

Onderzoek naar vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ

Definitief 19-4-2017



Inhoudsopgave

- Inleiding
- Achtergrond
- Deel 1: enquête onder huurders en eigenaar / gebruikers
- Deel 2: interviews met eigenaren en beleggers
- Overall bevindingen



Inleiding

Vraagstelling

In het kader van de Wet waardering onroerende zaken (Wet WOZ) moeten gemeenten jaarlijks alle circa 8,6 miljoen onroerende zaken waarderen. De Waarderingskamer heeft als missie het vertrouwen in de adequate uitvoering van de Wet WOZ te bevorderen. Voor de Waarderingskamer is het van belang om inzicht te krijgen in het vertrouwen dat eigenaren / gebruikers hebben en de ontwikkeling van dat vertrouwen. Om dit inzicht te krijgen is in 2009, 2011 en 2014 het vertrouwen van eigenwoningbezitters in de WOZ-uitvoering door gemeenten onderzocht. In 2016 is een beeld gevormd van dit vertrouwen voor winkels en kantoren. De onderzoeksdoelstelling is als volgt:

Doelstelling

De Waarderingskamer wil een beeld hebben van het vertrouwen dat eigenaren / gebruikers van kantoren en winkels hebben in de WOZ-uitvoering.



Onderzoek naar vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ

Sound analysis, inspiring ideas

Inleiding

Onderzoeksvragen

- De onderzoeksdoelstelling kan worden vertaald in de volgende onderzoeksvragen:
- Welk type belanghebbenden, eigenaren en gebruikers, kunnen er worden onderscheiden?
- Welke belangen hebben deze groepen?
- Van welke factoren is het vertrouwen in de WOZ-uitvoering van de eigenaren en gebruikers afhankelijk?
- Hoeveel vertrouwen hebben de eigenaren en gebruikers in de WOZ-uitvoering?
- In hoeverre verschilt het vertrouwen van de eigenaren en gebruikers?
- Hoe kunnen verschillen in vertrouwen tussen beide groepen belanghebbenden worden verklaard?
- Wat zijn aanknopingspunten om het vertrouwen op korte en middellange termijn te vergroten?



Onderzoek naar vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ

Sound analysis, inspiring ideas

Inleiding

Plan van aanpak

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden is een tweetal sporen gevolgd:

- een telefonische enquête onder huurders en eigenaar / gebruikers
- interviews met eigenaren / beleggers en branchevertegenwoordigers

Het eerste deel van deze rapportage gaat in op de telefonische enquête. Ecorys heeft door middel van een telefonische enquête huurders en eigenaar / gebruikers van winkels en kantoren benaderd. Het tweede deel van de rapportage behandelt de bevindingen die voortkomen uit de interviews.

Voordat op de onderzoeksresultaten wordt ingegaan, wordt eerst de achtergrond van winkels, kantoren, de WOZ en de waardering daarvan behandeld. Dit doen wij vanuit de visie en ervaring van Ecorys met als doel de onderzoeksresultaten te kunnen duiden.



Onderzoek naar vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ

Sound analysis, inspiring ideas

Achtergrond

De winkelmarkt

Voor winkels geldt dat ongeveer 10 procent van de panden in bezit is van eigenaar-exploitanten (voor de helft van lokale winkeliers en voor de helft van het filiaalbedrijf), ongeveer 10 procent van woningbouwverenigingen, ongeveer 10 procent van wel of niet-beursgenoteerde Nederlandse beleggers. Het grootste aandeel wordt ingenomen door tienduizenden kleine of grote particuliere eigenaren. Verwacht wordt dat het aandeel van de beleggers en de grootste particuliere eigenaren, opererend in heel Nederland en op een vrij grote schaal, de komende jaren zal gaan toenemen ten koste van dat van de vele kleine particuliere eigenaren.

De leegstand is gedurende de crisisjaren verdubbeld. De forse toename van leegstand gedurende de crisis is een normaal beeld. De omzet valt tegen, na enkele jaren zijn de reserves van de winkelbedrijven op, faillissementen nemen toe en winkelpanden komen leeg. De opmars van internet-retail speelt ook mee in de teruggelopen omzet van winkels. De combinatie van deze twee effecten heeft geleid tot de verdubbeling van de leegstand.

Als het economisch herstel weer enkele jaren heeft voortgeduurd zal de leegstand in de winkels weer afnemen.



Onderzoek naar vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ

Sound analysis, inspiring ideas

Achtergrond

De winkelmarkt

Het winkellandschap is heel divers. Grofweg kunnen de volgende categorieën worden onderscheiden:

- Stadscentra
- Wijkwinkelcentra
- Winkels in de plint
- Solitaire locaties
- PDV/GDV

Achtergrond

De kantorenmarkt

De markt voor kantoren vertoont een volledig ander beeld dan winkels. Het grootste deel van de kantoorruimte wordt gehuurd en is in eigendom van professionele beleggers en grote particuliere vermogenden.

De laatste jaren daalt de behoefte aan m² kantoorruimte per werknemer stelselmatig ten gevolge van de combinatie van verschillende effecten, zoals de verbetering van de digitale faciliteiten die het mogelijk maakt op meer plaatsen dan het eigen kantoor te werken en de vervanging van gangen met kantoorcellen voor grote open kantoorruimtes. Het tempo van deze daling is niet echt voorzien. De wijze van verhuur van kantoorruimte is anders dan in de detailhandel. Wanneer er een potentiële huurder gevonden is, wordt veelal een nieuw kantoor gebouwd. Bij winkels is de vanzelfsprekendheid van een hoge aantrekkelijkheid van bestaand vastgoed vanzelfsprekender dan in de kantorenmarkt. De leegstand van kantoorruimte heeft door de combinatie van deze effecten tot zeer hoge leegstand geleid. Als de crisis niet had plaatsgevonden, was de leegstand van kantoorruimte toch opgelopen.

Achtergrond

De kantorenmarkt

Net als bij winkels is het kantorenlandschap divers. De eerste gedachte gaat wellicht uit naar kantorenparken als de Zuidas, maar ook in binnensteden of op bedrijventerreinen zijn kantoren te vinden.



Onderzoek naar vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ

Sound analysis, inspiring ideas

Achtergrond

De WOZ

Jaarlijks stelt de gemeente de WOZ-waarde vast. Zowel eigenaren als gebruikers ontvangen een WOZ-beschikking. Op de WOZ-beschikking staat vaak niet meer informatie dan de vastgestelde WOZ-waarde, de belanghebbende en het WOZ-object waarop de waarde betrekking heeft. Een apart taxatieverslag kan worden opgevraagd.

De WOZ-waarde is de grondslag voor de onroerendezaakbelasting, maar wordt ook gebruikt voor de heffing van waterschapslasten en rijksbelastingen.

WOZ-waarde en de methodiek

Het waarderen van niet-woningen is complexer dan het waarderen van woningen omdat de markt minder transparant is en omdat de objecten onderling minder goed vergelijkbaar zijn. Hierdoor is andere informatie nodig dan alleen transacties, zoals deze bij woningen beschikbaar zijn. Te denken valt aan huurprijzen, aanvangsrendementen, stichtingskosten, grondprijzen en omzetgegevens. Binnen het niet-woningen segment verschilt het per categorie welke informatie nodig is. Voor winkels en kantoren worden met name huurprijzen, aanvangsrendementen en verkoopprijzen gebruikt.



Onderzoek naar vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ

Sound analysis, inspiring ideas

Achtergrond

De WOZ

De WOZ-waarde voor kantoren en winkels wordt over het algemeen berekend met behulp van de huurwaarde-kapitalisatiemethode. Bij deze taxatiemethode wordt de WOZ-waarde bepaald door te kijken naar de huurwaarde van een object te kapitaliseren. Daarvoor wordt eerst gekeken naar huurprijzen van vergelijkbare objecten.

