



Het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ

Katrien Oomen

Femke Konings

B5105

16 april 2020

WAARDERINGSKAMER

Inhoudsopgave

Achtergrond & methode	3
Conclusies	7
Samenvatting	9
Leeswijzer	14
Resultaten	15
Resultaten Nederlands publiek	15
Resultaten huiseigenaren	47
Resultaten huurders	79
Bijlage	106

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

Aanleiding

De Waarderingskamer zet zich als toezichthouder in om het vertrouwen te vergroten dat belanghebbenden hebben in de adequate uitvoering van de Wet WOZ door gemeenten en uitvoeringsorganisaties. Om die reden meet de Waarderingskamer periodiek het vertrouwen in de uitvoering van de wet en in bijvoorbeeld de vastgestelde WOZ-waarden. In 2009, 2011, 2014 en 2017 is het vertrouwen in de WOZ al eens gemeten in opdracht van de Waarderingskamer. Eind 2019 ontstond de behoefte om de opzet van de vertrouwensmeting te herijken, zonder hierbij de continuïteit met het verleden te verliezen. Motivaction voerde daartoe een onderzoek uit naar welke factoren bijdragen aan het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ. Daar kwam een vertrouwensmodel uit met vijf pijlers. Naast het algemene verklaringsmodel zijn er submodellen geconstrueerd voor huurders en huizenbezitters, omdat er in deze groepen deels verschillende pijlers meespelen in het vertrouwen. Een overzicht van de belangrijkste resultaten van dit validatieonderzoek is te vinden op pagina 4 en 5.

In 2020 vond de eerste nieuwe periodieke meting plaats naar vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ, gebaseerd op deze modellen en pijlers. Daarnaast zijn een aantal andere aspecten meegenomen in het onderzoek, die niet direct van invloed zijn op het vertrouwen in de uitvoering, maar wel gemonitord worden ten opzichte van voorgaande jaren.

Noot over de vergelijking met eerdere jaren

De metingen naar het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ uit 2009 tot en met 2017 zijn niet uitgevoerd door Motivaction, maar door een ander onderzoeksbureau. De resultaten van het huidige onderzoek zijn daardoor mogelijk niet overal vergelijkbaar.

Achtergrond: terugblik validatieonderzoek

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

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

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

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

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

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

Factoren die *niet* van invloed zijn op het vertrouwen

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

Achtergrond: terugblik validatieonderzoek

Voorspellende factoren voor huiseigenaren:

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

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

Daarnaast werden onderstaande drie negatieve beïnvloeders gevonden:

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

Voorspellende factoren voor huurders:

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

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

Daarnaast werden de volgende twee negatieve beïnvloeders gevonden:

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

Methode en opzet



Het onderzoek werd uitgevoerd door middel van een online vragenlijst.



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



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



Het veldwerk werd uitgevoerd tussen van 3 tot en met 16 maart 2020.*

**Het veldwerk werd deels uitgevoerd tijdens de coronacrisis. De invloed op de onderzoeksresultaten lijkt beperkt. Bij vervolgmetingen zal worden gecontroleerd op een mogelijke afwijking in 2020.*

Conclusies (1/2)

Het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ onder Nederlanders is verbeterd ten opzichte van 2017, maar er blijven verbeterpunten mogelijk

Ten opzichte van 2017 hebben Nederlanders meer vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ. Dat is niet voor het eerst: sinds 2009 is sprake van een positieve trend. Het merendeel van de Nederlanders vindt de uitvoer echter 'redelijk'. Er is dan ook ruimte voor verbetering in het vertrouwen, door 1) meer bekendheid te creëren over de Waarderingskamer als onafhankelijk toezichthouder, 2) ruchtbaarheid te geven aan de consequenties voor gemeenten bij tekortkomingen in de uitvoering van de Wet WOZ, en door 3) te laten zien hoe gemeenten de belastingen gebaseerd op de WOZ-waarden besteden.

1) Creëer meer bekendheid over de Waarderingskamer als onafhankelijke toezichthouder

De belangrijkste voorspeller voor vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ is de opvatting dat de overheid integer, deskundig en betrouwbaar is. Dat vertrouwen is onder Nederlanders echter vrij laag. Zo denkt bijna de helft van de Nederlanders dat gemeenten de WOZ-waarden zo hoog mogelijk inschatten, zodat zij extra belasting kunnen heffen. Het benoemen van het feit dat er een instantie is als de Waarderingskamer, die onafhankelijk toezicht houdt op de uitvoer van de Wet WOZ, leidt er voor drie op de tien Nederlanders toe dat het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ toeneemt. Het merendeel van de Nederlanders weet echter niet dat er een onafhankelijke toezichthouder is. De Nederlanders die denken dat er toezicht wordt gehouden, denken meestal dat gemeenten dit zelf doen. Slechts 5% van de Nederlanders weet dat de Waarderingskamer dit doet. Het vergroten van de bekendheid van het werk van de Waarderingskamer kan dus een belangrijke zet zijn om het vertrouwen in WOZ te vergroten.

2) Geef ruchtbaarheid aan de consequenties voor gemeenten bij tekortkomingen in de uitvoering van de Wet WOZ

Veel Nederlanders weten niet of er consequenties zijn voor gemeenten die de WOZ-waarden niet goed berekenen. En dat terwijl juist de bekendheid van dergelijke consequenties bijdragen aan meer vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ. Het verhogen van de bekendheid over de negatieve consequenties kan dus een tweede belangrijke zet zijn om het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ te verhogen.

3) Laat zien hoe gemeenten de belastingen gebaseerd op de WOZ-waarde besteden

Een derde van de Nederlanders vindt de OZB een onzinbelasting. Opvallend is echter dat drie op de tien niet weten hoe de gemeente de OZB besteedt. Door hier transparant over te zijn en meer inzicht te bieden in een zinvolle besteding van de OZB kan het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ verhoogd worden.

Conclusies (2/2)

Huiseigenaren hebben meer interesse in de woningmarkt en WOZ-waarden, en hebben daarover meer kennis dan huurders

Huiseigenaren lijken iets meer vertrouwen te hebben in de uitvoering van de Wet WOZ dan huurders. Dat lijkt vooral te komen doordat huiseigenaren meer kennis hebben van de Wet WOZ, en omdat het onderwerp hen meer interesseert. Zij weten beter hoe WOZ-waarden tot stand komen, hoe een huis getaxeerd wordt, en geven vaker aan dat zij kunnen controleren of hun WOZ-waarde wel goed berekend wordt. Voor huiseigenaren is vooral verbetering mogelijk in de bekendheid van de Waarderingskamer. Ook onder huiseigenaren leidt het feit dat er een onafhankelijk toezichthouder bestaat immers tot meer vertrouwen in de uitvoer. Huiseigenaren denken echter ook dat voornamelijk de gemeente *zelf* toezicht houdt op de uitvoer van de Wet WOZ. De bekendheid van de Waarderingskamer als onafhankelijke toezichthouder is ook onder huiseigenaren laag.

Huurders hebben minder vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ. Opvallend is dat huurders weinig basiskennis hebben over WOZ-waarden, en dat het onderwerp hun minder interesseert. Zo weten zij vaak niet hoe de WOZ-waarden tot stand komen of hoe makelaars een huis taxeren. Bovendien ontvangt een groot deel van de huurders hun WOZ-waarde niet, of heeft het taxatieverslag nooit bekeken. Al met als is het voor huurders lastig zich een oordeel te vormen over de uitvoer van de Wet WOZ. Het bestaan van de Waarderingskamer is onder huurders nog minder bekend dan onder huiseigenaren, terwijl ook onder huurders het vertrouwen toeneemt als zij weten dat er een onafhankelijke toezichthouder bestaat.

Samenvatting: het totale Nederlandse publiek

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

Nederlanders vinden de uitvoering van de Wet WOZ vaker redelijk dan in 2017, het aandeel dat de uitvoering als matig of slecht beoordeelt, neemt af

Het aandeel Nederlanders dat de uitvoering van de Wet WOZ als matig of slecht beoordeelt is afgenomen ten opzichte 2017. Nederlanders beoordelen de uitvoering van de Wet WOZ nu vaker 'redelijk' dan in 2017. Het aandeel dat de uitvoering als goed of zeer goed ervaart is ten opzichte van 2017 niet veranderd. Ten opzichte van vorige jaren lijkt er sprake te zijn een dalende trend in het aandeel Nederlanders de uitvoering als (zeer) slecht ervaart.

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

Nederlanders hebben over het algemeen weinig vertrouwen in de deskundigheid, betrouwbaarheid en integriteit van de landelijke overheid en de gemeente

Een sterker vertrouwen in een deskundige, betrouwbare en integere overheid hangt samen met meer vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ. Slechts één op de tien Nederlanders heeft echter het gevoel dat de gemeente hetzelfde doel nastreeft als haar burgers, en een kwart gelooft niet dat de OZB door de gemeente goed besteed wordt. Slechts een klein deel van de Nederlanders (10-16%) heeft wel vertrouwen in een deskundige, betrouwbare en integere overheid.

Er is veel onwetendheid over of er gevolgen zijn voor gemeenten die de WOZ-waarden niet goed berekenen

Volgens het beïnvloedingsmodel hebben mensen die geloven dat verkeerd berekende WOZ-waarden negatieve consequenties hebben voor gemeenten, meer vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ. Vier op de tien Nederlanders weten echter niet of het verkeerd berekenen van WOZ-waarden nadelige consequenties heeft voor gemeenten. Drie op de tien denkt wel dat dit zo is. Eén tiende denkt dat gemeenten hier *geen* negatieve gevolgen van ervaren.

Eén op de drie Nederlanders vond de WOZ-waarde hoger dan verwacht, en overwoog hierover bezwaar te maken

De derde pijler, het idee dat de WOZ-waarde te hoog is, heeft een negatief effect op het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ. Eén op de drie vindt dat hun WOZ-waarde die in maart 2020 is vastgesteld (waardepeildatum 1 januari 2019) te hoog is en overweegt hiertegen bezwaar te maken.

Er is weinig vertrouwen in de gemeentebelastingen

Volgens deze pijler is de overtuiging dat gemeentebelastingen te hoog zijn van negatieve invloed op het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ. Maar liefst twee derde van de Nederlanders vindt dat deze belastingen te hoog zijn, en ruim vier op de tien Nederlanders verdenken de gemeente er zelfs van dat zij WOZ-waarden zo hoog mogelijk inschatten, zodat de gemeente meer belasting kan heffen.

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

De laatste pijler, de overtuiging dat bezwaar maken tegen de WOZ niet eenvoudig is, is eveneens van negatieve invloed op het vertrouwen. Iets meer dan 20% van de Nederlanders denkt dat bezwaar maken wel eenvoudig is, 16% denkt juist van niet.

Samenvatting: huiseigenaren

Vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ onder huiseigenaren

Huiseigenaren beoordelen de uitvoering van de Wet WOZ vaker als redelijk dan als slecht

Er is een dalende trend zichtbaar van 2009 tot 2020 in het aantal huiseigenaren dat de uitvoering van de Wet WOZ als matig tot slecht beoordeelt. Huiseigenaren vinden de uitvoering minder vaak uitgesproken goed of slecht dan in 2017, maar beoordelen deze vaker als redelijk.

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

Vertrouwen in de deskundigheid, betrouwbaarheid en integriteit van de overheid

Een sterker vertrouwen in een deskundige, betrouwbare en integere overheid hangt samen met meer vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ. Het vertrouwen van huiseigenaren in een deskundige, betrouwbare en integere overheid is laag. Huiseigenaren kijken daarin niet af van het Nederlandse gemiddeld.

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

Ook de tweede pijler biedt ruimte voor verbetering, hoewel huiseigenaren hier iets beter op scoren dan het Nederlands gemiddelde. Volgens het beïnvloedingsmodel hebben mensen die geloven dat verkeerd berekende WOZ-waarden negatieve consequenties hebben voor gemeenten, meer vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ. Vier op de tien huiseigenaren denkt dat dit het geval is; drie op de tien weten het niet.

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

De derde pijler, de ervaring dat de WOZ-waarde hoger is dan verwacht, heeft een negatief effect op het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ. Bijna de helft van de huiseigenaren heeft weleens overwogen om bezwaar te maken tegen de WOZ omdat deze te hoog is.

Twee derde van de huiseigenaren vindt de gemeentebelastingen te hoog, en de helft verdenkt gemeenten ervan de WOZ-waarde zo hoog mogelijk in te schatten om meer belasting te kunnen heffen

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

Eén op de vijf huiseigenaren heeft ervaring met bezwaarprocedures tegen de WOZ-waarde

De laatste pijler, ervaring met het maken van bezwaar tegen de WOZ-waarde in de afgelopen vijf jaar, heeft een negatief effect op het vertrouwen in de uitvoering. Eén op de vijf huiseigenaren geeft aan daar ervaring mee te hebben.

Samenvatting: huurders

Vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ onder huurders

Huurders vinden de uitvoering van de Wet WOZ vaker redelijk in plaats van matig of slecht

Het aandeel huurders dat de uitvoering van de Wet WOZ als matig tot slecht ervaart is gedaald ten opzichte van 2017 (43% in 2017 vs. 28% in 2020). Het aandeel huurders dat de uitvoering als redelijk beoordeelt is toegenomen van 47% in 2017, naar 64% in 2020. Opvallend is dat het aandeel huurders dat de uitvoering als (zeer) goed ervaart, ook licht is afgenomen (12% in 2017 vs. 8% in 2020).

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

Vertrouwen in de deskundigheid, betrouwbaarheid en integriteit van de (lokale) overheid

Ook onder huurders is het vertrouwen in een deskundige, betrouwbare en integere overheid is laag. Huurders wijken daarin niet af van het Nederlandse gemiddelde.

De helft van de huurders vindt het goed dat alle WOZ-waarden van woningen openbaar zijn, één op de tien vindt dat vervelend

De tweede pijler, de mate waarin men positief is over de openbaarheid van alle WOZ-waarden op internet, hangt positief samen met vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ. Deze pijler toont een positief beeld: de helft van de huurders vindt het goed dat WOZ-waarden openbaar zijn. Slechts een klein deel vindt dat niet.

De helft van de huurders is positief over het contact met de verhuurder of woningbouwvereniging

De derde pijler, negatieve ervaringen met de verhuurder van de woning, hangt samen met het vertrouwen. Wanneer men een negatieve ervaring heeft met de verhuurder of de huurverhoging, dan is het vertrouwen in de WOZ-waarde lager. Deze pijler laat in 2020 een gemengd beeld zien. De helft van de huurders is positief over het contact met de verhuurder, maar over de huurstijgingen van de afgelopen jaren is men minder tevreden. Een groot deel vindt de huurstijging onredelijk.

De helft van de huurders weet niet of de ontvangen WOZ-waarde bij hun verwachtingen past, huurders overwegen dan ook minder vaak om bezwaar te maken

De laatste pijler, het idee dat de WOZ-waarde hoger is dan verwacht, hangt negatief samen met vertrouwen in de uitvoering. Hier lijkt voor huurders echter sprake van een gebrek aan kennis: de helft van de huurders weet niet of de ontvangen WOZ-waarde bij hun verwachtingen past. Dat komt mogelijk doordat vier op de tien huurders hun WOZ-waarde niet *heeft* ontvangen of zich dit meer kan herinneren.

Het rapportcijfer voor de manier waarop de gemeente haar taken uitvoert is wederom gestegen

Het rapportcijfer dat Nederlanders geven voor de manier waarop de gemeente haar taken met betrekking tot de WOZ uitvoert is in 2020 wederom gestegen, zowel bij huiseigenaren als bij huurders. Hiermee is de trend die in 2014 begon, verder doorgezet.

Ook andere indicatoren laten voor vertrouwen laten positieve trend zien

Het oordeel over de WOZ-waarde op basis van de in 2020 ontvangen WOZ-beschikking wordt ook minder vaak als matig of slecht beoordeeld dan in 2017. In plaats hiervan oordelen meer mensen dat de WOZ-waarde redelijk is. Op de vraag of men er vertrouwen in heeft dat de WOZ-waarde een correcte afspiegeling is van de marktwaarde is in 2020 ook iets positiever geantwoord.

Het vertrouwen in overheidsinstanties is laag, het merendeel van de Nederlanders heeft bovendien niet het gevoel dat zij de uitvoering van de Wet WOZ gemakkelijk kunnen controleren

Ruim vier op de tien Nederlanders heeft geen vertrouwen in de overheid, de gemeente of de medewerkers van de gemeente. Slechts één op de vijf Nederlanders heeft het idee dat zij de gegevens waarmee de gemeente de WOZ-waarden bepaalt gemakkelijk kunnen controleren, en dat de gemeente integer te werk gaat bij het bepalen van de WOZ-waarden. Drie op de tien Nederlanders geeft aan hier geen oordeel over te kunnen geven. Wel geven een even groot aandeel Nederlanders aan dat zij meer vertrouwen hebben in de WOZ-waarden als zij gehoord hebben dat de Waarderingskamer hier toezicht op houdt (30%).

- Onder huiseigenaren is het vertrouwen in de overheidsinstanties iets hoger dan gemiddeld.
- Onder huurders is dat juist lager. Huurders geven bovendien vaker aan niet goed in te kunnen schatten of de Wet WOZ goed wordt uitgevoerd.

Een minderheid van de Nederlanders weet hoe WOZ-waarden tot stand komen, en dat daar toezicht op wordt gehouden

Eén op de drie Nederlanders weet hoe de WOZ-waarde tot stand komt, en één op de vijf weet dat hier toezicht op wordt gehouden. Slechts 5% weet echter dat de Waarderingskamer dat doet.

- Huiseigenaren hebben meer kennis over WOZ-waarden dan gemiddeld en kunnen beter inschatten of de WOZ-waarde juist wordt berekend. Ook weten zij vaker dat er toezicht wordt gehouden op de uitvoering van de Wet. Mogelijk komt dit doordat huiseigenaren ook meer interesse hebben in het onderwerp.
- Huurders hebben minder interesse in de woningmarkt. Zij hebben ook minder kennis over WOZ-waarden en de totstandkoming daarvan, en weten minder vaak dat er toezicht wordt gehouden op de uitvoering van de Wet.

Samenvatting

Overige resultaten (2/2)

Twee derde van de Nederlanders heeft nog nooit op internet naar WOZ-waarden gezocht, het merendeel van hen wist niet dat dit mogelijk is

Vier op de tien Nederlanders zocht weleens WOZ-waarden op via internet. Het opzoeken van WOZ-waarden op internet leidt voor de helft van de Nederlanders tot meer inzicht in de marktwaarde van woningen. Bijna vier op de tien Nederlanders (36%) die weleens een WOZ-waarde op internet opzochten, deed dat via Wozwaardeloket.nl. Ook Mijnoverheid.nl wordt vaak gebruikt (27%). Minder vaak raadpleegt men een gemeentelijke website (19%) of Funda (14%). Nederlanders die wel online WOZ-waarden opzochten en daarvoor wozwaardeloket.nl gebruikten, zijn positief over de gebruiksvriendelijkheid van die website. Men is iets minder positief over de hoeveelheid informatie die wordt getoond over de woningen. Ook kan er meer en/of betere informatie gegeven worden over de mogelijkheden die er zijn om onjuistheden aan gemeenten door te geven.

- Huiseigenaren zoeken vaker WOZ-waarden op via internet, en gebruikten daarvoor vaker de website wozwaardeloket.nl.
- Huurders zoeken daarentegen minder vaak dan gemiddeld WOZ-waarden op via internet.

Eén op de vijf Nederlanders raadpleegde het taxatieverslag, woningeigenaren deden dat vaker dan in 2017

- Het aantal huiseigenaren dat hun taxatieverslag opvroeg is hoger dan in 2017. Huiseigenaren vragen vaker dan het gemiddeld Nederlands publiek hun taxatieverslag op.
- Huurders doen dat juist minder vaak: het merendeel van de huurders heeft nog nooit het taxatieverslag bij hun WOZ-waarde opgevraagd.

