



Reactie Waarderingskamer

Met plezier hebben wij kennisgenomen van de uitkomsten van het onderzoek naar het vertrouwen van woningeigenaren en huurders in de WOZ. Dit onderzoek vond plaats in 2023, kort nadat de nieuwe WOZ-waarden zijn verstuurd. Ondanks sterk stijgende WOZ-waarden en een kritische houding van inwoners ten aanzien van andere onderdelen van de overheid, is het vertrouwen in de WOZ stabiel gebleven. Omdat beide factoren negatief kunnen uitwerken op het beeld van inwoners, achten wij het positief dat het vertrouwen in de Wet WOZ hetzelfde is als drie jaar geleden.

Blijven bouwen aan vertrouwen

Tegelijkertijd moet ook in ons werkveld het vertrouwen van inwoners worden verdiend. De Waarderingskamer spreekt daarom de ambitie uit om te blijven werken aan het vertrouwen in WOZ en de verbinding met inwoners. De onderzoeksresultaten bieden daarvoor enkele aanknopingspunten.

Voor de Waarderingskamer zelf is het werken aan bekendheid over het toezicht op de kwaliteit van de WOZ een prioriteit. Veel mensen zijn nog onbekend met de consequenties van een verkeerde WOZ-uitvoering, zoals verscherpt toezicht. Kennis van het bestaan van een onafhankelijke toezichthouder is goed voor het vertrouwen.

Ook blijkt uit het rapport dat inwoners in meerderheid geen idee hebben of bezwaar maken lastig is en dit leidt tot minder vertrouwen in de WOZ-uitvoering. Mensen die bezwaar gemaakt hebben, zijn juist van oordeel dat het niet lastig is. In het contact met inwoners liggen kansen voor gemeenten om te werken aan het vertrouwen, zoals laagdrempelige interactie en informeel contact. Veel gemeenten zijn al bezig om hieraan op hun eigen manier een goede invulling te geven.

Voortzetten van activiteiten

Het onderzoek benoemt ook het belang van een heldere uitleg over de WOZ-waarde. Dit is een stimulans om onze activiteiten gericht op het verbeteren van de communicatie voort te zetten, zoals de modernisering van het taxatieverslag, het verbeteren van de vindbaarheid en toegankelijkheid van informatie over de



WOZ, maar ook het stimuleren van de mogelijkheden tot eenvoudig en direct contact voor inwoners met vragen. Wij blijven onze kennis en expertise delen met inwoners, bedrijven en gemeenten om te blijven bouwen aan het vertrouwen in de WOZ.