Vervolgens wordt, door verkoopprijzen van vergelijkbare objecten te analyseren bepaald welke kapitalisatiefactor geldt voor een object. Deze kapitalisatiefactor is een inschatting van het aantal keer de huurprijs dat een koper bereid is te betalen voor een object.

Een kapitalisatiefactor van 10 betekent dus dat de waarde van een object 10 maal de huurwaarde is.



Onderzoek naar vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ

Sound analysis, inspiring ideas

Achtergrond

De WOZ

Bij het vaststellen van de huurwaarde en de kapitalisatiefactor wordt rekening gehouden met de verschillen in onder andere oppervlakte, bouwqualiteit, uitstraling, ligging, bouwjaar. Bij het vaststellen van de kapitalisatiefactor wordt daarnaast rekening gehouden met leegstand van soortgelijke objecten. De mate waarin het pand 'goed verhuurbaar' is werkt hierin door. De verhuurbaarheid hangt ook samen met incentives die door de verhuurder gegeven worden, bijvoorbeeld door het eerste jaar huurvrij te maken.

Naast de huurwaarde-kapitalisatiemethode geeft de Wet WOZ en de onderliggende regelgeving ook andere taxatiemethodieken voor niet-woningen. Deze zijn:

- Gecorrigeerde vervangingswaarde (gebaseerd op de stichtingskosten)
- Discounted Cashflow (kasstromen worden in de tijd uitgezet)
- Comparatieve methode (verkooptransacties van vergelijkbare objecten vormen de basis)

Afhankelijk van het type vastgoed en de beschikbare (markt) informatie kiest de gemeente de taxatiemethodiek die het meest passend is. Voor winkels en kantoren betekent dit in de praktijk dat vrijwel uitsluitend de huurwaarde-kapitalisatiemethode wordt gehanteerd.



Onderzoek naar vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ

Sound analysis, inspiring ideas

Deel 1: telefonische interviews

Onderzoeksresultaten van huurders en eigenaar/gebruikers

Inhoudsopgave:

1. Inleiding
2. Statistische verantwoording
3. Onderzoeksresultaten
4. Conclusie



Inleiding

Plan van aanpak

Het eerste deel van de rapportage gaat in op de telefonische enquête. Ecorys heeft door middel van een telefonische enquête huurders en eigenaar / gebruikers van winkels en kantoren benaderd.

- Er zijn twee aselechte steekproeven getrokken uit alle kantoren en winkels in Nederland. Eén voor kantoren en één voor winkels. Hierdoor is voor de enquête een doorsnede van het winkel- en kantorenlandschap van Nederland ontstaan.
- In de bijlage staan de vragenlijst en de uitgebreide onderzoeksresultaten.

In het navolgende zullen de onderzoeksresultaten worden behandeld.

Onderzoeksresultaten

Uit een totale database van 5.000 winkels en kantoren zijn 328 respondenten gefilterd waarmee een enquête is gestart. In totaal 282 respondenten hebben de enquête volledig hebben doorlopen. Per vraag is een verschillend aantal respondenten omdat niet iedere vraag van toepassing is (bijvoorbeeld over de afhandeling van bezwaar).

Categorie	Aantal	Percentage
Eigenaren	105	37%
Huurders winkels	87	31%
Huurders kantoren	90	32%
Totaal aantal huurders	177	63%
Totaal	282	100%



Onderzoek naar vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ

Sound analysis, inspiring ideas

Statistische verantwoording

Betrouwbaarheid, foutmarge en betrouwbaarheidsniveau

We willen met vrij grote zekerheid kunnen zeggen dat de uitkomsten van de enquête representatief zijn voor alle huurders en eigenaren van kantoren en winkels. We gaan daarom uit van het hoogste betrouwbaarheidsniveau (95%).

Wat betekent dit?

Een betrouwbaarheid van 95% betekent dat als je 100 keer deze steekproef zou trekken, je 95 keer een steekproef krijgt die gelijk is aan de populatie.

Totaal 222 respondenten hebben deze vraag beantwoord.

Met deze waarden reken je de betrouwbaarheidsintervallen uit voor je gevonden uitkomsten.

Stel: Hoe reëel beoordeelt u de meest recente WOZ-waarde?

Het gemiddelde cijfer is een 6.23.

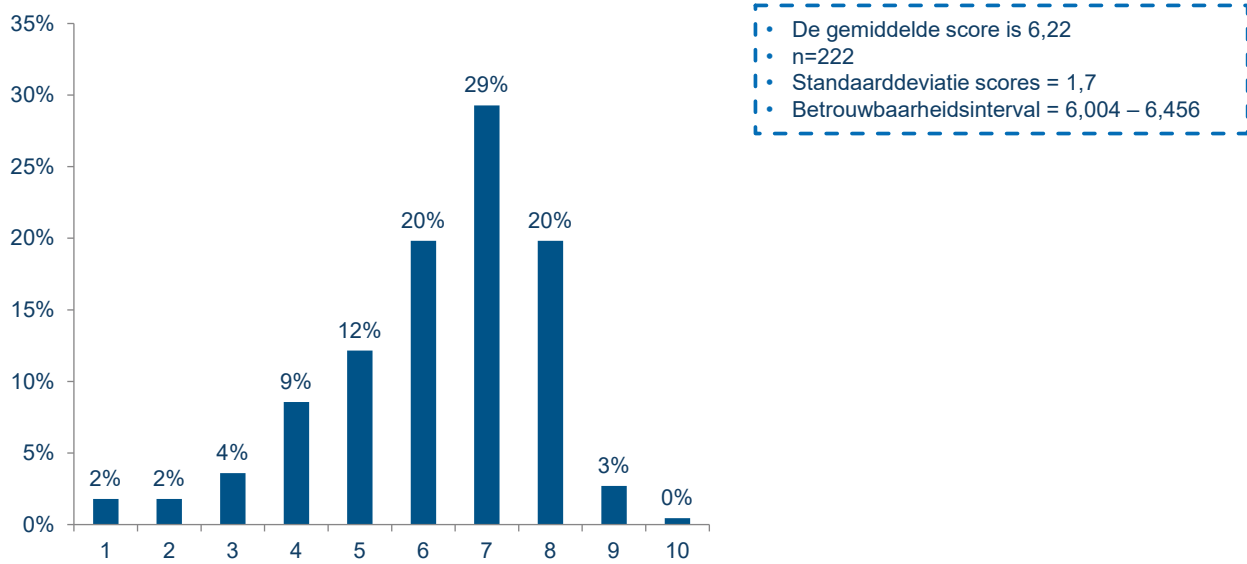


Onderzoek naar vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ

Sound analysis, inspiring ideas

Hoe reëel beoordeelt u de meest recente WOZ-waarde?

Schaal van 1 tot 10. (1 is geheel niet reëel, 10 is zeer reëel)



Onderzoek naar vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ

Sound analysis, inspiring ideas

Statistische verantwoording

Betrouwbaarheid, foutmarge en betrouwbaarheidsniveau

Uit de antwoorden van de respondenten is de standaarddeviatie bepaald. Dit is de gemiddelde gekwadrateerde afwijking van het gemiddelde.

Het gemiddelde is 6,23. De standaarddeviatie = 1,7
Betrouwbaarheidsinterval hiervan is: 6,004 – 6,456

We kunnen met 95 procent zekerheid zeggen dat vraag of de WOZ-waarde reëel is, gemiddeld met een 6,0 – 6,5 beantwoordt zal worden door respondenten.

Indien het aantal antwoorden op de vraag kleiner is, wordt de betrouwbaarheidsinterval groter. In het bovenstaande voorbeeld was n=222. Indien dit 100 is, dan is de betrouwbaarheidsinterval 5,9 – 6,6.