Eén op de vijf Nederlanders vond de laatst ontvangen WOZ-waarde te hoog

Eén op de vijf Nederlanders geeft aan weleens overwogen te hebben om bezwaar te maken omdat deze te hoog is, maar zien daar uiteindelijk vanaf. De meest genoemde reden daarvoor is dat men het financieel belang te klein vindt.

- Huiseigenaren vinden hun WOZ-waarde vaker te hoog. In 2020 vindt één op de vijf hun waarde te hoog en dat is meer dan in 2017 (15%). Huiseigenaren hebben vaker overwogen om bezwaar te maken maar daar uiteindelijk toch vanaf gezien. In 2020 deden drie op de tien eigenaren dat, in 2017 was dat nog een kwart.
- Huurders hebben minder vaak een uitgesproken oordeel over de hoogte van hun WOZ-waarde. Slechts één op de tien huurders heeft weleens overwogen om bezwaar te maken maar daar uiteindelijk vanaf gezien. Dat is minder dan gemiddeld.

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

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

In het eerste hoofdstuk worden de resultaten besproken voor het totale Nederlandse publiek. Daarbij wordt eerst het vertrouwensmodel besproken. Daarbij worden alle pijlers besproken die volgens het validatieonderzoek eind 2019 van directe invloed zijn op het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ. Daarna volgen de overige relevante resultaten, die niet direct van invloed zijn op het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ, maar wel kunnen helpen om de resultaten op de verschillende pijlers en van het vertrouwen in een breder perspectief plaatsen. Per pagina worden in grafiekvorm de resultaten weergegeven van de verschillende aspecten rondom de WOZ. Elke pagina is voorzien van een concluderende kop, en indien nodig van een verklarende tekst. Significante verschillen ten opzichte van de vorige meting worden in de grafieken aangeduid: een groene pijl ▲ staat daarbij voor een significant hogere score dan in 2017, een rode pijl ▼ voor een significant lagere score.

In hoofdstuk twee en drie worden achtereenvolgens de resultaten besproken voor huiseigenaren en huurders. Daarbij worden de eerst de bijbehorende vertrouwensmodellen besproken. Daarna volgen de overige relevante resultaten. Verschillen tussen 2017 en 2020 worden in grafiekvorm weergegeven. Daarnaast wordt steeds in tekst besproken hoe huiseigenaren afwijken van het totale Nederlandse publiek.

Onderzoekstechnische informatie is te vinden in de bijlage.

A photograph of a Dutch street scene. In the foreground, a brick building with a white metal railing is visible. The street is lined with lush green trees and parked cars. A red car is parked in the middle ground, and several bicycles are parked in front of it. The sky is overcast. The text "Nederlands publiek: Vertrouwen & vertrouwensmodel" is overlaid on the image in white font on a green background.

Nederlands publiek: Vertrouwen & vertrouwensmodel



Vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ

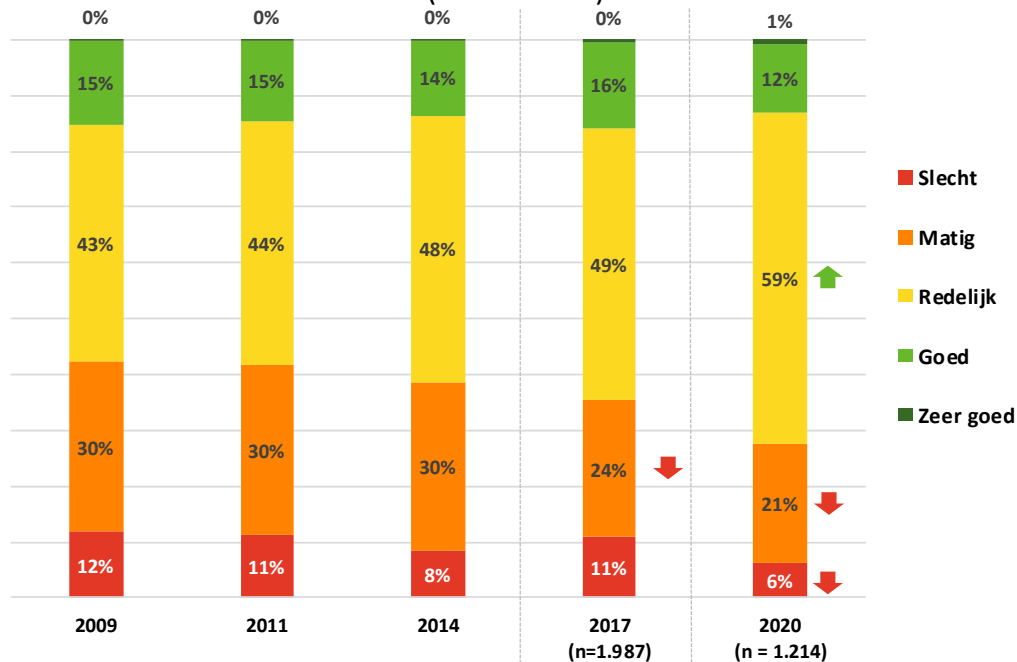
Nederlanders hebben meer vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ dan in 2017

Uit het validatieonderzoek eind 2019 kwam naar voren dat het oordeel over de manier waarop de gemeente haar taken m.b.t. de WOZ uitvoert, gemeten op een vijfpuntschaal, de beste maat is voor het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ. Het aandeel Nederlanders dat de uitvoering van de Wet WOZ als matig tot slecht bestempelt is sinds 2017 afgenomen. In 2017 was dit nog 35%, in 2020 is dat 27%. Het aandeel Nederlanders dat de uitvoering daarentegen als 'redelijk' bestempelt nam toe van 49% in 2017 naar 59% in 2020. Daarnaast zien we dat het rapportcijfer dat Nederlanders geven voor de uitvoering van de Wet WOZ door de gemeente in 2020 een 6,7 is. Dat is hoger dan in 2017, toen dit een 6,1 was. Hoewel de cijfers van 2009 tot en met 2014 alleen gebaseerd zijn op het oordeel van huiseigenaren, lijkt er over het algemeen sprake te zijn van een stijgende trend in het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ.

**Hoewel de totale n in 2020 lager is dan in 2017, is deze hoog genoeg om betrouwbare uitspraken over de totale Nederlandse bevolking te kunnen doen (zie ook het validatieonderzoek uit 2019).*

Oordeel over de manier waarop de gemeente haar taken m.b.t. de WOZ uitvoert

(Basis - Allen)



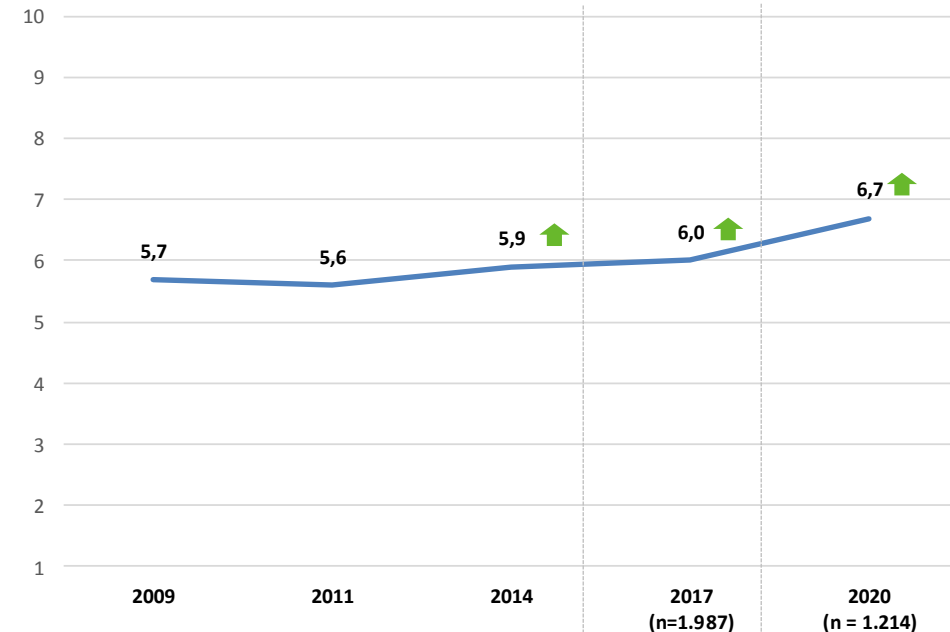
Voor 2017 betreffen de cijfers alleen huiseigenaren

In 2020 is van onderzoeksbureau gewisseld

Vanaf 2017: huiseigenaren en huurder samen

Rapportcijfer

Welk rapportcijfer zou je jouw gemeente geven voor de uitvoering van de Wet WOZ? (Basis: Allen)



Voor 2017 betreffen de cijfers alleen huiseigenaren

In 2020 is van onderzoeksbureau gewisseld

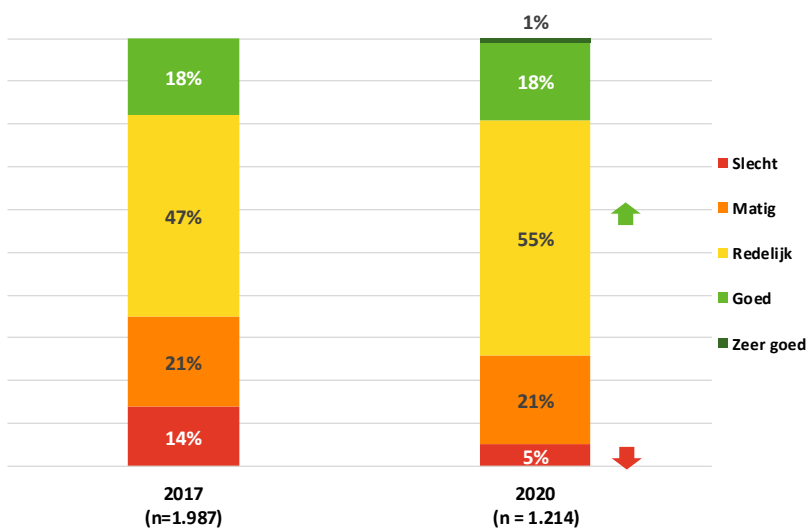
Vanaf 2017: huiseigenaren en huurder samen

Vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ

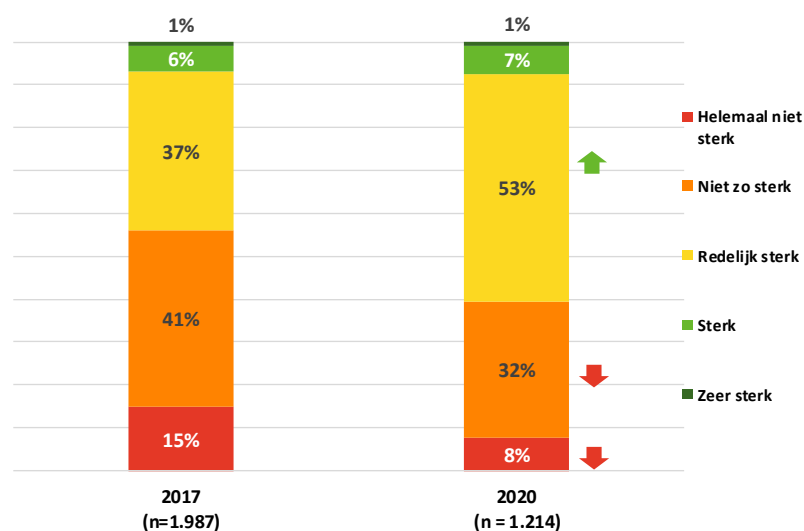
Nederlanders beoordelen de uitvoering van de Wet WOZ in 2020 minder vaak als matig tot slecht, en vaker als redelijk

Op de vorige pagina was al te zien dat het vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ tussen 2017 en 2020 sterk is toegenomen. Uit het validatieonderzoek bleek dat er daarnaast drie andere vragen zijn die een indicatie geven voor het vertrouwen. Ook voor die drie andere vragen zien we eenzelfde trend: het aandeel burgers dat voor slecht of matig kiest is afgenomen en hiervoor terug komt een groter aandeel "redelijk". De categorieën goed en zeer goed blijven ongeveer gelijk. Alleen bij het oordeel over de manier waarop de gemeente haar taken m.b.t. de WOZ uitvoert *in vergelijking met andere taken* is minder vaak als goed of zeer goed bestempeld (14% vs. 20% in 2017). Daarvoor in de plaats is het aandeel redelijk toegenomen (61% vs. 50%).

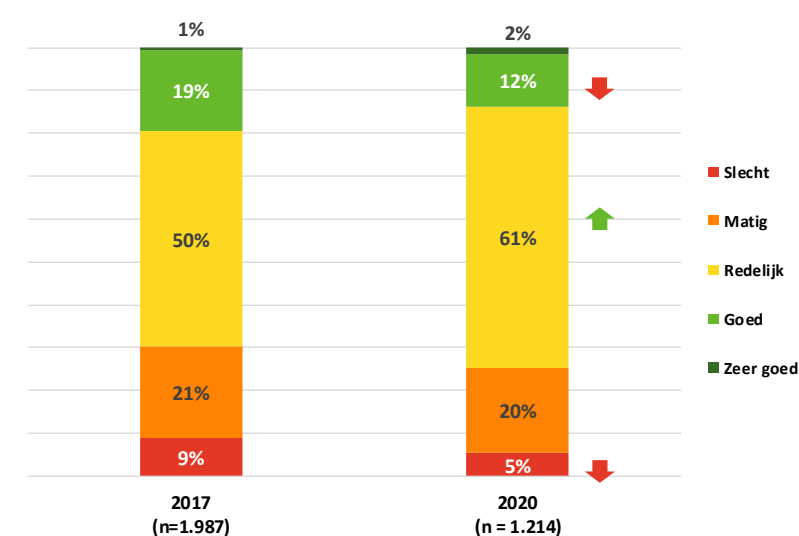
Oordeel WOZ-waarde o.b.v. laatst ontvangen WOZ-waarde



Vertrouwen in WOZ-waarde als correcte afspiegeling van de marktwaarde



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



Beïnvloedingsmodel

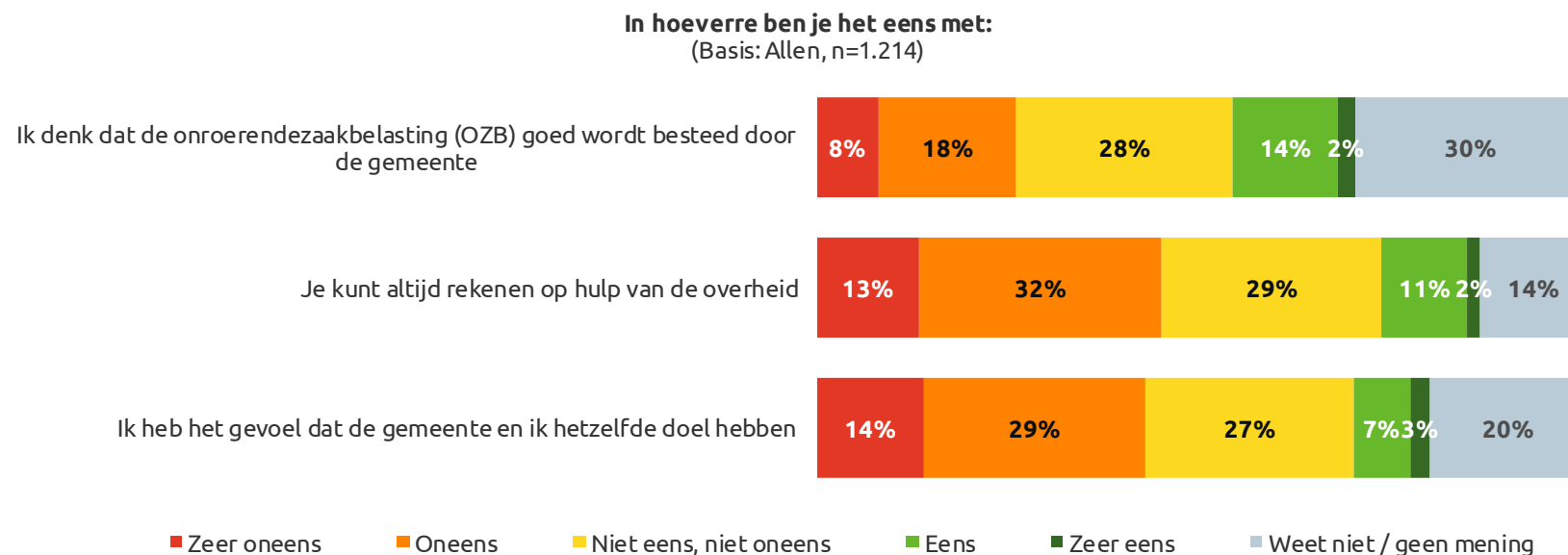
Totale Nederlandse bevolking

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



Betrouwbaarheid, deskundigheid en integriteit van de overheid wordt laag ingeschat

- Slechts 15% van de Nederlanders heeft het idee dat de OZB goed besteed wordt door de gemeente, terwijl een kwart (26%) ervan overtuigd is dat dit niet goed gebeurt. 30% geeft aan niet te weten wat er met de opbrengsten van de OZB gebeurt.
- Daarnaast vinden meer dan vier op de tien Nederlanders (45%) dat je niet, of niet altijd, kunt rekenen op de overheid.
- Ook heeft 43% van de Nederlanders niet het gevoel dat de gemeente en zij hetzelfde doel hebben.



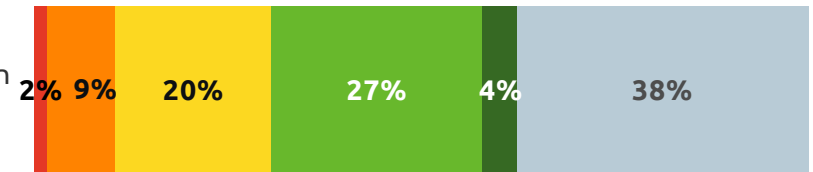
Veel onwetendheid over de consequenties voor gemeentes bij het verkeerd berekenen van WOZ-waarden

- Er is veel onwetendheid over of er gevolgen zijn voor gemeenten als zij de WOZ-waarden niet goed berekenen: vier op de tien Nederlanders (38%) weten niet of het verkeerd berekenen van WOZ-waarden nadelige consequenties heeft voor gemeenten.
- Drie op de tien (31%) denken wel dat dit zo is, en één op de tien (11%) denkt van niet.

