZ-waarde van uw woning?

Normal

- 1 in sterke mate
- 2 in redelijk sterke mate
- 3 in geringe mate
- 4 niet
- 5 weet niet\ geen mening

Q042: tevreden huidige woning**Single coded**

Hoe tevreden bent u met uw huidige woning?

Normal

- 1 Zeer tevreden
- 2 Tevreden
- 3 Niet tevreden, niet ontevreden
- 4 Ontevreden
- 5 Zeer ontevreden
- 6 Weet niet\ geen mening

Q043: Bouwjaar huidige woning**Open**

In welk jaar is uw huidige woning gebouwd?

99 weet niet *Position fixed *Exclusive

Q044: Sinds wanneer woonachtig**Open**

Sinds wanneer bent u woonachtig in deze woning? Geeft u het jaartal waarin u de woning in eigendom kreeg.

Client notes: voor huurder wordt de tekst aangepast in 'Geeft u het jaartal waarin u de huurder werd van uw woning.'

Q045: Soort woning**Single coded**

In wat voor soort woning woont u?

Normal

- 1 vrijstaande woning
- 2 twee onder één kap
- 3 hoekwoning
- 4 tussenwoning
- 5 maisonette
- 6 galerijflat
- 7 geschakelde woning
- 8 portiekwoning
- 9 bovenwoning
- 10 benedenwoning
- 11 overige woning, namelijk **Open*

Q046: WOZ waarde**Single coded**

Wat is de laatst ontvangen WOZ-waarde van uw woning?

Normal

- 1 minder dan 150.000 euro
- 2 150.000 – 174.999 euro
- 3 175.000 – 199.999 euro
- 4 200.000 – 224.999 euro
- 5 225.000 – 249.999 euro
- 6 250.000 – 274.999 euro
- 7 275.000 – 299.999 euro
- 8 300.000 – 324.999 euro
- 9 325.000 – 349.999 euro
- 10 350.000 – 374.999 euro
- 11 375.000 – 399.999 euro
- 12 400.000 euro of meer
- 13 dat weet ik niet
- 14 dat wil ik niet zeggen

Q047: Gezinsinkomen**Single coded**

In welke categorie valt het bruto jaarinkomen van uw huishouden/gezin?

Normal

- 1 minder dan 12.000 euro
- 2 12.000 – 15.999 euro
- 3 16.000 – 23.999 euro
- 4 24.000 – 27.999 euro
- 5 28.000 – 31.999 euro
- 6 32.000 – 35.999 euro
- 7 36.000 – 39.999 euro
- 8 40.000 – 47.999 euro
- 9 48.000 – 59.999 euro
- 10 60.000 – 79.999 euro
- 11 80.000 – 119.999 euro
- 12 120.000 euro of meer
- 13 dat weet ik niet
- 14 dat wil ik niet zeggen

Ask only if **Q001,2**

Q048: Buiten doelgroep**Text**

Helaas behoort u niet tot de doelgroep voor dit onderzoek. Wij danken u hartelijk voor uw tijd.