Onderzoek naar vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ

Sound analysis, inspiring ideas

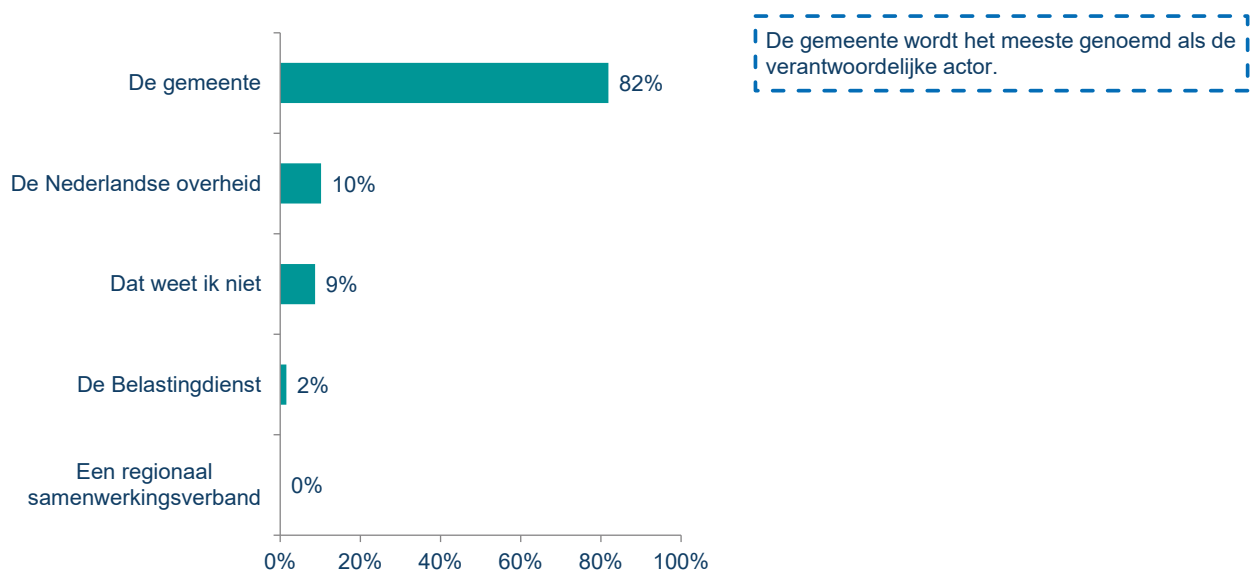
Onderzoeksresultaten

1. Wie is verantwoordelijk
2. De WOZ-beschikking
3. WOZ-waarde
4. Vertrouwen
5. Belangen
6. Draagvlak
7. Bezwaar
8. Verschillen tussen groepen



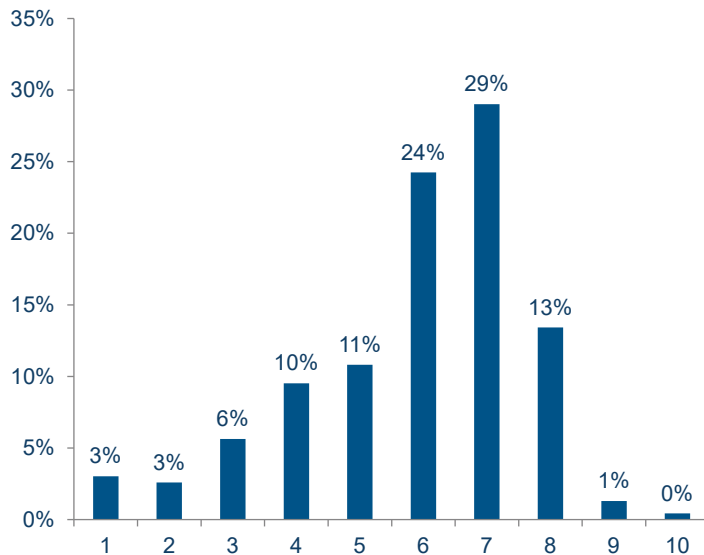
De uitvoering

Wie is volgens u verantwoordelijk voor de uitvoering van de WOZ?



WOZ-beschikking

Hoe beoordeelt u de informatie die op de WOZ-beschikking wordt gegeven?



- gemiddelde score is 5,8
- meest gegeven score is 7
- standaarddeviatie is 1,8

Bij onvoldoendes is teruggekoppeld dat er te weinig informatie en toelichting op de beschikking staat.

Van de respondenten heeft 27% ook het taxatieverslag opgevraagd. Deze groep beoordeelt de informatie op de WOZ-beschikking, en ook de juistheid van gegevens die de gemeente gebruikt bij het vaststellen van de WOZ-waarde, niet anders dan de groep die het taxatieverslag niet opgevraagd heeft.



Onderzoek naar vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ

Sound analysis, inspiring ideas

WOZ-Waarde

Hoe word de WOZ-waarde vastgesteld?



Anders namelijk:

- oppervlakte
- huur
- ligging
- geen idee veel gehoord antwoord
- maar ook 'kengetallen' en 'natte vinger werk'

82% heeft nog nooit gezocht naar informatie over de manier waarop de WOZ-waarde wordt vastgesteld.

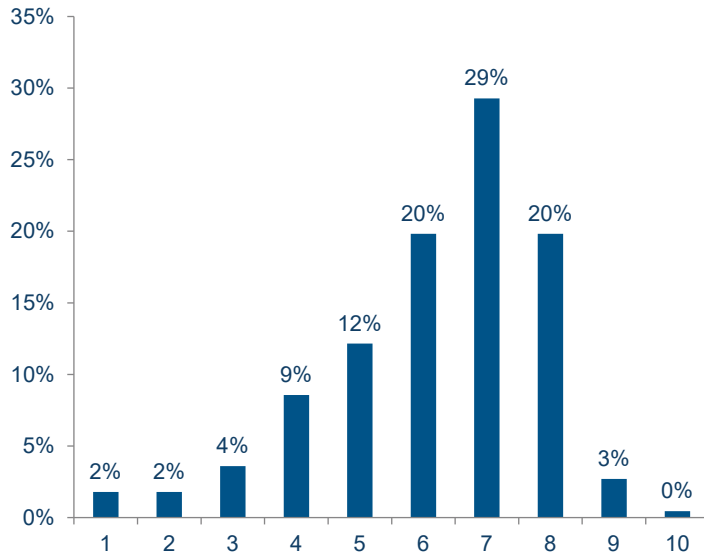


Onderzoek naar vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ

Sound analysis, inspiring ideas

Vertrouwen

Hoe reëel beoordeelt u de meest recente WOZ-waarde?



- De gemiddelde score is 6,22
- De meest gegeven score is 7
- Standaarddeviatie scores = 1,7
- 72% beoordeelt de realiteit van de meest recente WOZ-Waarde met een 6 of hoger

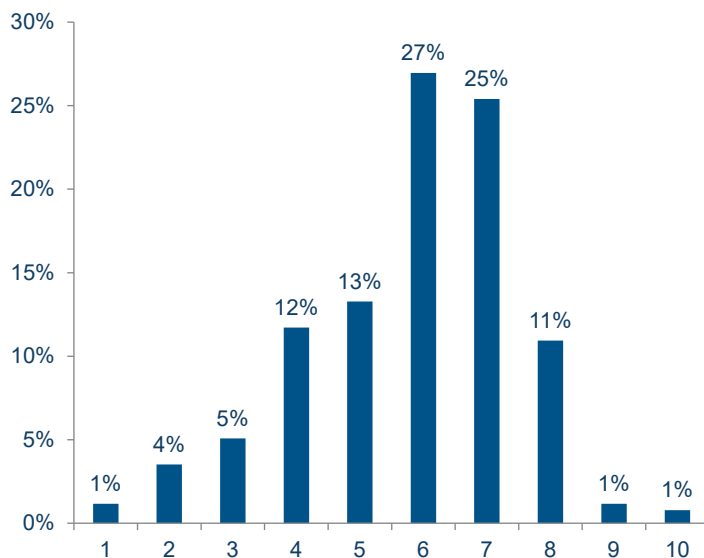


Onderzoek naar vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ

Sound analysis, inspiring ideas

Vertrouwen

Wat is uw vertrouwen in de manier waarop de WOZ-waarde van uw pand tot stand komt?