In hoeverre ben je het eens met:

(Basis: allen, n=1.214)

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

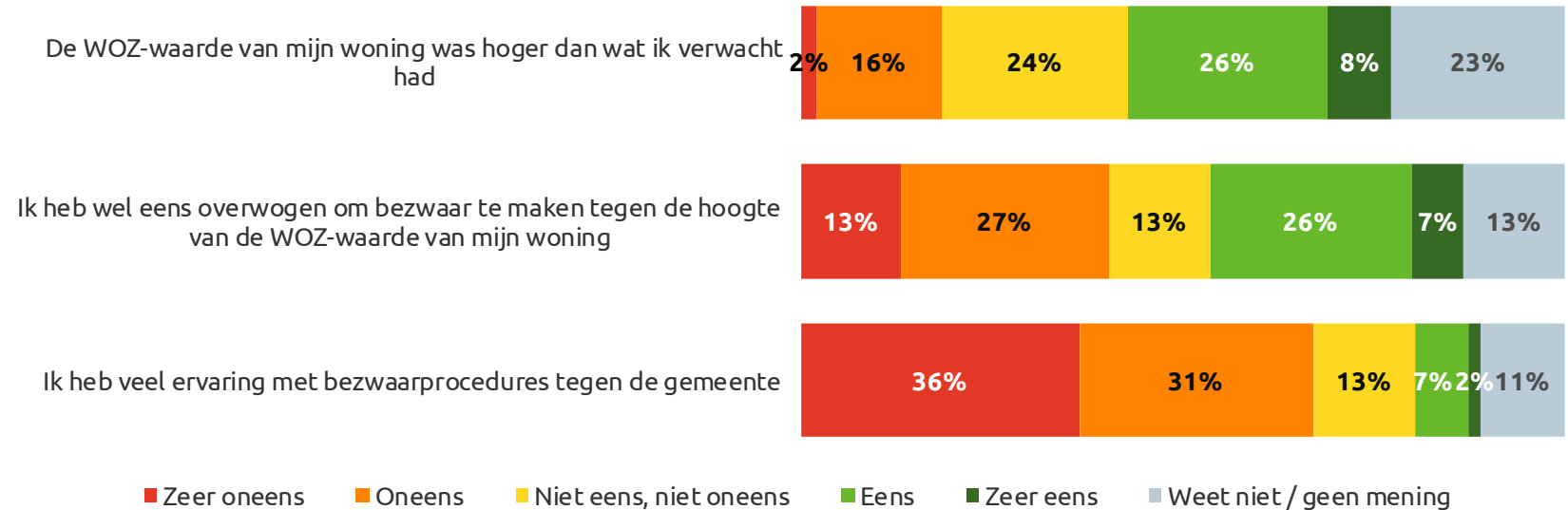


■ Zeer oneens ■ Oneens ■ Niet eens, niet oneens ■ Eens ■ Zeer eens ■ Weet niet / aeen menina

Eén op de drie Nederlanders vond de WOZ-waarde hoger dan verwacht, en heeft wel eens overwogen om bezwaar te maken

- Eén op de drie Nederlanders (34%) vond de WOZ-waarde hoger dan verwacht, en één op de drie (33%) heeft dan ook ooit weleens overwogen om bezwaar te maken tegen de WOZ-waarde van de woning.
- Het aandeel Nederlanders dat aangeeft *veel* ervaring te hebben met bezwaarprocedures tegen de gemeente is daarentegen klein (9%).

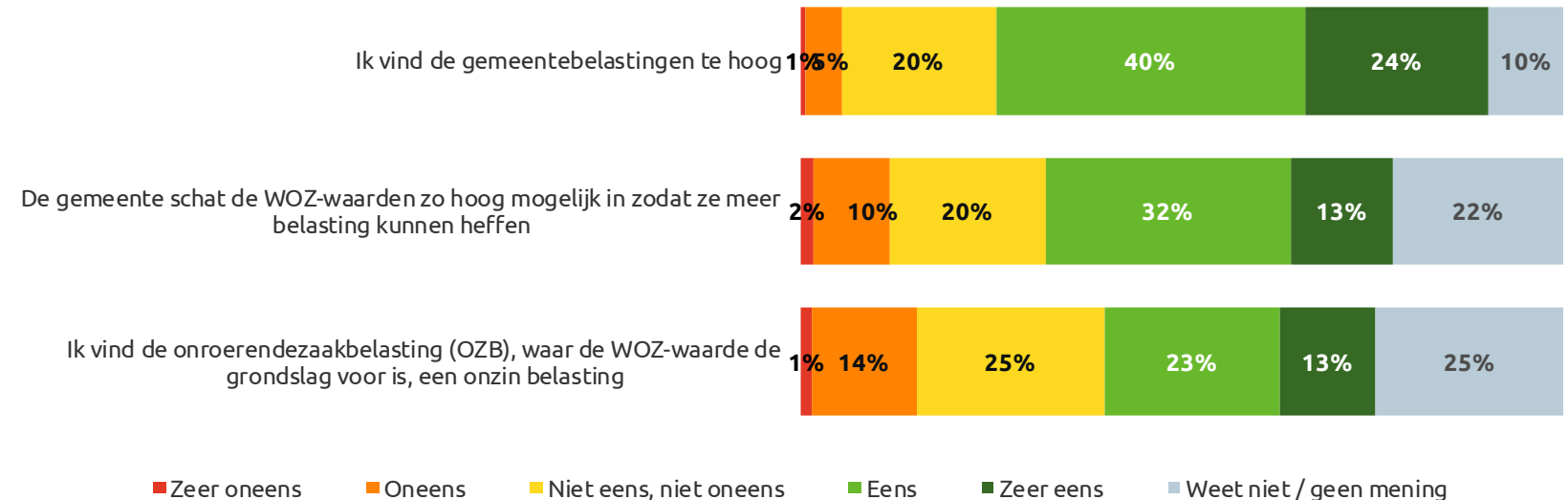
In hoeverre ben je het eens met:
 (Basis - Allen, n=1.214)



Twee derde van de Nederlanders vindt gemeentebelastingen te hoog

- 64% van alle Nederlanders vindt de gemeentebelastingen te hoog.
- Daarnaast denkt 45% van de Nederlanders dat de gemeente de WOZ-waarde zo hoog mogelijk inschat, zodat zij meer belasting kan heffen.
- Eén op de drie Nederlanders (34%) vindt bovendien dat de OZB (waar de WOZ-waarde de grondslag voor is) een onzinbelasting is.

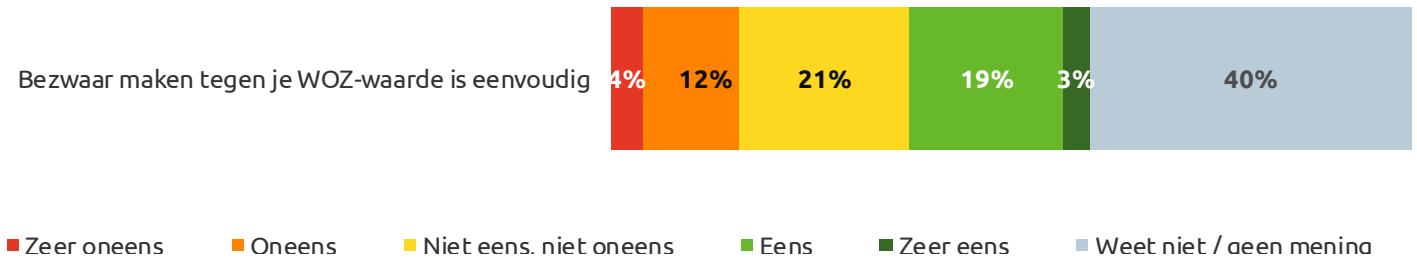
In hoeverre ben je het eens met:
 (Basis: allen, n=1.214)



Veel Nederlanders weten niet of bezwaar maken eenvoudig is of niet

- Eén op de vijf Nederlanders denkt dat bezwaar maken tegen de WOZ-waarde eenvoudig is, vier op de tien heeft hierover echter geen mening.

In hoeverre ben je het eens met:
 (Basis: allen, n=1.214)



A photograph of a Dutch street scene. In the foreground, a brick building with a white metal railing is visible. The street is lined with lush green trees and parked cars. A red car is parked in the middle ground, and several bicycles are parked in front of it. The sky is overcast. A semi-transparent green banner is overlaid on the image, containing the title text.

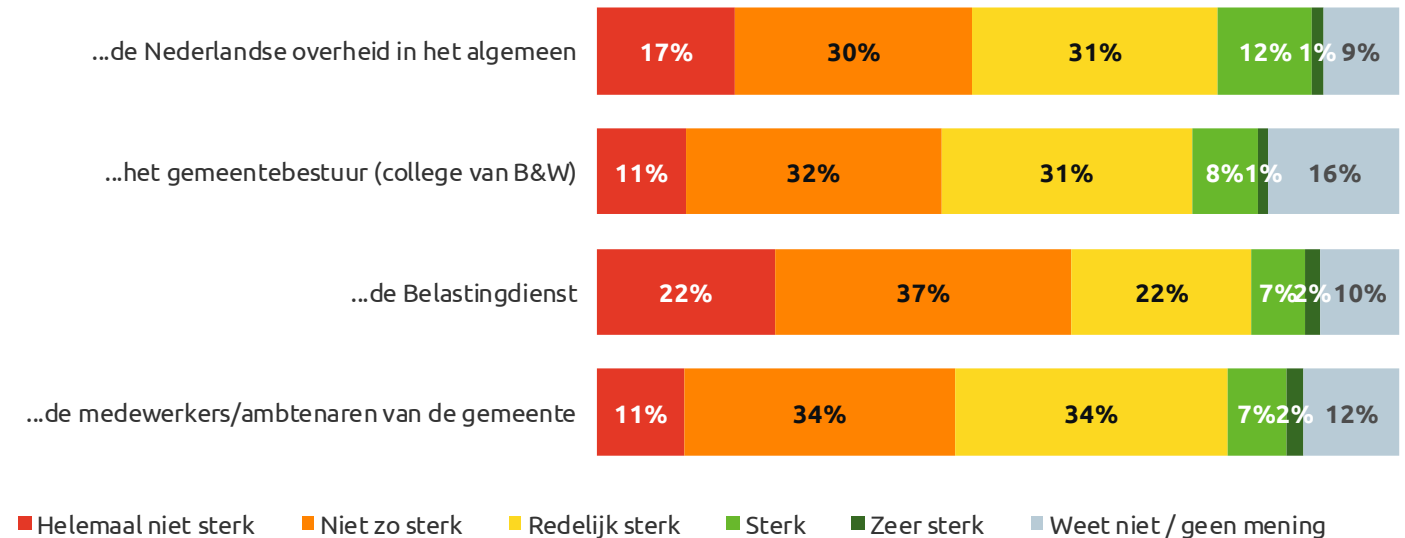
Nederlands publiek: Vertrouwen in overheidsinstanties



Meer dan vier op de tien Nederlanders hebben geen vertrouwen in Nederlandse overheidsinstanties

- Het vertrouwen in overheidsinstanties is laag. Dit geldt zowel voor regionale als landelijke overheden.
- Meer dan vier op de tien Nederlanders heeft geen vertrouwen in de Nederlandse overheid in het algemeen (47%), het gemeentebestuur (43%), of de medewerkers van de gemeente (45%). Voor de Belastingdienst is dat zelfs bijna zes op de tien (59%).

Hoe sterk is je vertrouwen in...:
(Basis: allen, n=1.214)



A photograph of a street in a Dutch city, likely Amsterdam, showing brick buildings, lush green trees, and parked cars. The scene is viewed from an elevated position, possibly a balcony or window. A semi-transparent green banner is overlaid on the lower part of the image, containing the title text. The right side of the image features a red background with a white logo.

Nederlands publiek: Oordeel WOZ-uitvoering



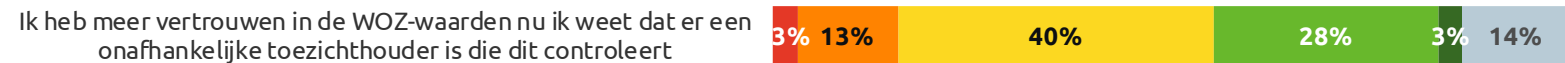
Het bestaan van een onafhankelijke toezichthouder draagt voor een op de drie Nederlanders bij aan het vertrouwen in de WOZ-waarden

- 45% van de Nederlanders vindt het aanslagbiljet met daarop de WOZ-waarde duidelijk.
- Opvallend is echter dat een aanzienlijk deel van de Nederlanders niet weet of de gegevens waarmee de gemeente de WOZ-waarde berekent kloppen (32%), of de gemeente deskundige mensen in dienst heeft die de WOZ-waarde berekenen (35%), en of de gemeente zorgvuldig te werk gaat bij het bepalen van de WOZ-waarde (35%).
- Nederlanders hebben niet het gevoel de uitvoering van de Wet WOZ gemakkelijk te kunnen controleren. Slechts één op de vijf Nederlanders (21%) geeft aan de gegevens waarmee de gemeente de WOZ bepaalt gemakkelijk te kunnen controleren.
- Wel geven drie op de tien Nederlanders aan dat zij meer vertrouwen hebben in de WOZ-waarden als zij gehoord hebben dat de Waarderingskamer hier toezicht op houdt.

In hoeverre ben je het eens met:
(Basis: allen, n=1.214)



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



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



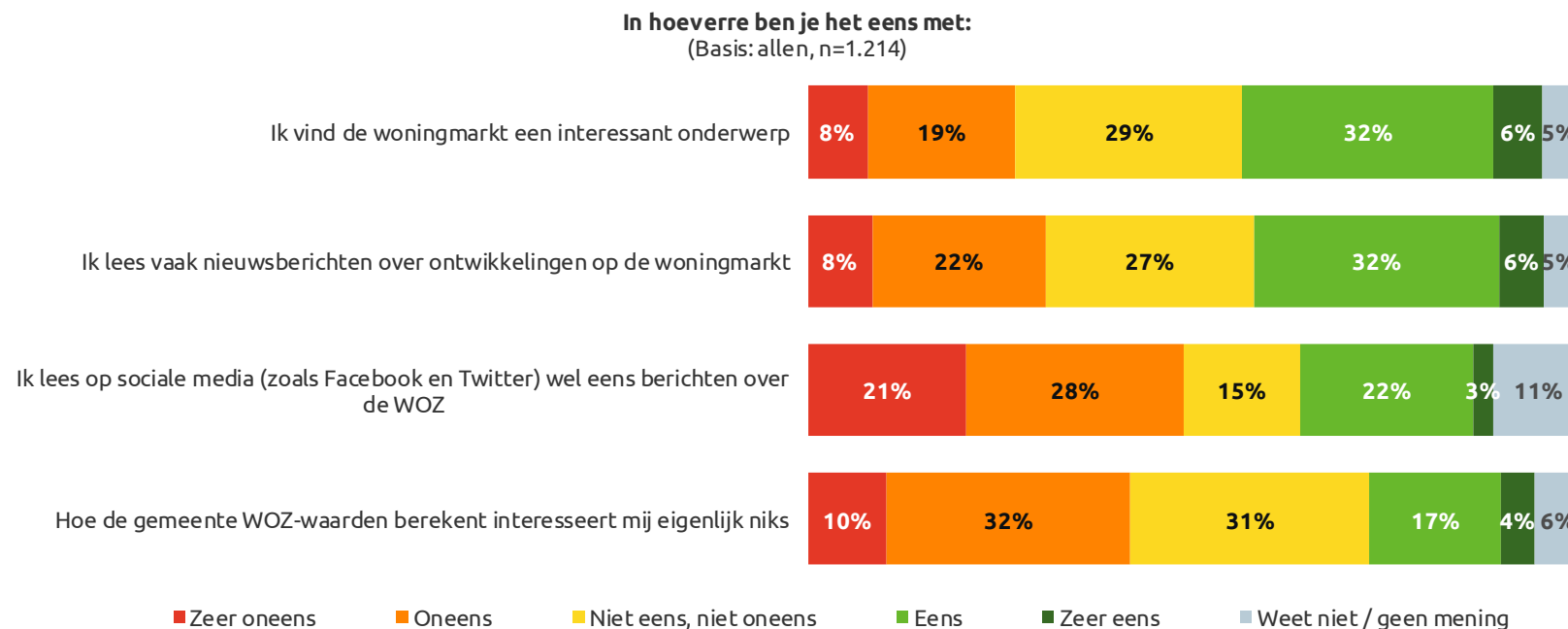
Nederlands publiek: Interesse en kennis



Interesse in de Woningmarkt en WOZ-waarden

Vier op de tien Nederlanders zijn geïnteresseerd in de woningmarkt, circa een kwart heeft echter geen interesse in hoe de WOZ-waarden tot stand komen

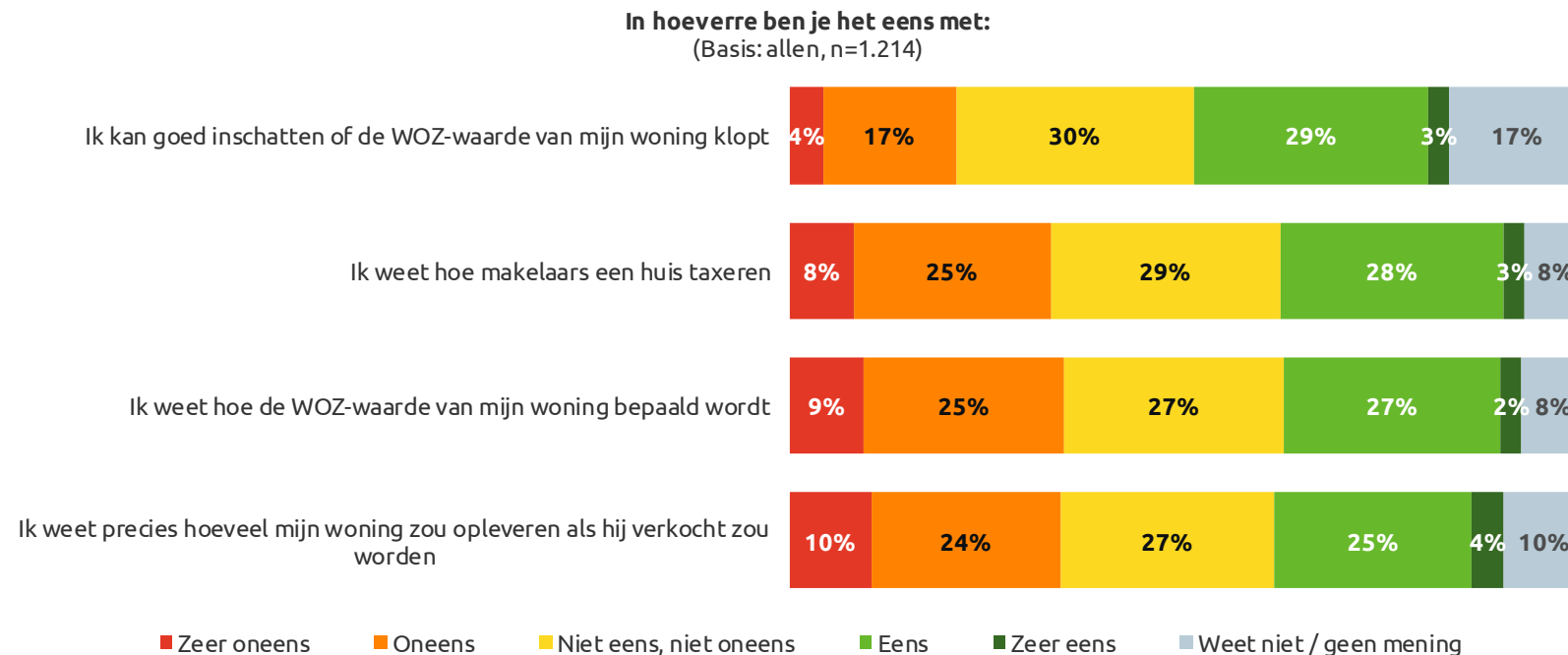
- Iets minder dan vier op de tien Nederlanders (38%) vindt de woningmarkt een interessant onderwerp, of leest vaak nieuwsberichten over ontwikkelingen op de woningmarkt (38%). Daarentegen geeft circa een kwart (27%) aan dat zij geen interesse hebben in de woningmarkt.
- 21% geeft aan dat het hen eigenlijk niet interesseert hoe de gemeente WOZ-waarden berekent.



Kennis over de WOZ-waarde

Eén op de drie Nederlanders weet hoe makelaars een huis taxeren, hoe de WOZ-waarde tot stand komt, en hoeveel de eigen woning waard is. Daar staat tegenover dat één op de drie dit niet weet.

- Circa één op de drie Nederlanders kan goed inschatten of de WOZ-waarde van hun woning klopt (32%), weet hoe makelaars een huis taxeren (31%), hoe de WOZ-waarde van hun woning bepaald wordt (29%), en hoeveel hun woning zou opleveren als die vandaag verkocht zou worden (29%).
- Daar staat echter tegenover dat een op de vijf Nederlanders niet goed in kan schatten of hun WOZ-waarde klopt (21%), en dat één op de drie niet weet hoe makelaars een huis taxeren (33%), hoe de WOZ-waarde van hun woning bepaald wordt (34%) of hoeveel hun woning op zou leveren als die vandaag verkocht zou worden (34%).

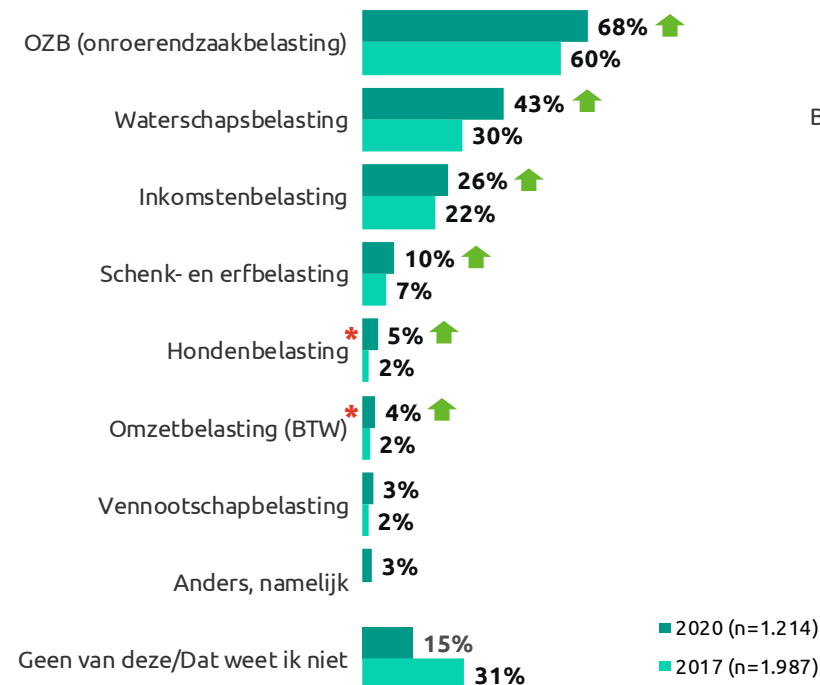


Kennis over WOZ-waarde

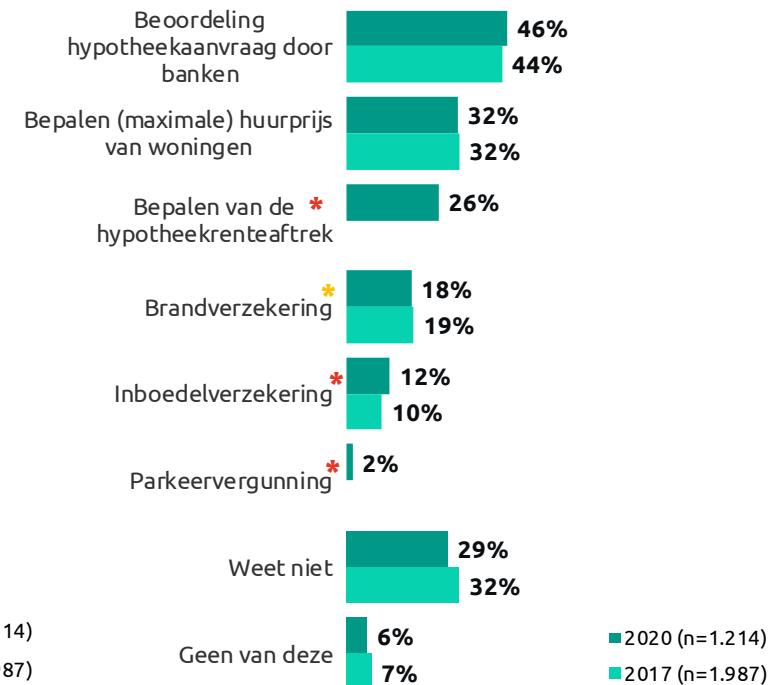
OZB belasting bekendste toepassing van de WOZ-waarde, drie op de tien Nederlanders weet geen andere toepassingen te noemen

- De WOZ-waarde als grondslag voor de OZB belasting is veruit de bekendste toepassing van de WOZ-waarde (68%).
- Circa vier op de tien Nederlanders weten dat de WOZ-waarde gebruikt wordt voor het bepalen van de waterschapsbelasting (43%), en een kwart (26%) noemt de inkomstenbelasting.
- Opvallend is dat een kwart van de Nederlanders (26%) ten onrechte denkt dat de WOZ-waarde gebruikt wordt om de hypotheekrenteaf trek te bepalen.
- Ten opzichte van 2017 zijn vrijwel alle belastingstoepassingen van de WOZ-waarde bekender.

Voor welke van de volgende belastingen wordt de WOZ-waarde volgens jou gebruikt? (Basis - allen)



Waar wordt de WOZ-waarde volgens jou nog meer voor gebruikt? (Basis - allen)



* Wordt WOZ-waarde soms wel/soms niet voor gebruikt

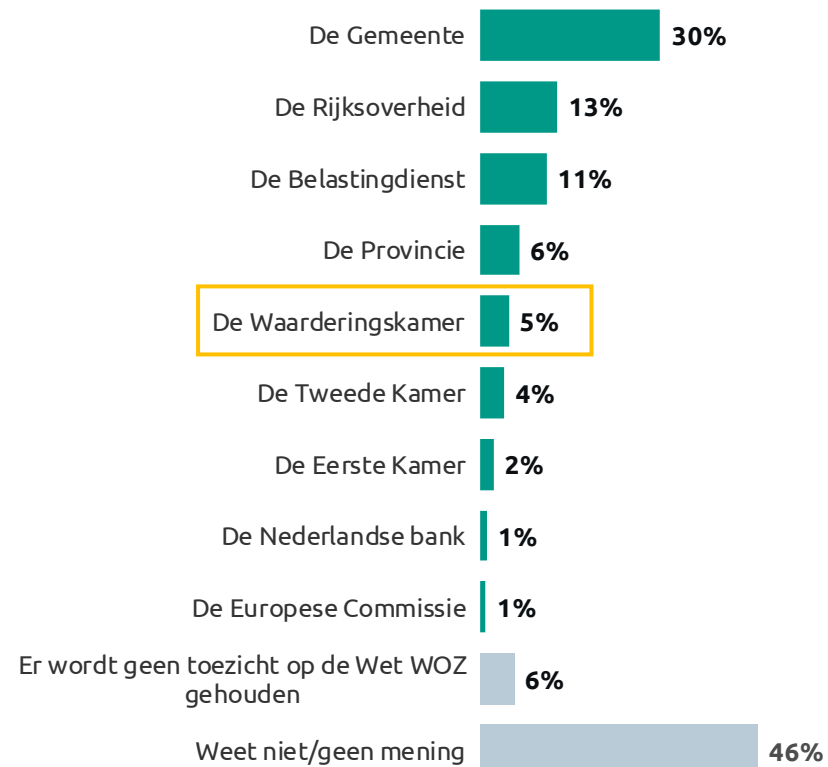
* Wordt WOZ-waarde niet voor gebruikt

Kennis over toezichthouder WOZ-waarde

Eén op de vijf Nederlanders weet dat er toezicht wordt gehouden op de uitvoering van de Wet WOZ, maar slechts 5% weet dat de Waarderingskamer dat doet

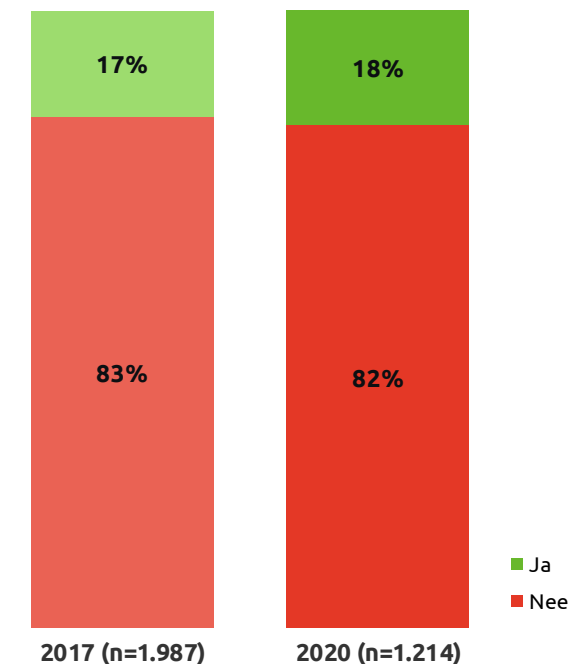
- Een kleine helft van de Nederlanders (46%), weet niet *wie* er toezicht houdt op de uitvoering van de Wet WOZ.
- Nederlanders die dit wel denken te weten, denken meestal dat de Gemeente zelf verantwoordelijk is voor het toezicht (30%).
- 5% denkt de Waarderingskamer toezicht houdt.
- Na uitleg over de Waarderingskamer geeft één op de vijf Nederlanders (18%) aan dat zij wisten dat er toezicht wordt gehouden op de uitvoering van de Wet WOZ. Acht op de tien Nederlanders (80%) wisten dit echter niet. Dat is evenveel als in 2017.

Wie houdt volgens jou toezicht op de uitvoering van de Wet WOZ?
(Basis - allen, n=1.214)



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

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





Nederlands publiek: Wozwaardeloket.nl



Opzoeken WOZ-waarde

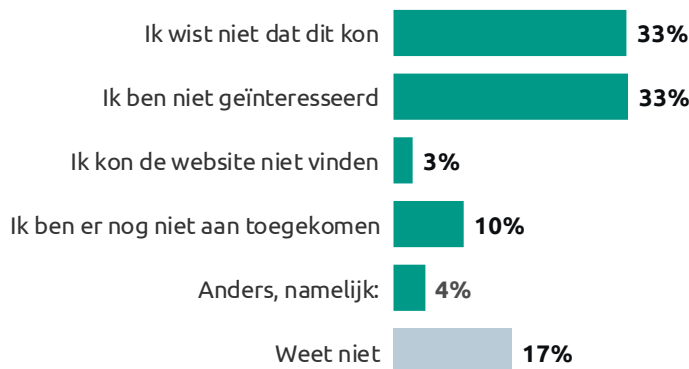
Twee derde van de Nederlanders heeft nog nooit WOZ-waarden opgezocht via internet; het merendeel van hen wist niet dit mogelijk is

- 62% van alle Nederlanders (62%) heeft nog nooit de eigen WOZ-waarde, of die van andere woningen opgezocht via internet.
- Als reden noemt men vooral dat zij niet wisten dat dit kon (33%), of dat zij niet geïnteresseerd zijn hierin (33%).
- Bovendien wisten negen op de tien (89%) van hen niet dat alle WOZ-waarden op internet op te zoeken zijn.

Heb je weleens de WOZ-waarde van de woning waar je woont of die van andere woningen opgezocht via internet?
(Basis - allen, n=1.214)

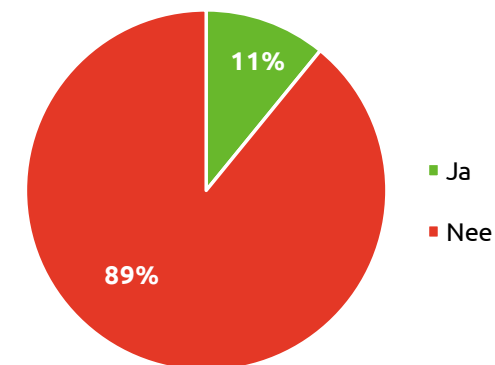


Is er een bepaalde reden dat je dat niet hebt gedaan?
(Basis - Heeft nog nooit de WOZ-waarde van zijn/haar woning opgezocht, n=738)



Wist je voorafgaand aan dit onderzoek dat je de WOZ-waarden van alle woningen op internet kunt opzoeken?

(Basis - Heeft nog nooit de WOZ-waarde van zijn/haar woning opgezocht, n=738)



Opzoeken WOZ-waarde

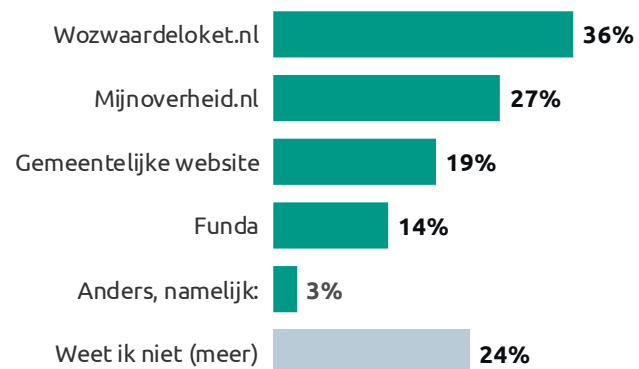
Vier op de tien Nederlanders die weleens een WOZ-waarde op internet hebben opgezocht, deden dat via Wozwaardeloket.nl

- Bijna vier op de tien Nederlanders (36%) die weleens een WOZ-waarde op internet opzochten, deed dat via Wozwaardeloket.nl.
- Ook Mijnoverheid.nl wordt vaak gebruikt (27%).
- Minder vaak raadpleegt men een gemeentelijke website (19%) of Funda (14%).

Heb je weleens de WOZ-waarde van de woning waar je woont of die van andere woningen opgezocht via internet?
(Basis - allen, n=1.175)



Via welke website(s) heb je de WOZ-waarden opgezocht?
(Basis - Heeft weleens de WOZ-waarde van zijn/haar woning opgezocht, n=476)

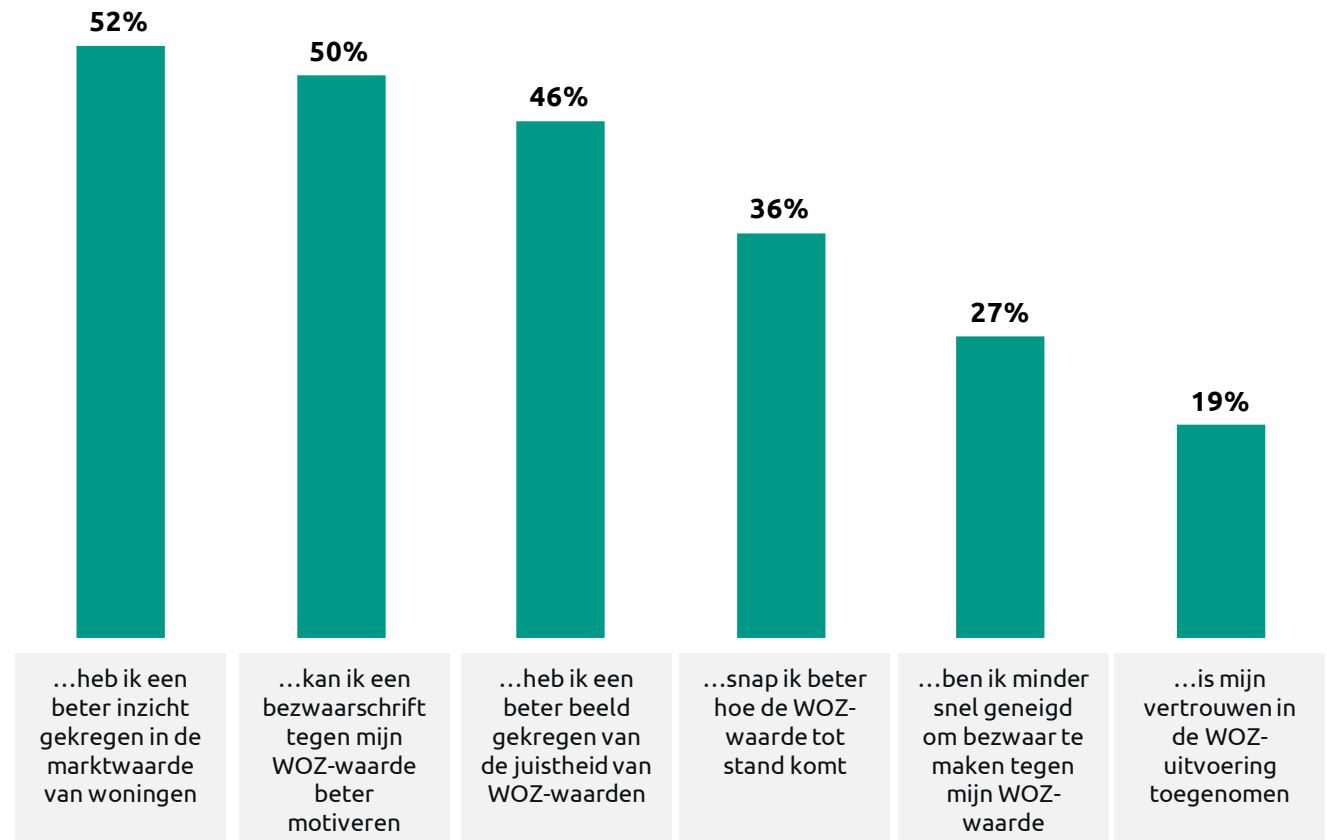


Opzoeken WOZ-waarden

De helft van de Nederlanders die WOZ-waarden op internet opzocht, kreeg daardoor meer inzicht in de marktwaarde van woningen

- De helft van de Nederlanders die hun WOZ-waarden op internet opzochten, hebben daardoor beter inzicht gekregen in de marktwaarde van hun woning (52%) of kunnen daardoor een bezwaarschrift tegen hun WOZ-waarde beter motiveren.
- Iets minder dan de helft (46%) kreeg ook een beter beeld van de juistheid van WOZ-waarden.
- Eén op de vijf Nederlanders (19%) die WOZ-waarden op internet opzochten, kregen daardoor meer vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ.