- gemiddelde score is 5,8
- meest gegeven score is 6
- standaarddeviatie is 1,7

Leegstand

- 39% geeft aan dat er leegstandsproblematiek is in de omgeving
- 53% geeft aan dat de WOZ-waarde voldoende gecorrigeerd is voor leegstand (cijfer 6 of hoger)

WOZ-taxatieverslag

- 73% van de respondenten heeft nog nooit een WOZ-taxatieverslag opgevraagd.

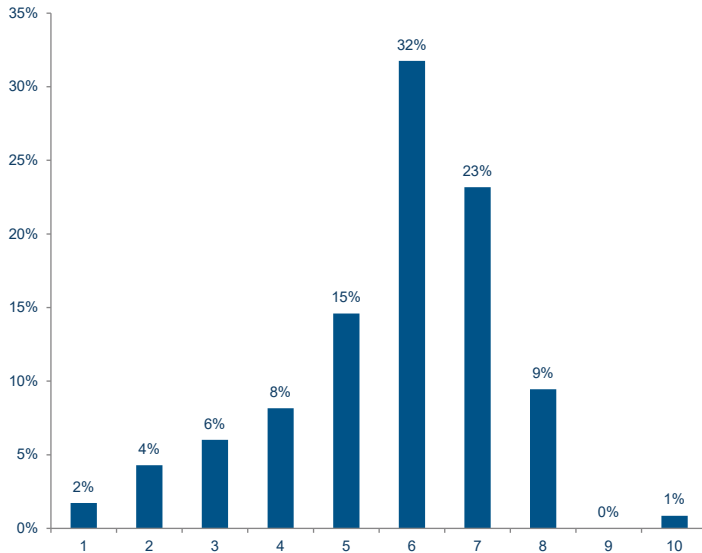


Onderzoek naar vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ

Sound analysis, inspiring ideas

Vertrouwen

Hoe beoordeelt u de wijze waarop uw gemeente haar taken met betrekking tot de Wet WOZ uitvoert?



- gemiddelde score is 5,7
- meest gegeven score is 6
- standaarddeviatie is 1,7



Onderzoek naar vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ

Sound analysis, inspiring ideas

Vertrouwen

Wat zijn voor u de twee belangrijkste factoren die uw vertrouwen in de WOZ bepalen?

- De waarde an sich
- De gemeente
- Openheid / onderbouwing

actualiteit bedrag bepaald bepalen berekening binnenkant communicatie
duidelijkheid echt Eigen gebruiken gegevens gekeken **gemeente** goed
goede hoogte huidige huur **idee juiste** Juistheid kijken komt
leegstand ligging locatie maken manier markt **marktwaarde** mening
mogelijk **omgeving** onderbouwing openheid **pand panden**
persoonlijk staat tarief taxatie **Transparantie** vergelijkbare vergelijken
vergelijking vertrouwen **waarde** weet WOZ



Onderzoek naar vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ

Sound analysis, inspiring ideas

Deelconclusies

De gemeente wordt herkend als de voornaamste partij in de uitvoering van de Wet WOZ

De informatie op de WOZ-beschikking wordt als voldoende beoordeeld, maar tegelijk wordt aangegeven dat dit transparanter en beter onderbouwd kan.

72% geeft een 6 of hoger voor het vertrouwen in de WOZ-waarde

65% geeft een 6 of hoger voor het vertrouwen in de totstandkoming van de WOZ-waarde

65% geeft een 6 of hoger voor het vertrouwen in de wijze waarop de gemeente haar WOZ-taken uitvoert



Onderzoek naar vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ

Sound analysis, inspiring ideas

Deelconclusies

Transparantie en onderbouwing zijn de aanknopingspunten om dit cijfer te verbeteren.

Ter vergelijking:

81% geeft een 6 of hoger voor het vertrouwen in de gemeente.

77% geeft een 6 of hoger voor het vertrouwen in de Nederlandse overheid.

63% geeft een 6 of hoger voor het vertrouwen in de belastingheffing in Nederland.

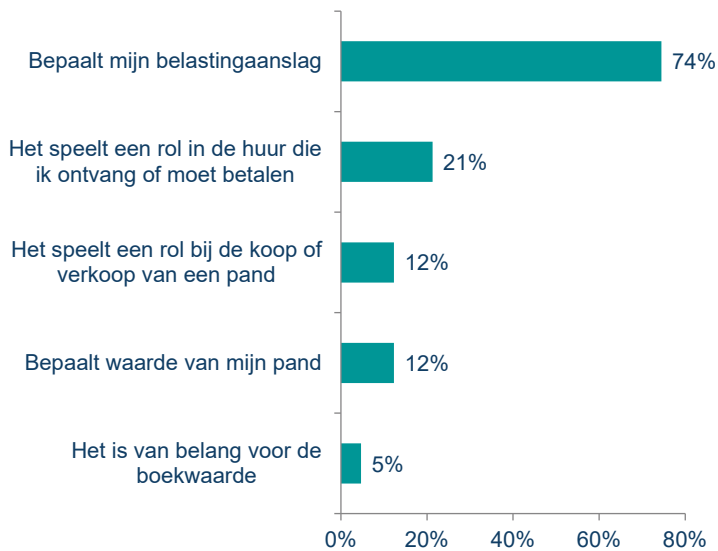


Onderzoek naar vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ

Sound analysis, inspiring ideas

Belangen

Welke belangen heeft u bij de WOZ-Waarde?



Vanzelfsprekend hebben huurders hier andere antwoorden gegeven dan eigenaren die ook zelf gebruiker zijn.

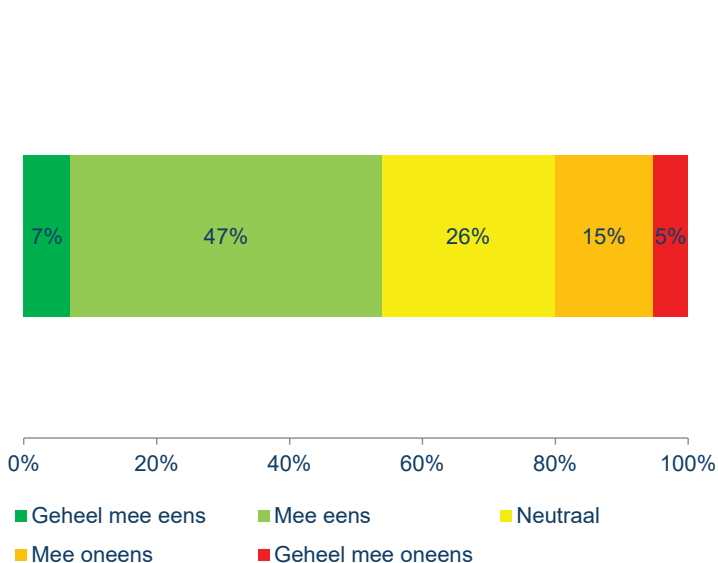


Onderzoek naar vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ

Sound analysis, inspiring ideas

Draagvlak

Het is goed dat de hoogte van de OZB bepaald wordt op basis van de WOZ-waarde.



Er is draagvlak voor de WOZ-Waarde als grondslag voor de OZB
Onder de 'tegenstanders' leeft gebrek aan transparantie en onderbouwing

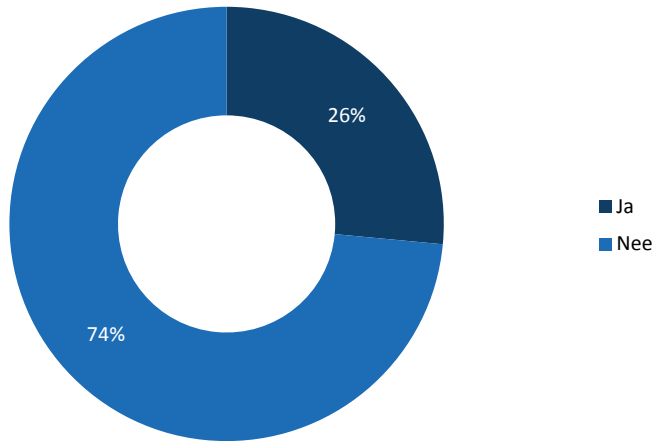


Onderzoek naar vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ

Sound analysis, inspiring ideas

Bezwaar

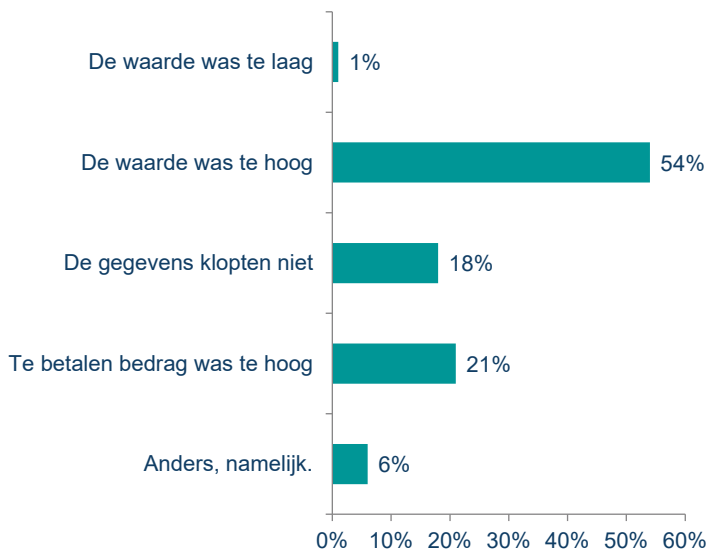
Hebt u ooit bezwaar ingediend tegen een WOZ-waarde van uw pand?



- 74% Heeft nooit bezwaar ingediend. Van de respondenten die bezwaar hebben ingediend is het grootste deel tevreden over de afwikkeling. Het grootste gedeelte heeft ook succes gehad met het bezwaar.
- De belangrijkste reden niet in bezwaar te gaan is omdat men de kans op resultaat laag inschat in verhouding tot de opbrengst.

Bezwaar

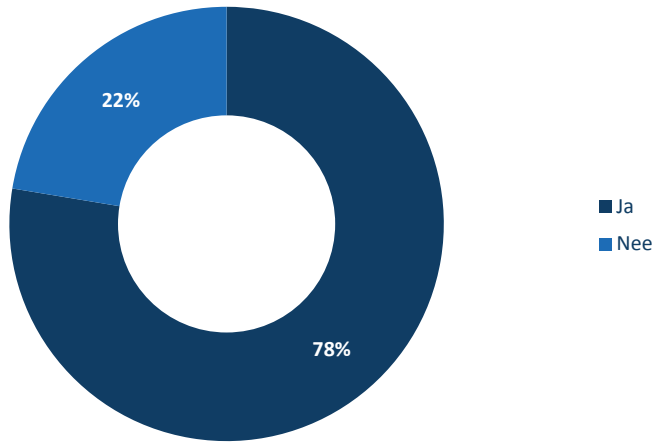
Wat was voor u de belangrijkste reden om bezwaar in te dienen?



- Anders, namelijk:
- 'Omdat het zin heeft' – respondenten geven aan dat bezwaar maken relatief vaak tot neerwaartse bijstelling leidt.
 - 'Ieder jaar iets anders' – respondenten geven aan dat de WOZ-waarde per jaar sterk kan verschillen. Dit geeft aanleiding bezwaar te maken.

Bezwaar

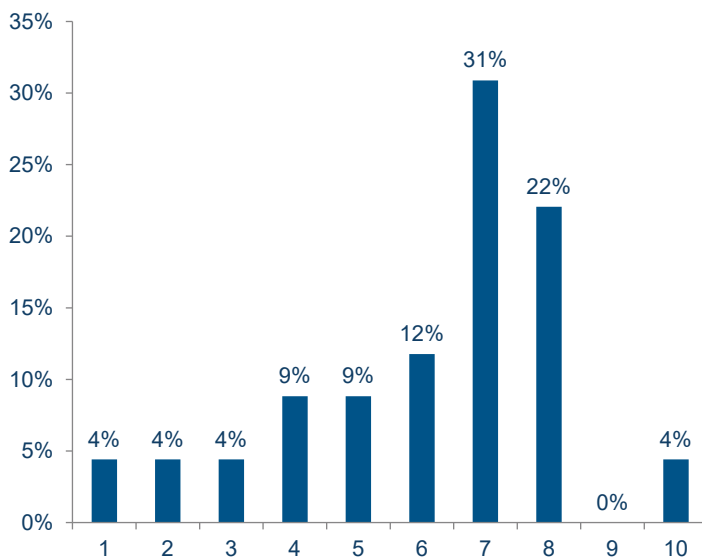
Is uw meest recente bezwaar gehonoreerd?



De meeste bezwaren waren recentelijk ingediend, dat wil zeggen 2015 of 2016

Bezwaar

Hoe beoordeelt u de afhandeling van dit bezwaar?

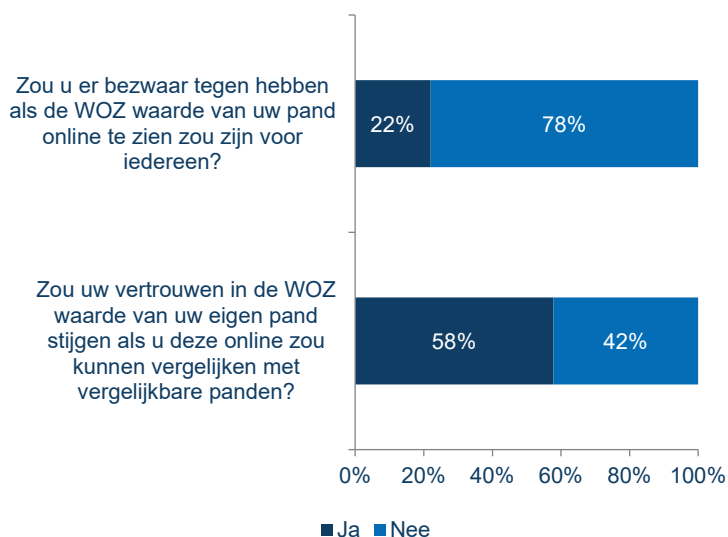


69% beoordeelt de afhandeling van het bezwaar met een 6 of hoger.

8% van de respondenten die bezwaar heeft ingediend bij de gemeente is hier wel eens tegen in beroep gegaan.

87% van de respondenten die bezwaar heeft ingediend heeft wel eens overwogen om in beroep te gaan, maar heeft dit niet gedaan. 'Te veel gedoe' is de meest gehoorde reden om dit niet te doen.

Transparantie



- Er is draagvlak onder de respondenten voor het transparanter maken van de totstandkoming door de WOZ waarde online inzichtelijk te maken.

Verschillen in doelgroepen

Er is gekeken naar de groepen huurders en eigenaar/gebruikers van zowel winkels als kantoren.

Er zijn weinig wezenlijke verschillen in antwoorden tussen de doelgroepen. Enkele opvallende verschillen zijn:

- Eigenaar/gebruikers zoeken relatief vaker naar informatie over de wijze waarop de WOZ tot stand komt
- Eigenaar/gebruikers geven vaker aan dat de WOZ-waarde lager is dan de marktwaarde
- 22% van de eigenaar/gebruikers geeft aan dat de WOZ-waarde een rol speelt bij de koop/verkoop.
- Eigenaar/gebruikers hebben relatief vaker bezwaar tegen het online inzichtelijk maken van de WOZ-Waarde (38%)
- Eigenaar/gebruikers zijn het relatief vaker oneens met de WOZ-Waarde als grondslag voor de OZB. Intransparantie is hiervoor de belangrijkste reden.
- Eigenaar/gebruikers zoeken relatief vaker contact met de gemeente over de WOZ-waarde.