**Percentage dat het (zeer) eens is met:
Door WOZ-waarden op internet op te zoeken...**
(Basis: Heeft weleens de WOZ-waarde van zijn/haar woning opgezocht, n=476)



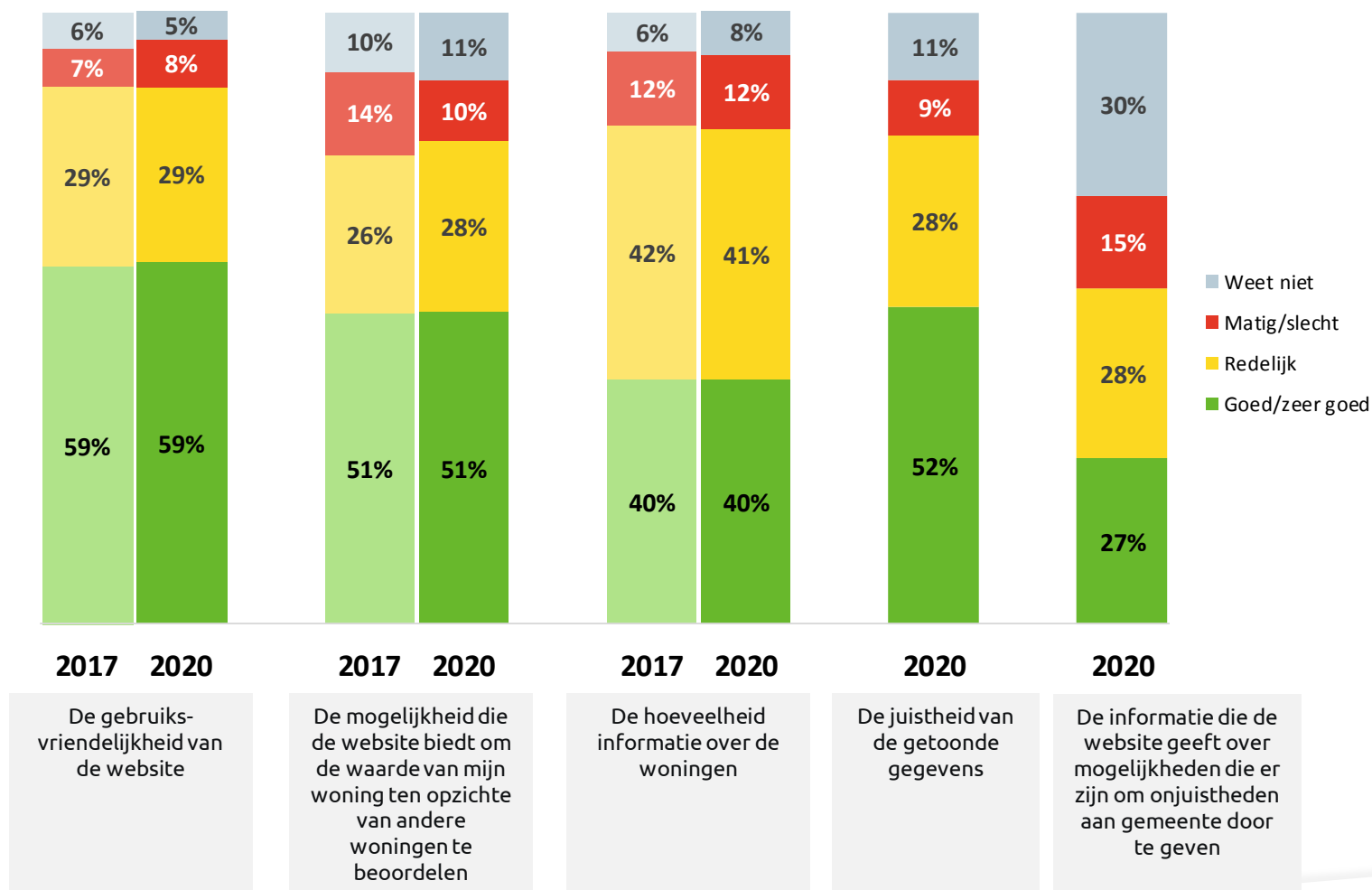
Beoordeling WOZ-waardenloket

De helft van de Nederlanders die wozwaardeloket.nl gebruikte, is tevreden over de gebruiksvriendelijkheid en de mogelijkheden op de website

- Zes op de tien gebruikers van de website wozwaardeloket.nl (59%) zijn tevreden over de gebruiksvriendelijkheid van de website. Daarentegen geeft 36% aan dat de gebruiksvriendelijkheid beter zou kunnen.
- Ook op andere punten is verbetering mogelijk. Zo vindt 38% dat de mogelijkheid om de eigen woning te vergelijken met andere woningen redelijk tot slecht is, en twijfelt 37% aan de juistheid van de getoonde gegevens.
- Er zijn geen (significante) verschillen ten opzichte van 2017 in de beoordeling van de website.

Hoe goed of slecht vindt je deze punten?

Iedereen die wozwaardeloket.nl bezocht heeft



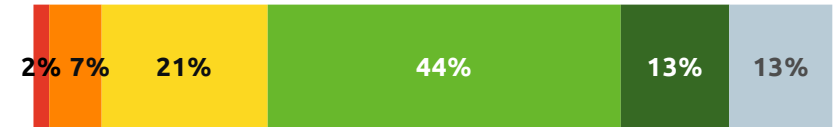
Beoordeling WOZ-waardenloket

Meer dan de helft van de Nederlanders is positief over het feit dat alle WOZ-waarden van woningen openbaar zijn

- Meer dan de helft van de Nederlanders (57%) is positief over het feit dat alle WOZ-waarden openbaar zijn.
- Een minderheid (16%) vindt het vervelend dat de WOZ-waarde van hun woning op internet te vinden is.

In hoeverre ben je het eens met:
(Basis: allen, n=1.214)

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



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



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



Resultaten Nederlands publiek: Taxatieverslag

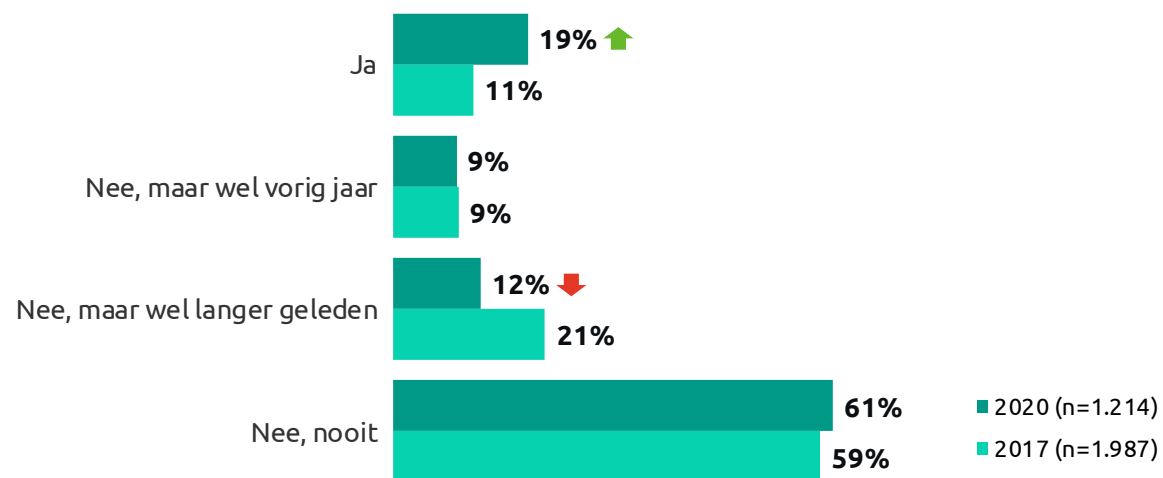


Raadplegen WOZ-taxatieverslag

Nederlanders hebben taxatieverslag vaker geraadpleegd dan in 2017

- Het aandeel Nederlanders dat het taxatieverslag dat bij de WOZ-waarde hoort geraadpleegd heeft, is ten opzichte van 2017 toegenomen. In 2020 raadpleegde 19% het taxatieverslag, in 2017 was dat 11%.

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

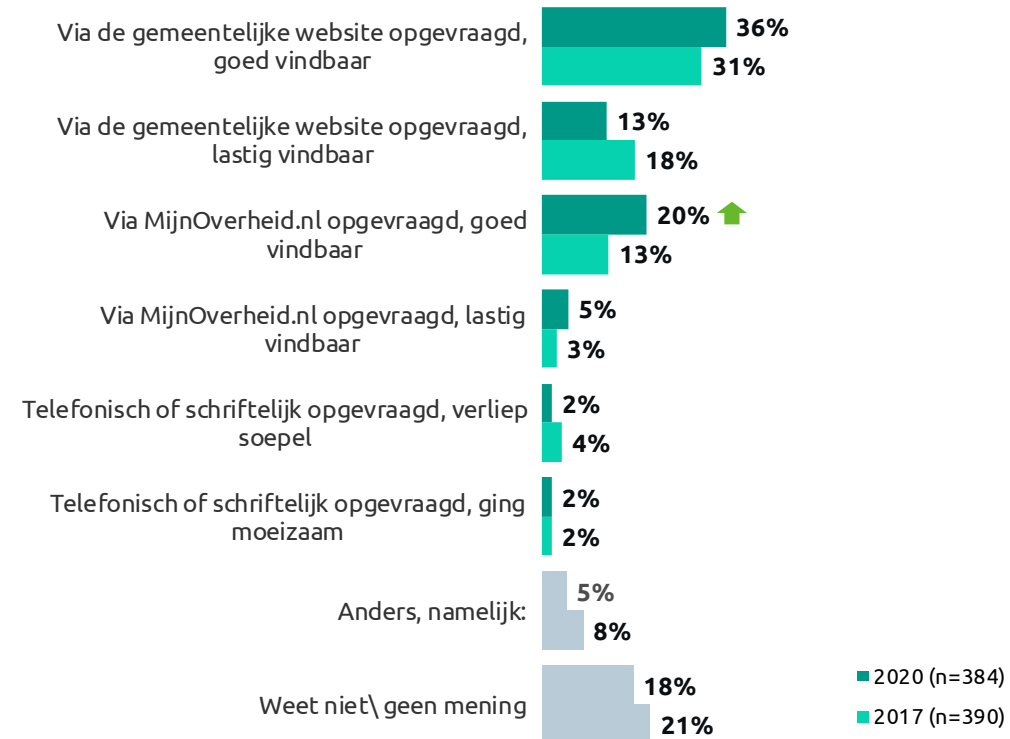


Vindbaarheid taxatieverslag

Aandeel Nederlanders dat taxatieverslag via MijnOverheid.nl goed vindbaar vond toegenomen

- Het aandeel Nederlanders dat hun taxatieverslag in 2020 opvroeg via MijnOverheid.nl en dat goed vindbaar vond, is toegenomen ten opzichte van 2017 (20% vs. 13%).

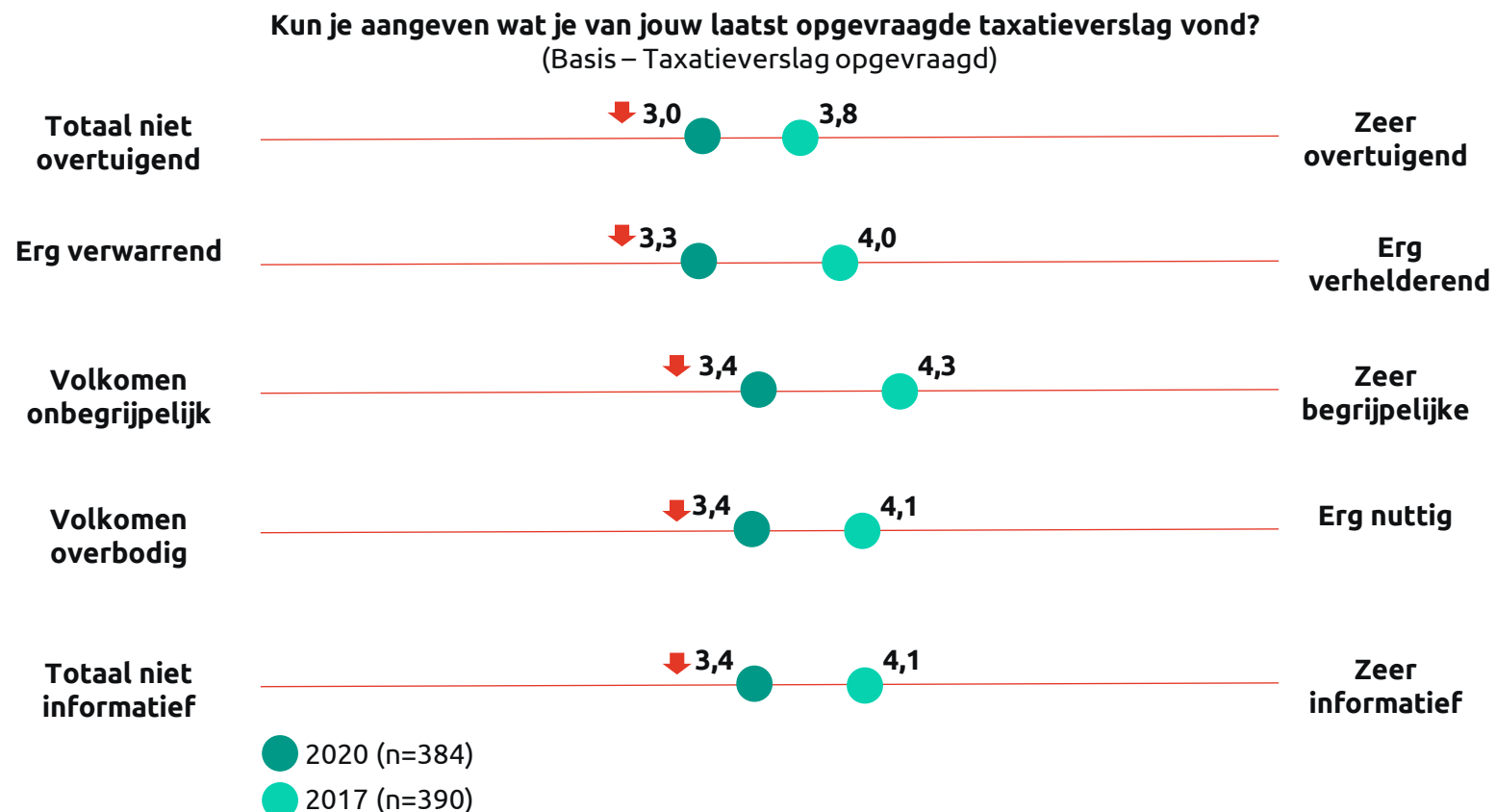
Wat vond je van de toegankelijkheid van jouw laatst opgevraagde taxatieverslag? (Basis - Heeft dit/vorig jaar het WOZ- taxatieverslag geraadpleegd)



Beoordeling taxatieverslag

Nederlanders die taxatieverslag opvroegen zijn daarover minder tevreden dan in 2017

- Vergeleken met 2017 zijn Nederlanders die een taxatieverslag opvroegen minder tevreden hierover. Zo vinden zij het op een schaal van 1 tot 7 minder overtuigend, verhelderend, begrijpelijk, nuttig of informatief.



**De verschillen in tevredenheid kunnen mogelijk ontstaan zijn doordat de antwoordschaal afwijkt van die in vorige metingen.*



Resultaten Nederlands publiek: Bezwaar maken

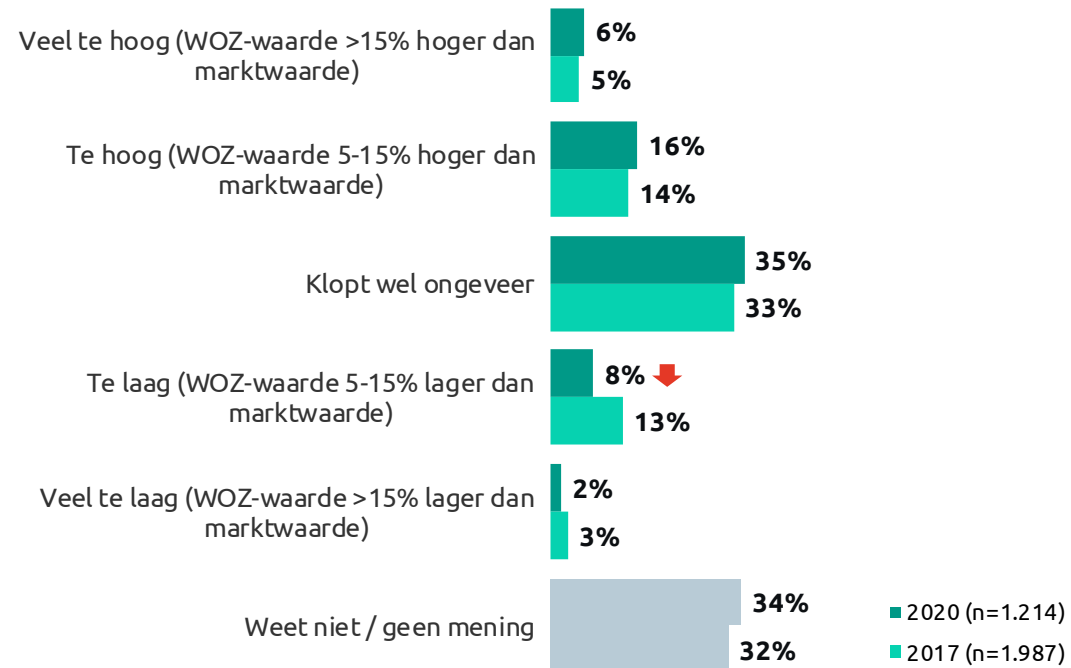


Bezwaar

Een op de vijf Nederlanders vindt dat laatst ontvangen WOZ-waarde te hoog of veel te hoog

- Eén op de vijf Nederlanders (22%) vindt de laatst ontvangen WOZ-waarde te hoog of veel te hoog.
- Een derde (35%) denkt dat de laatste ontvangen WOZ-waarde wel ongeveer klopt.
- Eén op de tien (10%) vindt de WOZ-waarde (veel) te laag. Dat is minder dan in 2017, toen 16% de WOZ-waarde te laag vond.

Wat vind je van jouw laatst ontvangen WOZ-waarde als je deze waarde vergelijkt met de marktwaarde van jouw woning?
(Basis - allen)

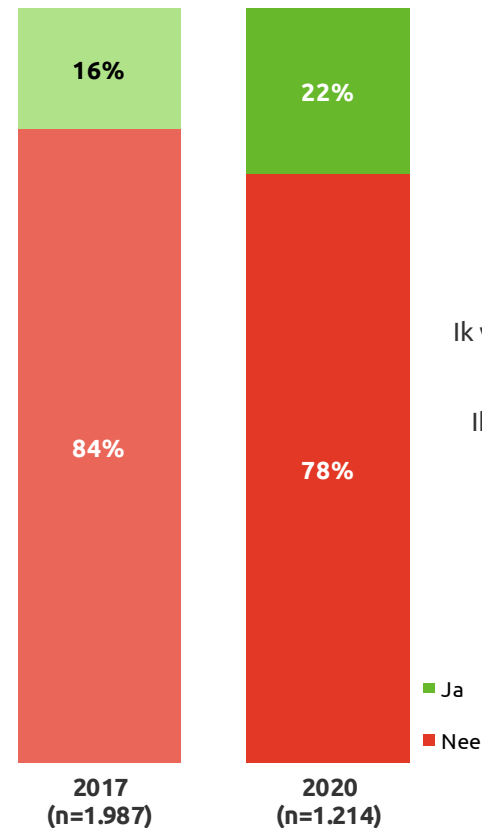


Bezwaar

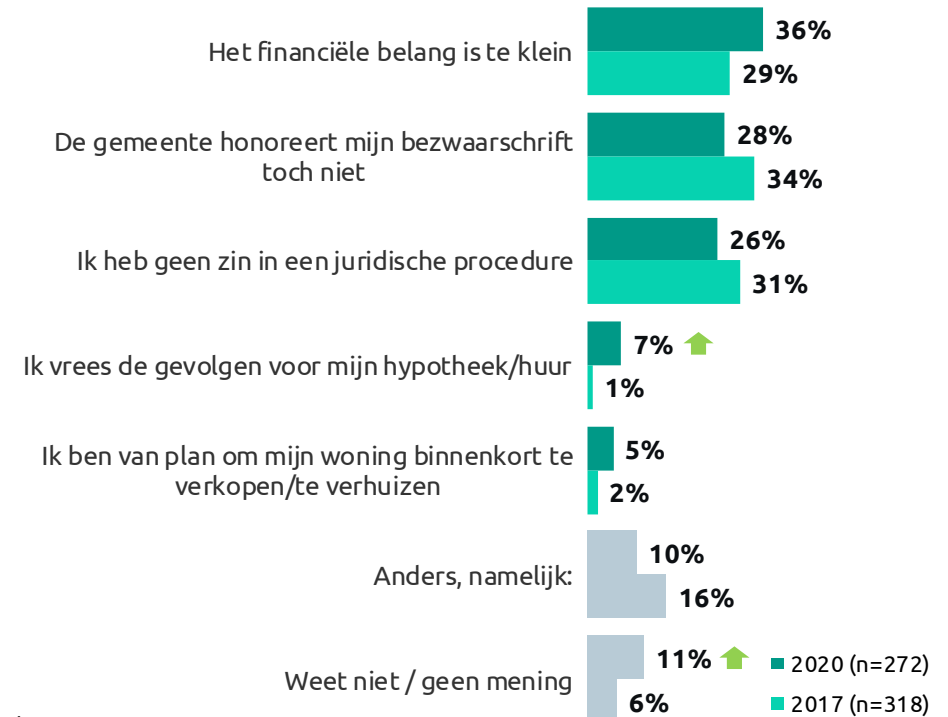
Meer Nederlanders hebben overwogen om bezwaar te maken, maar daar uiteindelijk vanaf gezien

- Eén op de vijf Nederlanders (22%) heeft wel eens overwogen om bezwaar te maken tegen de WOZ-waarde, maar daar uiteindelijk vanaf gezien. Dat is meer dan in 2017, toen dat 16% was.
- De voornaamste reden om van een bezwaar af te zien, is dat het financiële belang te klein is (36%). 28% denkt dat de gemeente een bezwaarschrift toch niet honoreert, en een kwart (26%) heeft geen zin in een juridische procedure.
- Vergelijken met 2017 noemt men vaker dat men afziet van bezwaar om dat men de gevolgen voor de hypotheek vreest (7% vs. 1%).