Verschillen in doelgroepen

Eigenaar/gebruikers dienen relatief vaker bezwaar in
Eigenaar/gebruikers vinden de WOZ-waarde relatief vaker te hoog

Huurders van kantoren beoordelen over het algemeen wat positiever dan huurders van winkels en eigenaar/gebruikers. De verschillen zijn echter klein

'te veel gedoe' is bij huurders van kantoren veel minder vaak een reden om af te zien van bezwaar dan bij winkels en eigenaar/gebruikers.

Verschillen in doelgroepen

De goed ingevoerd

- Een kleine groep van de respondenten heeft een goed beeld van de wijze waarop de WOZ-waarde bepaald wordt. Een grote groep weet 'ongeveer' wat meespeelt in de bepaling van de WOZ-waarde.
- De groep die een goed beeld heeft van de methodiek:
 - heeft meer vertrouwen in de wijze waarop de WOZ-waarde tot stand komt (81% geeft een 6 of hoger, versus 69% gemiddeld)
 - geeft relatief vaker aan dat de meest recente WOZ-waarde realistisch is (86% geeft een 6 of hoger, versus 72% gemiddeld)
 - geeft aan dat leegstand goed verwerkt is in de waarde (71% geeft een 6 of hoger, versus 53% gemiddeld)
 - heeft wat meer vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ door de gemeente (72% geeft een 6 of hoger, versus 65% gemiddeld)

Verschillen in doelgroepen

De bezwaren

- De groep die wel eens bezwaar heeft gemaakt vindt de WOZ-waarde vaker hoger dan de marktwaarde in vergelijking met de totale respons.
- Wel is deze groep beter ingevoerd:
 - Men is beter op de hoogte dat de gemeente verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Wet WOZ
 - Men heeft beduidend vaker naar informatie over de vaststelling van de WOZ-waarde gezocht
 - Men is beter op de hoogte van de methodiek van waardebeoordeling
- Er is minder vertrouwen onder de groep bezwaarmakers:
 - In de overheid in algemene zin (69% geeft een 6 of hoger, versus 77% gemiddeld)
 - In de gemeente (74% geeft een 6 of hoger, versus 81% gemiddeld)
 - In de belastingheffing (55% geeft een 6 of hoger, versus 63% gemiddeld)

Verschillen in doelgroepen

Extreem positieve en negatieve antwoorden.

- Enkele respondenten hebben over het algemeen grote onvoldoendes gegeven (cijfers 1 of 2). Het blijkt dat deze respondenten ook lagere cijfers geven als het gaat om het vertrouwen in de overheid in algemene zin, het vertrouwen in de gemeente of in de belastingheffing. Het ziet er naar uit dat de extreem lage cijfers inhoudelijk geen relatie met de WOZ-uitvoering zelf hebben.
- Het omgekeerde is ook bij de hele hoge cijfers (9 of 10)
- Het gaat om enkele respondenten. Deze groep is te klein om gestaafd uitspraken te doen.

Conclusies deel 1: telefonische enquête

Huurders en eigenaar/gebruikers



Conclusies

Ruim twee derde van de respondenten beoordeelt het vertrouwen in de uitvoering van de Wet-WOZ als positief. Eigenaar/gebruikers en winkeliers zijn wat kritischer dan huurders van kantoren.

De mate van vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ wijkt weinig af van het vertrouwen in het belastingstelsel in algemene zin, maar is lager dan het vertrouwen in de gemeente en het vertrouwen in de overheid in algemene zin.

Gegeven onvoldoendes en handreikingen ter verbetering zijn in overgrote mate te herleiden op transparantie en onderbouwing.

Voor het online inzichtelijk maken van de WOZ-waarde lijkt draagvlak te bestaan. Dit lijkt bij te kunnen dragen aan het tegemoetkomen in de gehoorde kritiek.

Deel 2: Interviews

Onderzoeksresultaten van beleggers en eigenaren

1. Inleiding
2. Onderzoeksresultaten
3. Conclusies



Inleiding

Zoals in het hoofdstuk 'achtergrond' reeds is aangegeven, is het grootste gedeelte van de kantorenmarkt in eigendom van al dan niet beursgenoteerde beleggers/eigenaren. Bij de winkelmarkt is dit aandeel kleiner, ongeveer 10 procent.

Het belangrijke aandeel in het bezit van winkels en kantoren maken de beleggers/grote eigenaren een belangrijke actor ten aanzien van dit onderzoek. Zij zijn immers de eigenaren die met de uitvoering van de Wet WOZ van doen hebben.

Om de bevindingen van deze groep mee te nemen, zijn interviews gehouden met:

- ASR
- Bouwinvest
- IVBN
- KPMG (als uitvoerende instantie namens CBRE)
- NS
- Syntrus Achmea
- Vastgoedbelang
- Zeeman Trust

Inleiding

Voor de interviews is gekozen om een selectie te maken van beursgenoteerde en niet-beursgenoteerde beleggers en eigenaren, eigenaren met winkels en kantoren die complexer te waarderen zijn, een bureau waar de beleggers de uitvoering aan uitbesteden en de branchevertegenwoordigers voor het algemene beeld. Voor het gemak spreken we hierna over 'beleggers'.

Tijdens de gesprekken is, in tegenstelling tot de telefonische interviews, niet naar cijfers gevraagd. Vanwege het aantal interviews zou dit niet tot een representatieve vergelijking leiden. Wel zijn alle onderwerpen uit de onderzoeksvragen aan bod gekomen.

In het navolgende worden de algemene bevindingen uit de interviews behandeld. Ecorys geeft hierin de rode draad weer van hetgeen is opgehaald zonder hierin de expert opinion van Ecorys te verwerken.



Onderzoeksresultaten

Positionering van de WOZ

Kennis over de WOZ

De partijen zijn alle goed op de hoogte van de uitvoering van de Wet WOZ, methodieken, procedures en uitvoerende instanties. Het zijn professionele organisaties met veel kennis van vastgoed.

Belangen

De WOZ-waarde is voor beleggers en eigenaren voornamelijk van belang als grondslag voor belastingen. De partijen laten zelf met enige regelmaat hun bezit taxeren en hebben zelf een goed beeld van de waarde. Beursgenoteerde beleggers laten hun bezit veelal elk kwartaal taxeren omdat ook per kwartaal resultaten gepresenteerd worden.

Positionering binnen de organisaties

De WOZ-waarde is de grondslag voor belastingen. Enkele partijen hebben de indruk dat, als de WOZ-waarde gedrukt wordt, het belastingpercentage voor bijvoorbeeld OZB zal stijgen. Het onderwerp staat niet bovenaan de agenda's. Toch streven de meeste partijen wel naar het verlagen van de hoge uitschieters in de WOZ-waarde.



Onderzoeksresultaten

WOZ-waarde en methodiek

De beleggers geven aan dat de WOZ-waarde in de regel een goede weerspiegeling is van de waarde die zij aan het vastgoed toekennen. Daar zitten wel uitschieters bij. Om tot een goede WOZ-waarde te komen voeren enkele partijen vooroverleg met gemeenten waar zij veel bezit hebben. Ook verstrekt een enkeling op eigen initiatief huurgegevens aan de gemeente, zodat zij die kan gebruiken voor een goede waardebepaling.

Ook methodisch gezien zijn de partijen eensgezind. De huurwaardekapitalisatie is een goede methodiek om de WOZ-waarde te bepalen. Wel is het bepalen van de onderliggende variabelen voor verbetering vatbaar. Zo is een voorbeeld gegeven waarin voor een hele gemeente één kapitalisatiefactor gebruikt werd. Dit geeft geen representatief beeld van de werkelijkheid. Belangrijke componenten in de waardering die tot grote verschillen kunnen leiden zijn:

- de staat van het gebouw
- verhuurbaarheid/leegstand
- omzethuren
- ligging



Onderzoek naar vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ

Sound analysis, inspiring ideas

Onderzoeksresultaten

WOZ-waarde en methodiek

In zijn algemeenheid geldt: hoe complexer of uitzonderlijker het object, hoe groter de afwijking van de WOZ-waarde ten opzichte van de door de eigenaar getaxeerde waarde.