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



Waarom heb je uiteindelijk afgezien van het indienen van een bezwaar?
(Basis - Heeft overwogen bezwaar in te dienen maar er vanaf gezien)

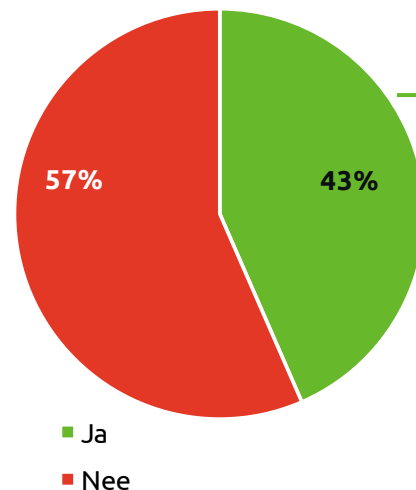


Bezwaar

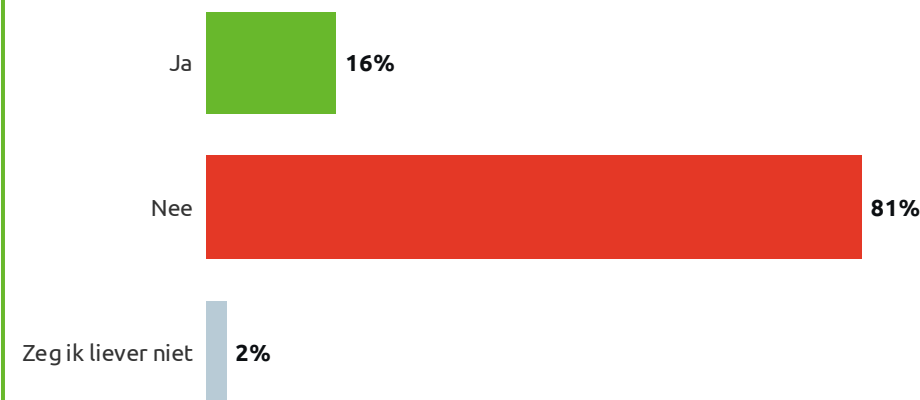
Vier op de tien Nederlanders zijn bekend met no-cure-no-pay bureaus, 16% van hen maakte daar weleens gebruik van

- Vier op de tien Nederlanders (43%) is bekend met bureaus die bezwaar maken tegen de hoogte van de WOZ-waarde.
- Van hen maakte 16% weleens gebruik van zo'n bureau.

Had je voorafgaand aan dit onderzoek weleens gehoord van bureaus die namens jou bezwaar maken tegen de hoogte van de WOZ-waarde van je woning?
(Basis - allen, n=1.214)



Heb je zelf weleens gebruik gemaakt van een bureau dat voor jou bezwaar maakt tegen de WOZ-waarde van je woning?
(Basis - Heeft weleens gehoord over no cure no pay bureaus, n=510)





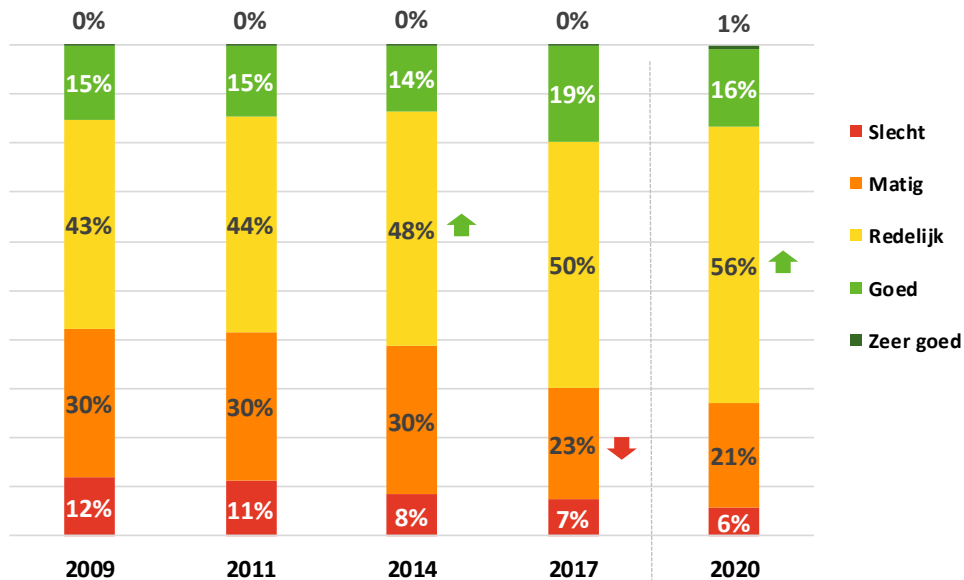
Huiseigenaren: Vertrouwen & vertrouwensmodel



Vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ

Het aandeel huiseigenaren dat de uitvoering van de WOZ als 'redelijk' bestempelt is ten opzicht van 2017 toegenomen (55% vs. 50%). Die stijging lijkt zowel ten koste te gaan van huiseigenaren die de uitvoering als goed tot zeer goed bestempelen, als van huiseigenaren die de uitvoering matig tot slecht vinden. Wel lijkt over de jaren heen (2009 tot 2020) sprake te zijn van een dalende trend in het aandeel huiseigenaren dat de uitvoering matig tot slecht vindt. Het rapportcijfer dat huiseigenaren geven voor de uitvoering van de Wet WOZ door de gemeente is in 2020 gestegen naar een 6,8. In 2017 was dat nog een 6,1. Sinds 2014 is er een stijgende trend te zien in het rapportcijfer dat de gemeente krijgt voor het uitvoeren van de Wet WOZ.

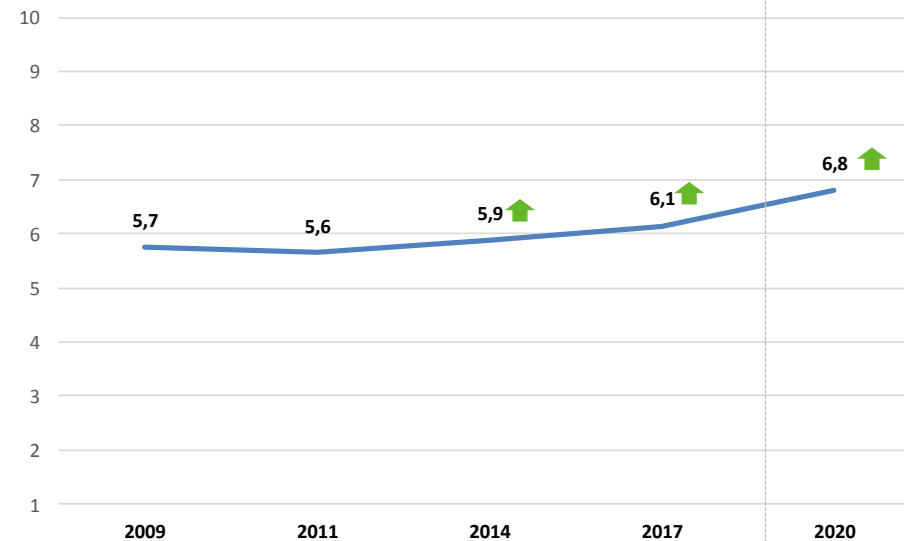
Oordeel over de manier waarop de gemeente haar taken m.b.t. de WOZ uitvoert
(Basis - Huiseigenaar)



Wisseling van onderzoeksbureau

Rapportcijfer

Welk rapportcijfer zou je jouw gemeente geven voor de uitvoering van de Wet WOZ?
(Basis: huizenbezitters)

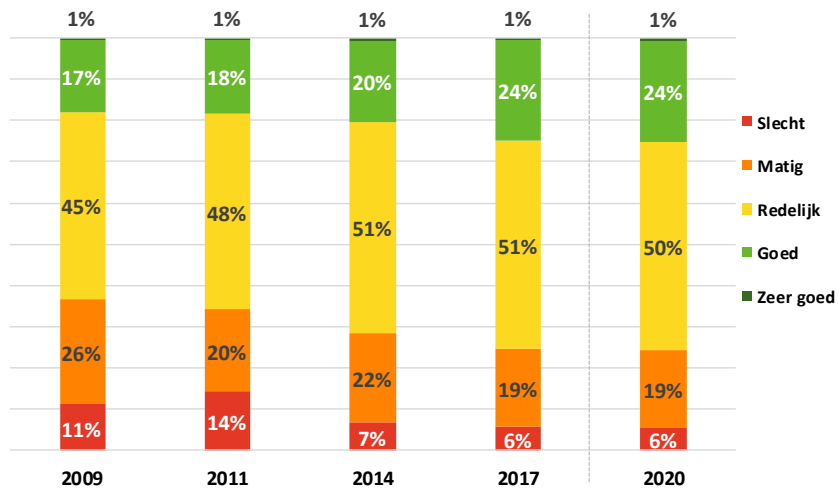


Wisseling van onderzoeksbureau

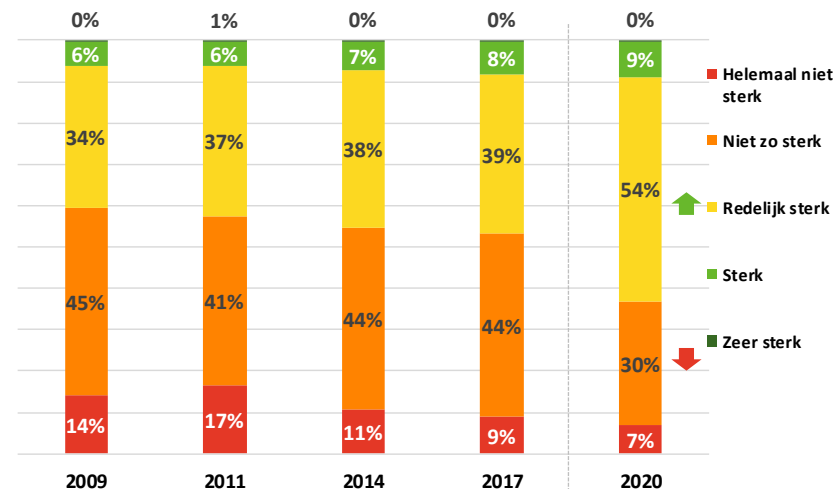
Vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ

Op de andere vragen die dienen als indicator van het vertrouwen zien eveneens dat het aandeel burgers dat voor redelijk kiest is toegenomen. Als het gaat om de mate waarin de WOZ-waarde een correcte afspiegeling vormt van de marktwaarde van de woning, zien we dat het aandeel burgers dat voor niet zo sterk kiest is afgenomen. Bij het oordeel over de manier waarop de gemeente haar taken rondom de WOZ uitvoert vergeleken met andere taken, is het aandeel dat dit goed vindt afgenomen.

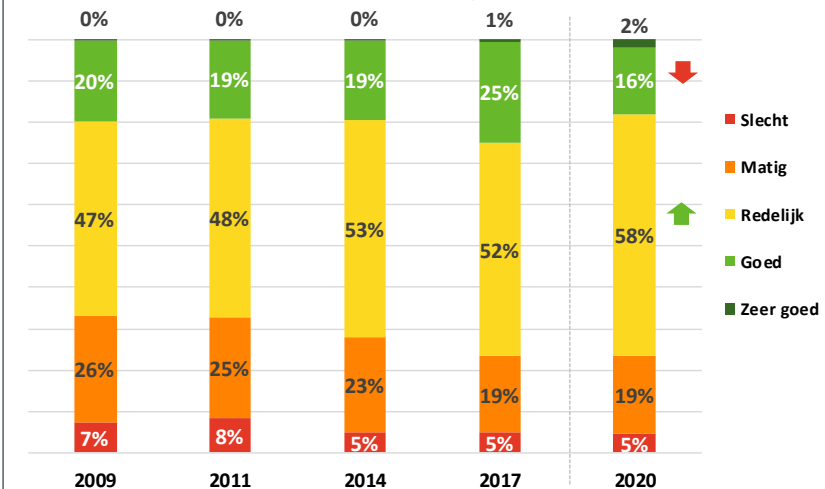
Oordeel WOZ-waarde op basis van de laatst ontvangen WOZ-waarde
(Basis - Huiseigenaar)



Mate van vertrouwen in WOZ-waarde als correcte afspiegeling van marktwaarde
(Basis - Huiseigenaar)



Oordeel over de manier waarop de gemeente haar taken m.b.t. de WOZ uitvoert in vergelijking met andere taken
(Basis - Huiseigenaar)



Beïnvloedingsmodel Huiseigenaren

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

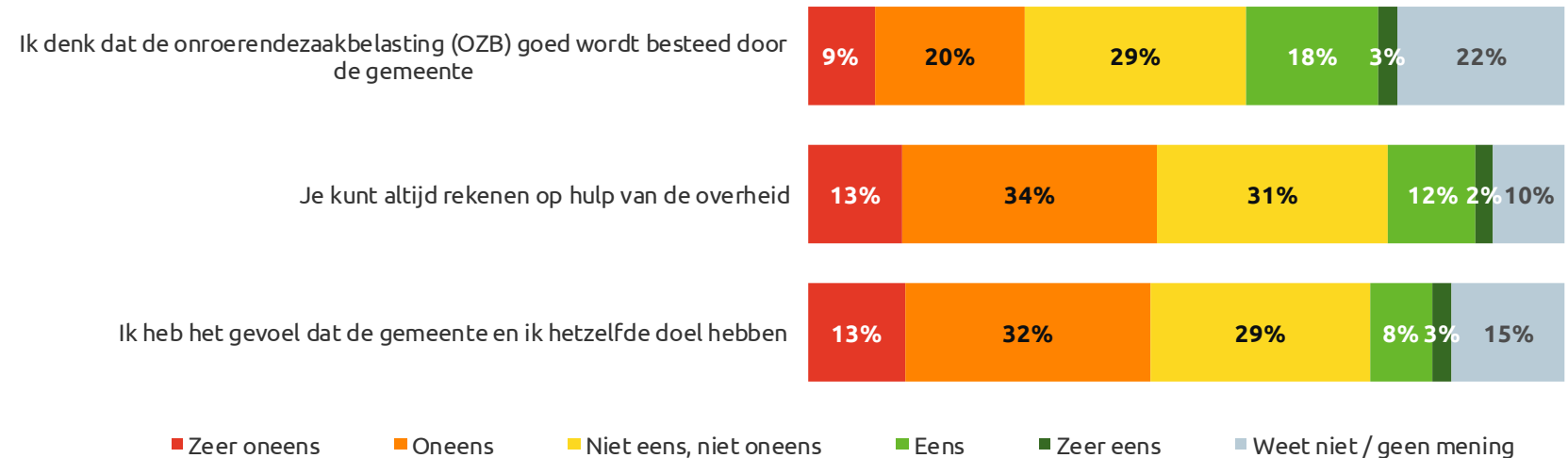


Vertrouwen in een deskundige, betrouwbare en integere overheid

Huiseigenaren vinden overheid niet betrouwbaarder, integer of deskundig dan gemiddeld

- De inschatting van huiseigenaren van de integriteit, de betrouwbaarheid en de deskundigheid van de overheid/gemeente, verschilt niet van het gemiddeld Nederlands publiek.

In hoeverre ben je het eens met:
 (Basis: Huiseigenaar, n=770)

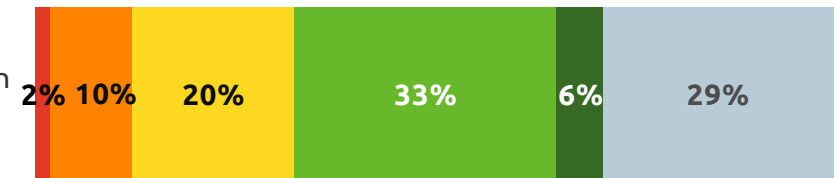


Vier op de tien huiseigenaren denken dat er vervelende consequenties zijn voor gemeenten die WOZ-waarde onjuist berekenen

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

In hoeverre ben je het eens met:
 (Basis: huiseigenaar, n=770)

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

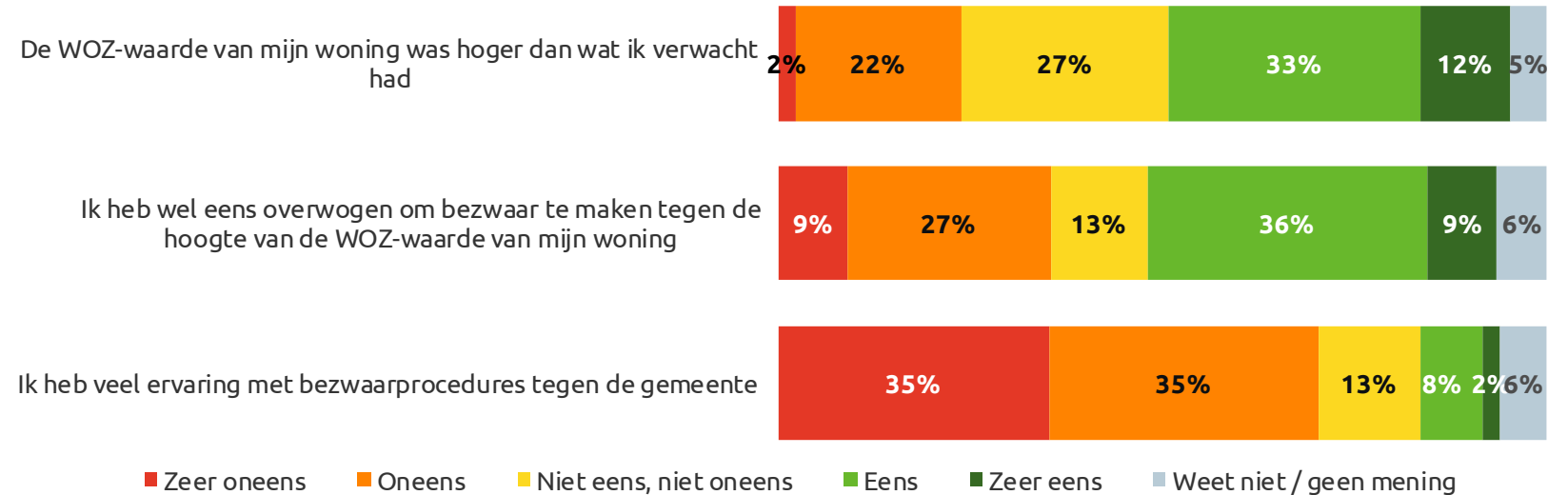


■ Zeer oneens ■ Oneens ■ Niet eens. niet oneens ■ Eens ■ Zeer eens ■ Weet niet / aeen menina

Huiseigenaren hebben vaker dan gemiddeld overwogen om bezwaar te maken tegen de hoogte van de WOZ

- Huiseigenaren geven vaker dan gemiddeld aan dat zij ooit weleens overwogen hebben om bezwaar te maken tegen de WOZ-waarde van hun woning (46% vs. 33% gemiddeld).