Op de vraag hoe de waardering anders/beter zou kunnen om zo minder uitschieters in de WOZ-waarde te krijgen, is uiteenlopend gereageerd. Vooropgesteld betreft het een minderheid van de gevallen. Een van de geïnterviewde personen stelde de vraag in hoeverre de methodiek toegesneden moet worden op een minderheid. De WOZ-waarde kan, gelet op de ficties, in voorkomende gevallen terecht afwijken van de beleggingswaarde.

De afweging bij de voorstellen vanuit de geïnterviewde personen herbergt een tegenstelling in zich. Enerzijds is het nadrukkelijk de wens tot een WOZ-waarde te komen met minder uitschieters, die beter aansluit bij de beleggingswaarde. Anderzijds realiseert men zich dat een betrouwbaardere WOZ-waarde intensievere inzet vanuit de gemeente vraagt. De vraag is in hoeverre dat haalbaar is. Enerzijds is de lokale kennis op gemeenteniveau nodig, anderzijds is kennis, kunde en capaciteit op gemeenteniveau soms niet toereikend. Dit staat los van de omvang van de gemeente.



Onderzoek naar vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ

Sound analysis, inspiring ideas

Onderzoeksresultaten

WOZ-waarde en methodiek

Een overzicht van suggesties die gedaan zijn:

- Diepgaandere analyse onder de huurwaarde en kapitalisatiefactor.
- Puur op basis van deskresearch is het afgeven van een waarde voor winkels en kantoren niet goed mogelijk. Er is geen uitgebreid referentiekader zoals bij woningen. Ook een geveltaxatie zou al tekortschieten. De vraag is wel hoever je moet gaan gelet op de benodigde inzet.
- Voor gemeenten is de WOZ-waarde van belang gelet op de inkomsten die nodig zijn om de maatschappelijke taak te kunnen vervullen. Nu kunnen gemeenten zowel aan de kant van de WOZ-waarde sturen, als aan de kant van de belastingpercentages. Door de WOZ-waardering anders vorm te geven (bijvoorbeeld privatisering of een overkoepelende instantie), of door het toezicht, kan kwaliteit worden verhoogd en behoudt de gemeente regie op inkomsten.

Over het feit dat analyses ten grondslag aan de huur en kapitalisatiefactor diepgaander mogen, bestaat consensus. Over de oplossingsrichting niet.

Onderzoeksresultaten

WOZ-beschikking

Over de WOZ-beschikking is men minder tevreden. Deze biedt weinig informatie om te kunnen herleiden wat de onderbouwing van de WOZ-waarde is. Zo zijn de huur en kapitalisatiefactor niet vermeld, evenals referenties. Vanwege de summiere gegevensverstrekking maakt een enkele partij zelfs standaard bezwaar tegen alle WOZ-waardes, om meer onderbouwing te krijgen.

De partijen zouden het wenselijk vinden als er op de initiële WOZ-beschikking meer informatie staat, zoals de onderliggende huur en kapitalisatiefactor. Een andere suggestie is het gelijk met de beschikking meesturen van de taxatie.

Voor partijen die in meerdere gemeenten actief zijn zou het helpen als er een uniform format komt voor de beschikking en taxatieverslag. Dit kan mogelijkheden bieden het proces efficiënter in te richten. Daarnaast zijn er veranderingen in afbakening van vastgoed (samenvoegen/splitsen e.d.) waardoor informatie op de beschikking niet meer klopt. Ook dit vergt tijd. Sommige partijen geven aan dat in 30 procent van de gevallen informatie op de beschikking niet klopt.

Onderzoeksresultaten

WOZ-beschikking

Ook zou het helpen als partijen per gemeente één totaaloverzicht ontvangen. Nu ontvangen partijen soms meerdere beschikkingen, waarbij het onduidelijk is of en wanneer de beschikking van het resterende deel van het bezit komt.

Onderzoeksresultaten

Toegankelijkheid en openbaarheid

Online toegankelijkheid

Partijen geven aan dat het online inzien van gegevens gericht is op burgers en niet op grotere instanties. Je kan gegevens per object inzien en geen overzichten creëren van portefeuilles of bezit per partij. Dit heeft tot gevolg dat het voor partijen met meer vastgoed tijdrovend kan zijn om overzicht te krijgen van de online informatie.

Openbaarheid

Voor wat betreft de WOZ-waarde zelf en basisgegevens zoals huurder, verhuurder en oppervlakte is er over het algemeen geen bezwaar om deze openbaar te maken. Enkele partijen geven aan hier niet positief tegenover te staan. Tegelijkertijd zeggen partijen weinig toegevoegde waarde te zien omdat deze gegevens weinig zeggen. Winkels en kantoren zijn minder vergelijkbaar dan woningen waardoor de WOZ-waarde van andere panden weinig zegt. De partijen stellen een heldere grens bij het openbaar maken van de daadwerkelijke verhuurgegevens. Dit is 'het geheim van de smid'.

Onderzoeksresultaten

Bezwaar

In hun afweging al dan niet bezwaar te maken, vergelijken de beleggers eerst de WOZ-waarde met de waarde waartegen het vastgoed in hun eigen boeken staat. Een tweede indicator is het verschil van de WOZ-waarde met die van het vorige jaar. Indien de WOZ-waarde wezenlijk hoger is komt bezwaar in aanmerking. Of dit werkelijk gebeurt is een afweging of de kosten tegen de baten opwegen. Afbakingsvraagstukken zijn een tweede reden om bezwaar te maken, als gegevens door bijvoorbeeld splitsing of samenvoeging niet meer kloppen.

In de praktijk vormt de afschrijving t.b.v. de VPB in relatie de WOZ-waarde en bezwaar daartegen geen rol.

Partijen maken geen bezwaar indien de WOZ-waarde lager is dan hetgeen bij de partijen in de boeken staat. Bij wonen is dat nog wel eens het geval omdat de WOZ-waarde doorwerkt in de huur. Enkele partijen geven aan te verwachten dat gemeenten soms vanuit strategisch oogpunt een behoudende WOZ-waarde afgeven en juist meer sturen op het belastingpercentage om bezwaar te voorkomen.

Onderzoeksresultaten

Bezwaar

De termijn waarbinnen bezwaar moet worden aangetekend wordt vaak als kort ervaren; soms 2 tot 4 weken terwijl de wettelijke termijn 6 weken is. Het knelpunt zit hierbij met name in interne processen en besluitvorming; het sec vergelijken van waardes en controleren van gegevens is betrekkelijk overzichtelijk.

De ervaringen met bezwaar maken zijn uiteenlopend. Waar de ene partij standaard het resultaat 'bezwaar ongegrond' als terugkoppeling krijgt, geven andere partijen aan juist relatief vaak gehoor te vinden bij gemeenten. Deze partijen geven zelfs aan in het merendeel van de gevallen een lagere WOZ-waarde te kunnen bewerkstelligen.

Partijen merken dat het nuttig is om ieder jaar de WOZ-waardes te beoordelen. De economische situatie en verhuurbaarheid is sterk bepalend voor de waarde, die daardoor per jaar kan fluctueren. Ook WOZ-waardes kunnen hierdoor schommelen. De meeste partijen herkennen dan ook niet dat door het jaarlijks beoordelen en bezwaar maken tegen de WOZ-waarde steeds realistischer wordt. Het aandeel van de WOZ-waardes dat als realistisch beschouwd wordt, blijft over de jaren constant.