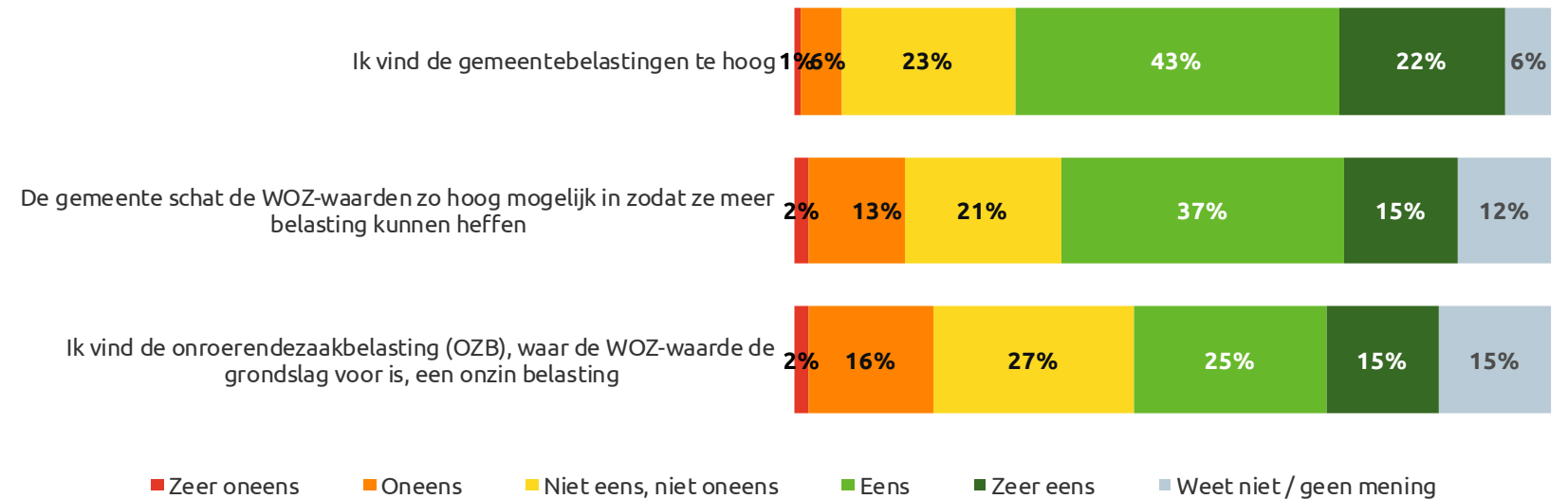
In hoeverre ben je het eens met:
 (Basis: huiseigenaar, n=770)



Ook huiseigenaren vinden gemeentebelastingen te hoog

- Huiseigenaren verschillen niet van het Nederlands gemiddelde in hun opvatting over de hoogte van de WOZ-belastingen.

In hoeverre ben je het eens met:
 (Basis: huiseigenaar, n=770)



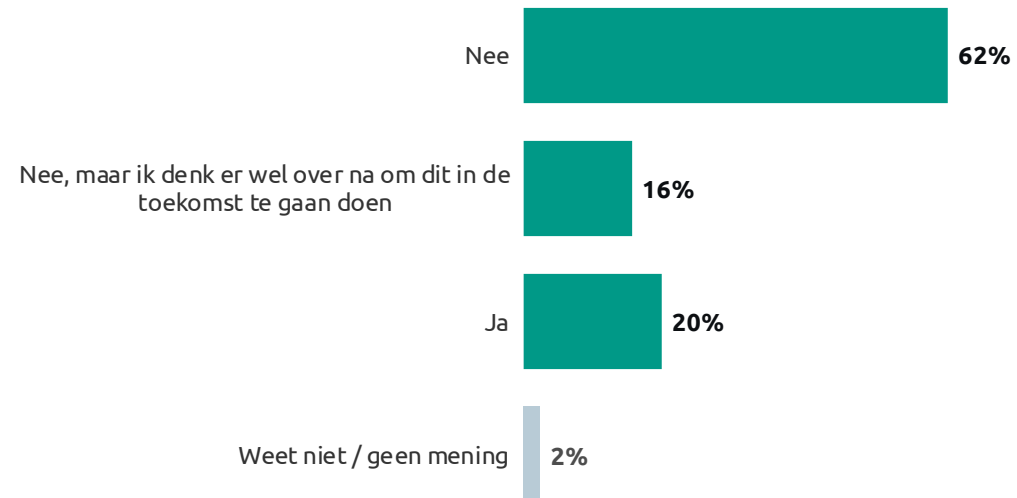
Eén op de vijf huiseigenaren heeft de afgelopen vijf jaar bezwaar gemaakt tegen hun WOZ-waarde

Huiseigenaren hebben aanzienlijk vaker dan gemiddeld ervaring met het bezwaarprocedures tegen de WOZ-waarde:

- Eén op de vijf huiseigenaren (20%) maakte in de afgelopen vijf jaar bezwaar tegen hun WOZ-waarde (vs. 14% gemiddeld).
- Eén op de zes (16%) huiseigenaren is van plan om dit in de toekomst te gaan doen (vs. 13% gemiddeld).

Heb je in de afgelopen 5 jaar bezwaar gemaakt tegen de hoogte van de WOZ-waarde van je woning?

(Basis - huiseigenaar, n=770)





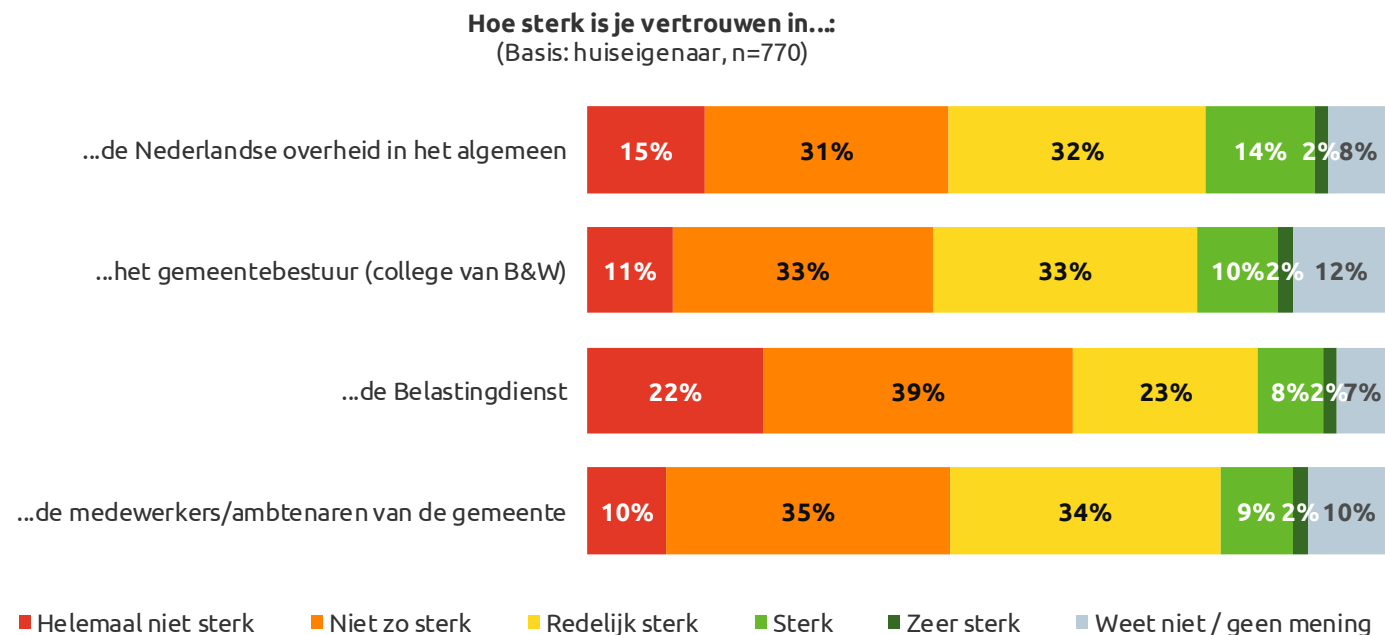
Huiseigenaren: Vertrouwen in overheidsinstanties



Vertrouwen in overheidsinstanties

Het vertrouwen in overheidsinstanties onder huiseigenaren is – evenals bij het totale Nederlandse publiek – laag

- Huiseigenaren hebben iets meer vertrouwen in de Nederlandse overheid (15% vs. 13%), en het gemeentebestuur (12% vs. 10%).
- Het vertrouwen in overheidsinstanties onder huiseigenaren is over het algemeen echter - evenals bij het totale Nederlandse publiek - vrij laag.





Huiseigenaren: Oordeel WOZ-uitvoering

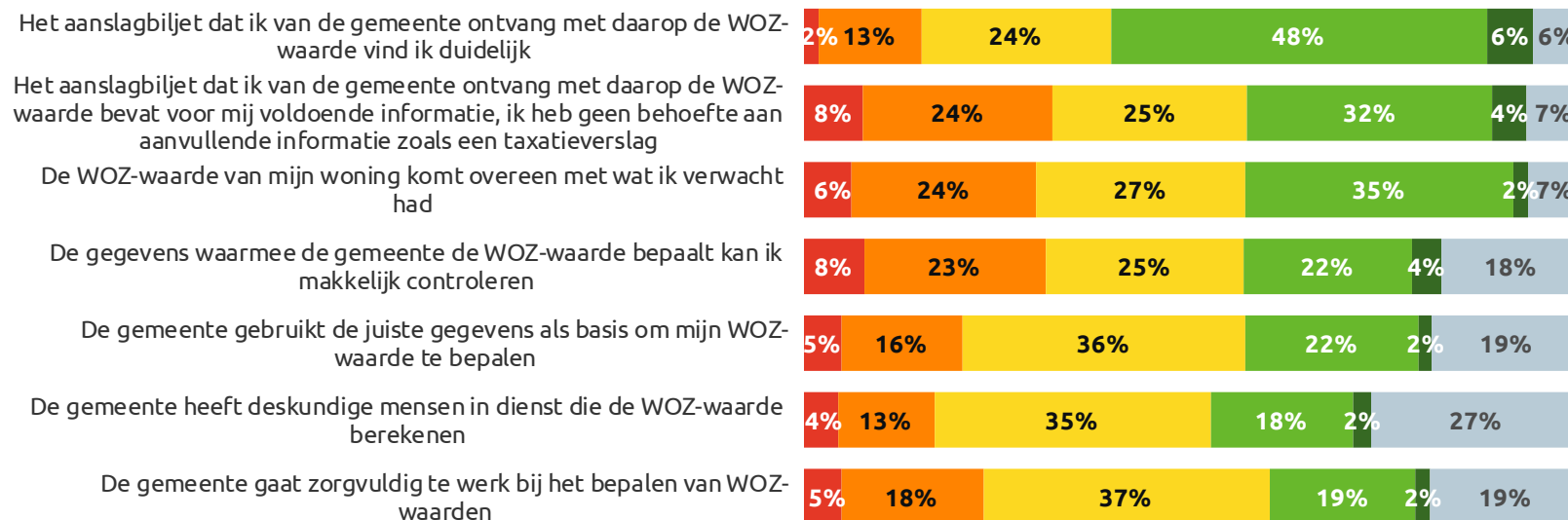


Vertrouwen in uitvoering Wet WOZ door de gemeente

Huiseigenaren vinden het aanslagbiljet met de WOZ-waarde vaker duidelijk, en zijn minder vaak verrast door hun WOZ-waarde

- Huiseigenaren vinden het aanslagbiljet met de WOZ-waarde vaker duidelijk (54% vs. 43%).
- Ook komt hun WOZ-waarde vaker overeen met hun verwachtingen (36% vs. 27%).

In hoeverre ben je het eens met:
(Basis: huiseigenaar, n=770)



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



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



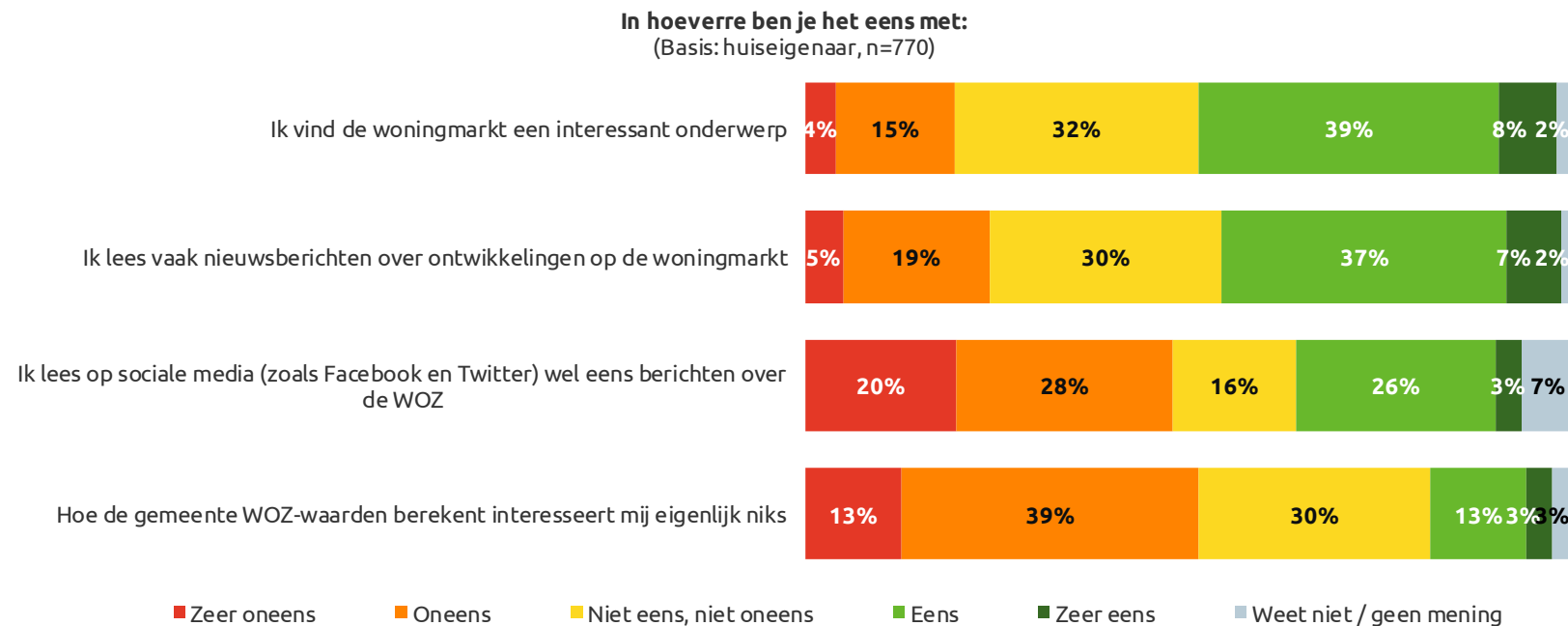
Huiseigenaren: Interesse en kennis



Interesse in de WOZ-waarde

Ruim vier op de tien huiseigenaren heeft interesse in de WOZ-waarde en hoe deze berekend worden

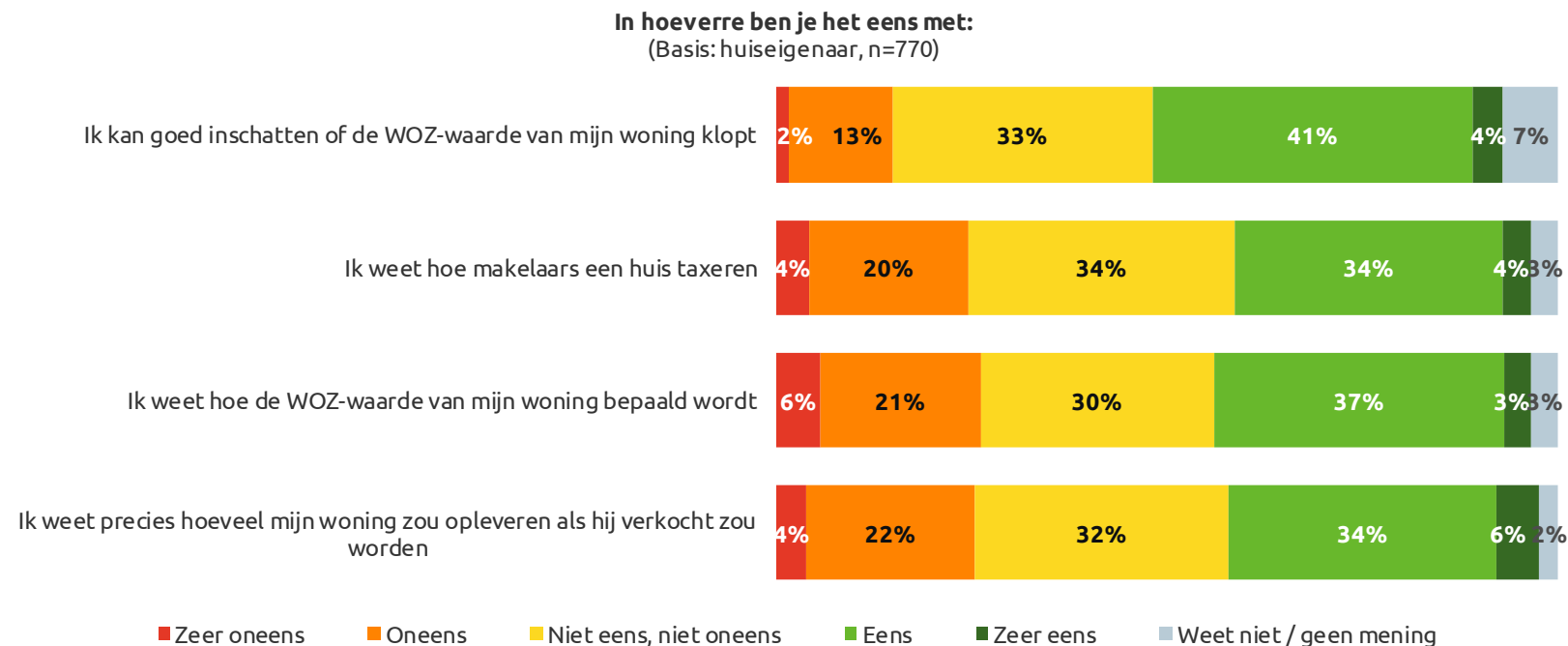
- Huiseigenaren vinden de woningmarkt vaker dan gemiddeld een interessant onderwerp (46% vs. 38%).
- Ook lezen zij vaker nieuwsberichten over ontwikkelingen op de woningmarkt (44% vs. 37%), onder andere op sociale media (29% vs. 25%).
- Zij geven minder vaak aan dat hen eigenlijk niks interesseert hoe de gemeente WOZ-waarden berekent (16% vs. 21%).



Kennis over de WOZ-waarde

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

- Huiseigenaren kunnen vaker dan gemiddeld goed inschatten of hun WOZ-waarde klopt (45% vs. 32%).
- Ook weten zij vaker dan gemiddeld hoe makelaars een huis taxeren (38% vs. 31%), hoe de WOZ-waarde van hun woning bepaald wordt (41% vs. 30%), en hoeveel hun woning op zou leveren als die zou worden verkocht (40% vs. 29%).