Onderzoeksresultaten

Beroep

Slechts in een enkel geval wordt na het bezwaar maken in beroep gegaan tegen de uitkomst. Hier ligt een rationele kosten-batenafweging aan ten grondslag. Het kost partijen dan meer inzet om de WOZ-waarde te verlagen dan dat de verlaging aan belastingvoordeel oplevert. Een tweede reden is dat de partijen elkaar regelmatig op diverse fronten tegenkomen, en de relatie met de gemeente niet ernstig willen verstoren.

Onderzoeksresultaten

Communicatie

De communicatie met gemeenten over de WOZ verloopt over het algemeen goed. Hoewel dit sterk persoonsafhankelijk is, komen hier vooral goede geluiden over terug vanuit beleggers. Wel verschilt de taakverdeling bij gemeenten onderling met betrekking tot de WOZ. In sommige gevallen is het zo dat de persoon die de waardering voor de WOZ-waarde opstelt dezelfde is als de persoon die het bezwaar beoordeelt. Dit is praktisch vanuit het oogpunt van kennis en expertise. Een scheiding van deze functies heeft weer als voordeel dat dit zuiverder is.

Onderzoeksresultaten

Overige bevindingen

Huurdersdeel OZB

De eigenaren en beleggers hebben in een aantal gemeenten de ervaring dat de gemeente het huurdersdeel van de OZB bij de eigenaar neerlegt. Dit stuit op weerstand om twee redenen:

- leegstand wordt vaak niet goed meegenomen, zeker bij incurante objecten
- eigenaren worden hierdoor extra belast

Hoewel dit OZB betreft en niet direct de WOZ-waarde, beïnvloedt dit wel degelijk de mening van de partijen over de uitvoering van de Wet WOZ.

Winkels versus kantoren

In de gesprekken is expliciet gevraagd of er met betrekking tot het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ nog verschillen zijn tussen winkels en kantoren. Dit is niet het geval.



Onderzoek naar vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ

Sound analysis, inspiring ideas

Conclusies deel 2: interviews

Eigenaren en gebruikers



Conclusies

Over het algemeen is het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ onder beleggers en eigenaren goed. Er wordt teruggekoppeld dat de WOZ-waarde een goede weerspiegeling is van de waarde die zij aan het vastgoed toekennen. Wel zijn er nog betrekkelijk veel uitschieters waarvoor bezwaar wordt gemaakt.

Het vertrouwen kan vergroot worden door een nauwkeurigere waardebepaling maar vooral door transparantie en 'klantvriendelijkheid'.

- De WOZ-beschikking biedt op de WOZ-waarde na nauwelijks informatie: huur en kapitalisatiefactor kunnen vermeld worden en wellicht referenties.
- Uniformering van de WOZ-beschikkingen/procedures kan voor partijen met meer bezit helpen in inzichtelijkheid en efficiency.
- Online inzichtelijkheid op het niveau van eigenaar of portefeuille spaart veel tijd uit ten opzichte van het opvragen per pand.

Conclusies

Openbaarheid van WOZ-gegevens biedt voor de grotere eigenaren en beleggers geen toegevoegde waarde. In de tendens naar meer openbaarheid is het openbaar maken van huurgegevens iets dat wel op bezwaar zou stuiten.

Het belang van de WOZ-waarde is primair de grondslag voor belastingen, minder ten behoeve van waardering en afschrijving. Voor een bredere toepassing worden weinig mogelijkheden gezien. Primaire voorwaarde is een meer realistische afspiegeling van de WOZ-waarde.

De gemeente wordt, vanwege het lokale aspect, ervaren als de aangewezen partij om de WOZ-waarde te bepalen. Anderzijds geven partijen aan dat veel gemeenten niet toegerust zijn qua capaciteit en kunde om een goede waardebepaling te kunnen doen. Over oplossingsrichtingen is geen consensus.

Overall bevindingen



Overall bevindingen

Om een totaalbeeld te genereren over het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ zijn de bevindingen vanuit huurders, eigenaar/gebruikers en eigenaren/beleggers vergeleken.

Kennis over de WOZ

De beleggers zijn allen goed op de hoogte van de uitvoering van de Wet WOZ, methodieken, procedures en uitvoerende instanties. Dit zijn professionele organisaties met veel kennis van vastgoed. Bij de kleinere partijen, huurders en eigenaar/gebruikers is deze kennis door de bank genomen minder groot.

Belangen

Naast dat de WOZ-waarde de grondslag is voor een aantal belastingen, hanteren eigenaar/gebruikers de WOZ-waarde nog wel als indicatie voor de waarde van hun pand, boekwaarde, of de WOZ-waarde speelt een rol bij aan- of verkoop. Nog meer dan bij de eigenaar/gebruikers is de WOZ-waarde voor beleggers enkel van belang als grondslag voor belasting. De beleggers laten zelf met enige regelmaat hun bezit taxeren en hebben zelf een goed beeld van de waarde. Beursgenoteerde beleggers laten hun bezit elk kwartaal taxeren.

Overall bevindingen

Vertrouwen in waarde, methodiek en uitvoerende partij

In het vertrouwen van de verschillende partijen in de uitvoering van de Wet WOZ zitten geen wezenlijke verschillen. Ruim twee derde van de huurders en eigenaar / gebruikers beoordeelt het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ als positief. Eigenaar / gebruikers en winkeliers zijn wat kritischer dan huurders van kantoren. Tussen eigenaren en gebruikers zit qua vertrouwen weinig verschil. Beleggers schetsen een positief beeld ten aanzien van het vertrouwen en zien dit over het algemeen los van verbetermogelijkheden ten aanzien van de uitschieters in de WOZ-waarde.

Het vertrouwen wordt vooral bepaald door de WOZ-waarde an sich, en de onderbouwing daarvan, ook in relatie tot transparantie vanuit de gemeente.

Waar het kennisniveau van de WOZ onder de geënquêteerden een rol speelt (hoe meer kennis hoe meer vertrouwen), is dat bij de eigenaren geen issue. Eigenaren en beleggers hebben een goed zicht op de kennis en kunde bij gemeenten en zouden daar graag een impuls zien om zo het aantal 'uitschieters' in de WOZ-waarde te verminderen.



Onderzoek naar vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ

Sound analysis, inspiring ideas

Overall bevindingen

Bezwaar en beroep

Alle onderzochte groepen geven aan relatief vaak door bezwaar de WOZ-waarde bijgesteld te krijgen. Geen van de groepen is regelmatig in beroep gegaan. Motivaties om geen bezwaar aan te tekenen of in beroep te gaan zijn ook gelijk: vooral de kosten-batenafweging speelt een rol.



Onderzoek naar vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ

Sound analysis, inspiring ideas

Overall bevindingen

Aanknopingspunten om vertrouwen te verbeteren

Vertrouwen kan worden verbeterd door transparantie waarop WOZ-waardes zijn gebaseerd en klantvriendelijke (online) toegankelijkheid.

Vertrouwen kan worden verbeterd door het aantal 'uitschieters' in de WOZ-waarde te verminderen.

Voor kleinere partijen kan het waardevol zijn WOZ-waardes openbaar inzichtelijk te maken omdat de WOZ-waarde een rol speelt in waardering, aan- of verkoop. Het vergelijken is dan interessant. Daarnaast biedt het als grondslag voor de belastingen enige houvast voor kleinere partijen om te zien wat voor hun vergelijkbare panden voor WOZ-waarde hebben.

Bijlage

Geïnterviewde personen

Dhr. H. Nasiri, Taxatie Analist ASR

Dhr. C. Boelhouwer, Hoofd Asset Management Retail Bouwinvest

Dhr. S. Ermerins, Beleidsadviseur IVBN

Dhr. T. Horback, Taks Advisor KPMG

Dhr. T. Meijer, Staf medewerker zakelijke lasten NS Stations

Dhr. F. Vellinga, Directeur Kantoor- en Bedrijfsruimtebeleggingen Syntrus Achmea

Dhr. C. Koning, Algemeen Directeur Vastgoedbelang

Dhr. B. Van der Veer, Beleidsmedewerker Vastgoedbelang

Dhr. J. Bot, Asset Manager Zeeman Trust