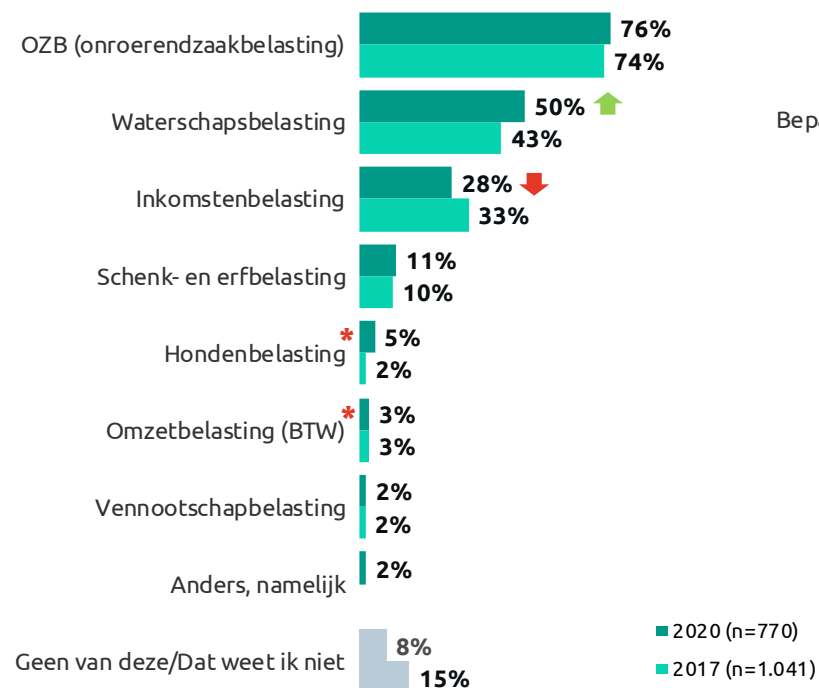


Kennis over WOZ-waarde

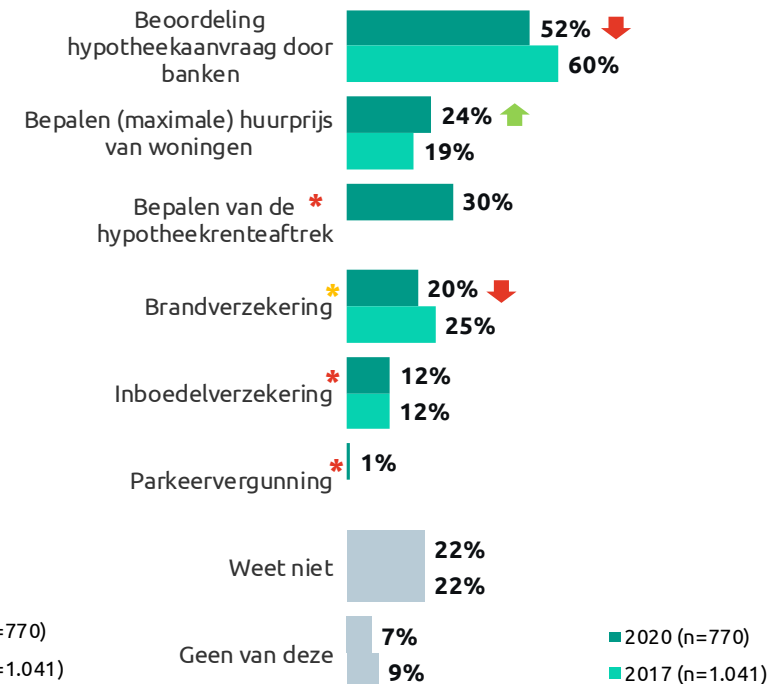
Huiseigenaren weten vaker dan in 2017 dat de WOZ-waarde gebruikt wordt voor de waterschapsbelasting, toepassing WOZ-waarde voor inkomstenbelasting is minder bekend

- Vergeleken met 2017 weten huiseigenaren in 2020 vaker dat de WOZ-waarde gebruikt wordt voor de waterschapsbelasting (50% vs. 43%).
- Het gebruik van de WOZ-waarde voor de inkomstenbelasting is daarentegen juist minder bekend dan in 2017 (28% vs. 33%).
- Bij de overige toepassingen van de WOZ-waarde valt op dat huiseigenaren minder vaak dan in 2017 weten dat de WOZ-waarde gebruikt wordt voor de beoordeling van de hypotheekaanvraag door banken (52% vs. 60%), maar dat zij wel vaker weten de WOZ-waarde gebruikt wordt om de (maximale) huurprijs van woningen te bepalen.

Voor welke van de volgende belastingen wordt de WOZ-waarde volgens jou gebruikt?
(Basis - huiseigenaar)



Waar wordt de WOZ-waarde volgens jou nog meer voor gebruikt?
(Basis - huiseigenaar)



* Wordt WOZ-waarde soms wel/soms niet voor gebruikt

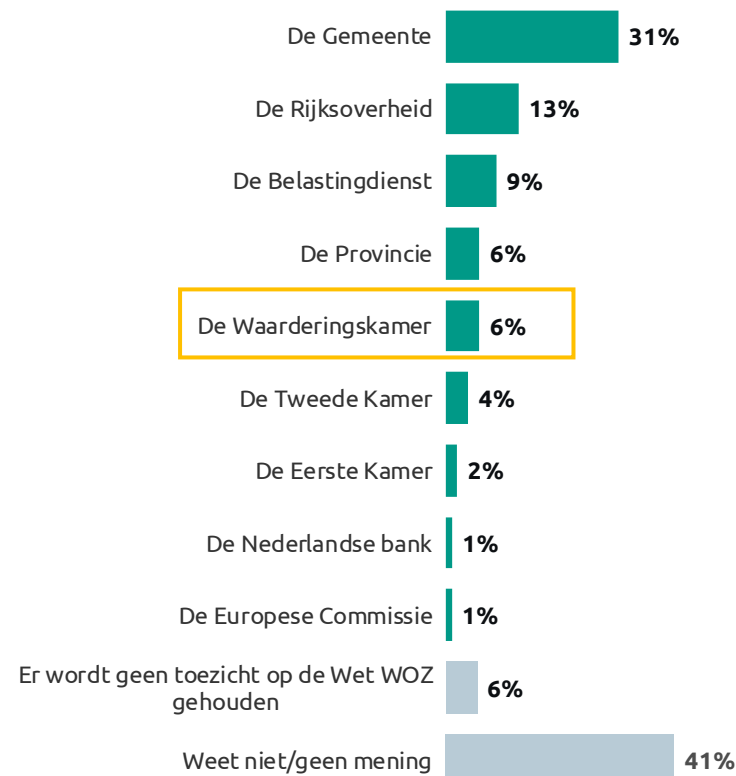
* Wordt WOZ-waarde niet voor gebruikt

Kennis toezichthouder WOZ-waarde

Eén op de vijf huiseigenaren weet dat er toezicht wordt gehouden op de uitvoering van de Wet WOZ

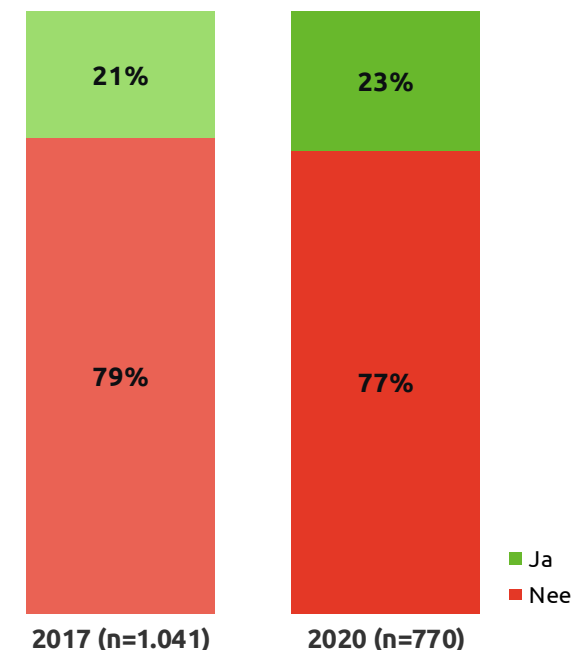
- Huiseigenaren weten vaker dan gemiddeld dat er toezicht wordt gehouden op de Wet WOZ.
- Van alle huiseigenaren weten één op de vijf (23%) dat er toezicht wordt gehouden op de uitvoering van de Wet WOZ. Dat is gelijk aan 2017.

Wie houdt volgens jou toezicht op de uitvoering van de Wet WOZ?
(Basis - huiseigenaar, n=770)



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

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





Huiseigenaren: Opzoeken WOZ-waarden op internet



Opzoeken WOZ-waarde

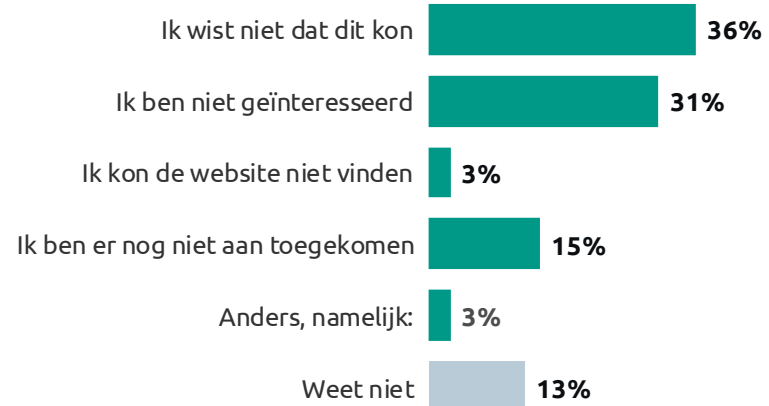
Huiseigenaren zochten vaker dan gemiddeld WOZ-waarden op via internet

- De helft van de huiseigenaren zocht weleens WOZ-waarden op via internet. Dat is meer dan onder het totale Nederlandse publiek (50% vs. 38%).
- Huiseigenaren die dit niet deden, geven vaker dan gemiddeld aan dat dat is omdat zij er nog niet aan toe zijn gekomen (15% vs. 10%).
- Zij wisten iets vaker dan het totale Nederlandse publiek dat zij alle WOZ-waarden online kunnen opzoeken (14% vs. 11%).

Heb je weleens de WOZ-waarde van de woning waar je woont of die van andere woningen opgezocht via internet?
(Basis - huiseigenaar, n=770)

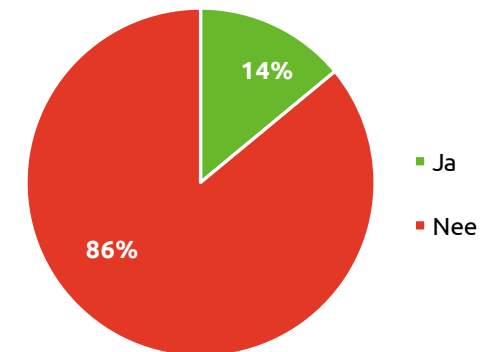


Is er een bepaalde reden dat je dat niet hebt gedaan?
(Basis - Huiseigenaar, heeft nog nooit de WOZ-waarde van zijn/haar woning opgezocht, n=382)



Wist je voorafgaand aan dit onderzoek dat je de WOZ-waarden van alle woningen op internet kunt opzoeken?

(Basis - Huiseigenaar, heeft nog nooit de WOZ-waarde van zijn/haar woning opgezocht, n=382)



Opzoeken WOZ-waarde

Huiseigenaren die WOZ-waarden opzochten op internet deden dat vaker dan gemiddeld via Wozwaardeloket.nl

- Huiseigenaren die WOZ-waarden opzochten via internet, gebruikten daarvoor vaker dan gemiddeld de website wozwaardeloket.nl (41% vs. 36%).

Heb je weleens de WOZ-waarde van de woning waar je woont of die van andere woningen opgezocht via internet?
(Basis - huiseigenaar, n=770)



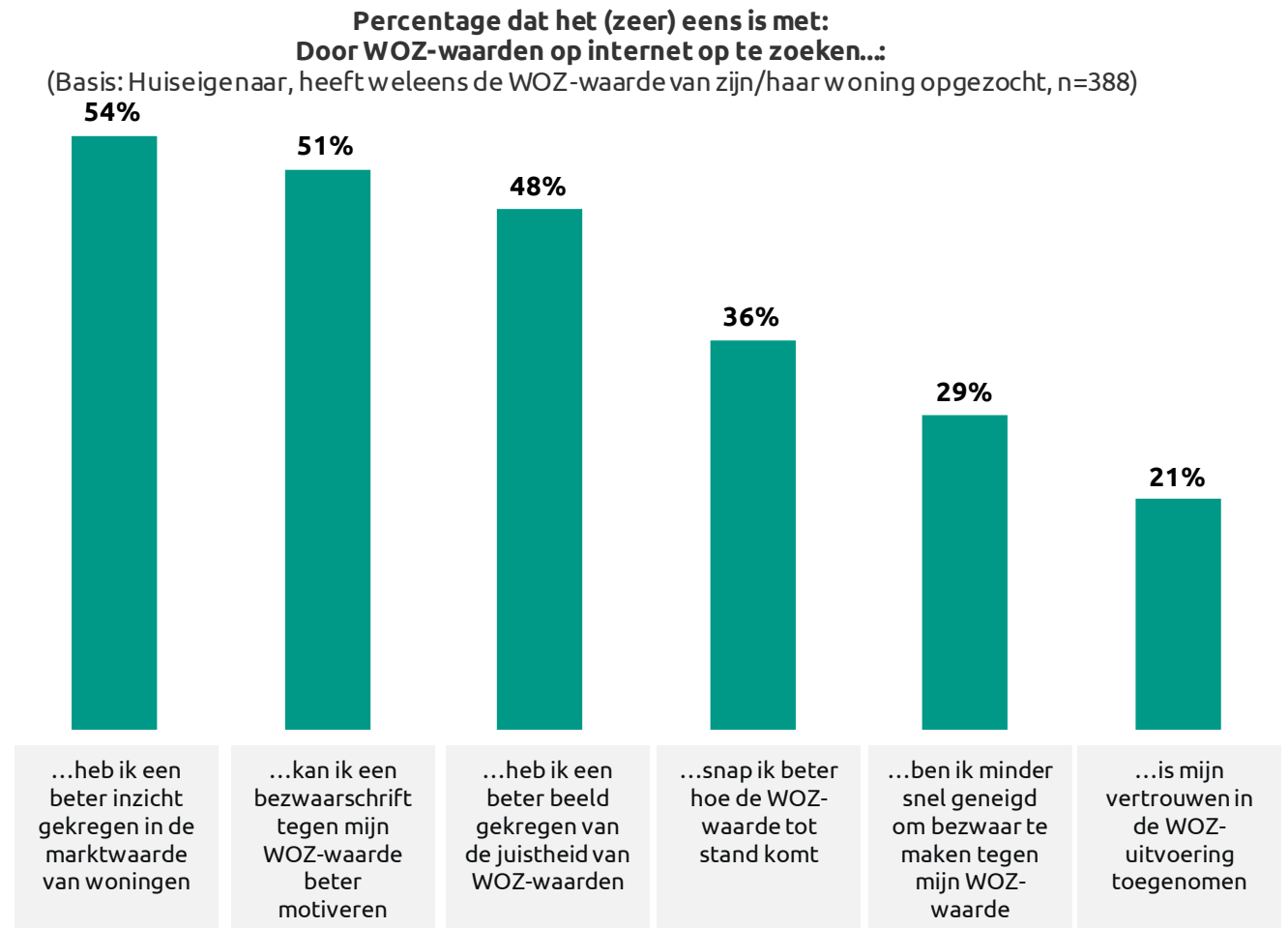
■ Ja

■ Nee



Opzoeken WOZ-waarden

- De helft van de huiseigenaren kreeg meer inzicht in WOZ-waarden door ze op te zoeken op internet, daarin verschillen zij niet van het Nederlands gemiddelde.

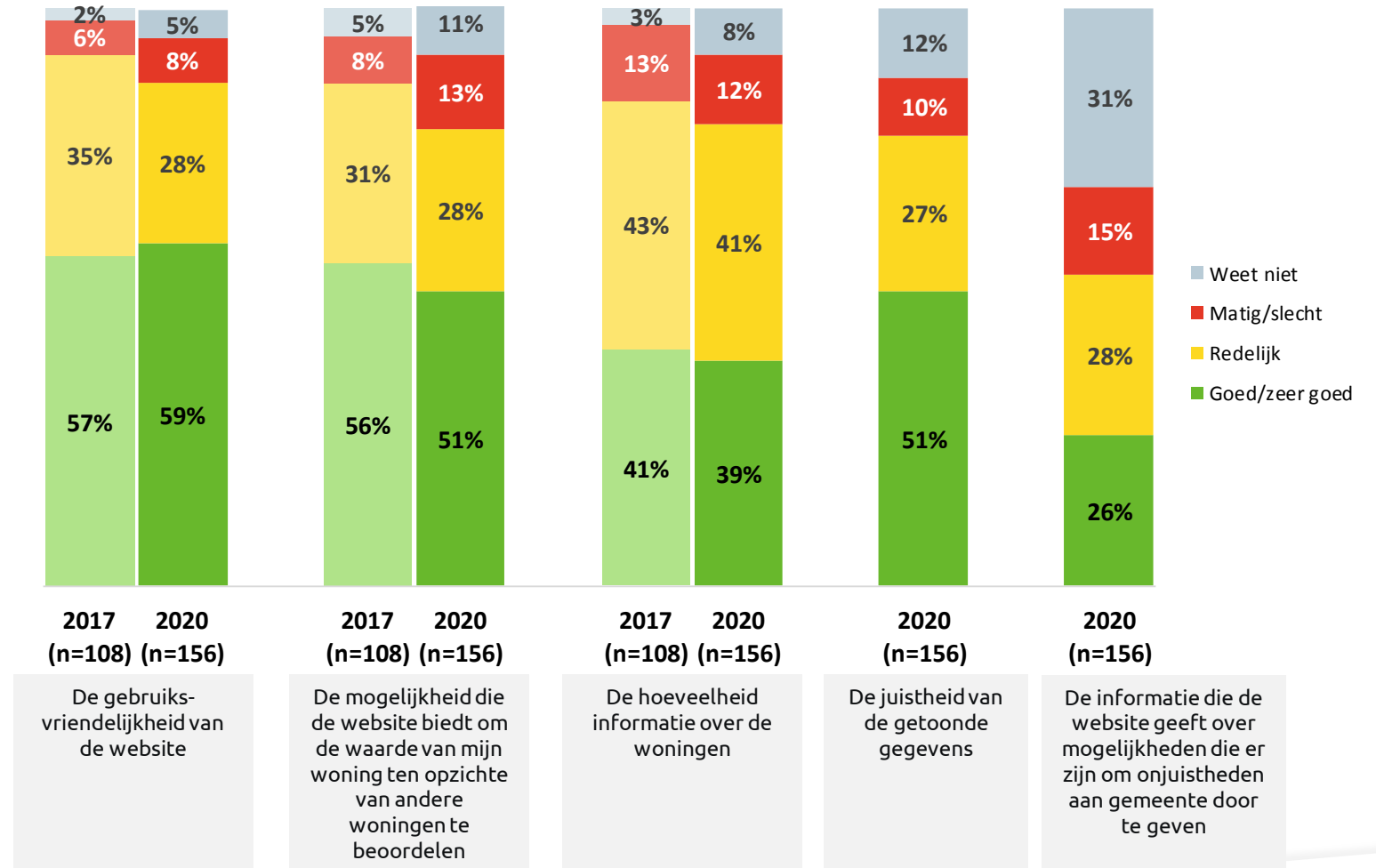


Beoordeling WOZ-waardenloket

Huiseigenaren in 2020 niet veranderd van mening over het WOZ-waardenloket

- Er zijn geen verschillen in de beoordeling van het WOZ-waardenloket door huiseigenaren tussen 2017 en 2020.

Hoe goed of slecht vindt je deze punten?
(Basis - Huiseigenaar die wozwaardeloket.nl bezocht heeft)



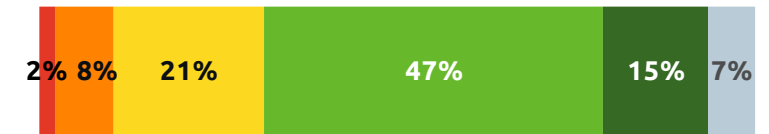
Positief over openbaarheid WOZ-waarden

Geen verschillen opvattingen over openbaarheid WOZ-waarden tussen huiseigenaren en Nederlandse bevolking

- Huiseigenaren verschillen niet van de totale Nederlandse bevolking in hoe positief of negatief zij zijn over de openbaarheid van WOZ-waarden.

In hoeverre ben je het eens met:
(Basis: huiseigenaar, n=770)

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



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



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



Huiseigenaren: Taxatieverslag

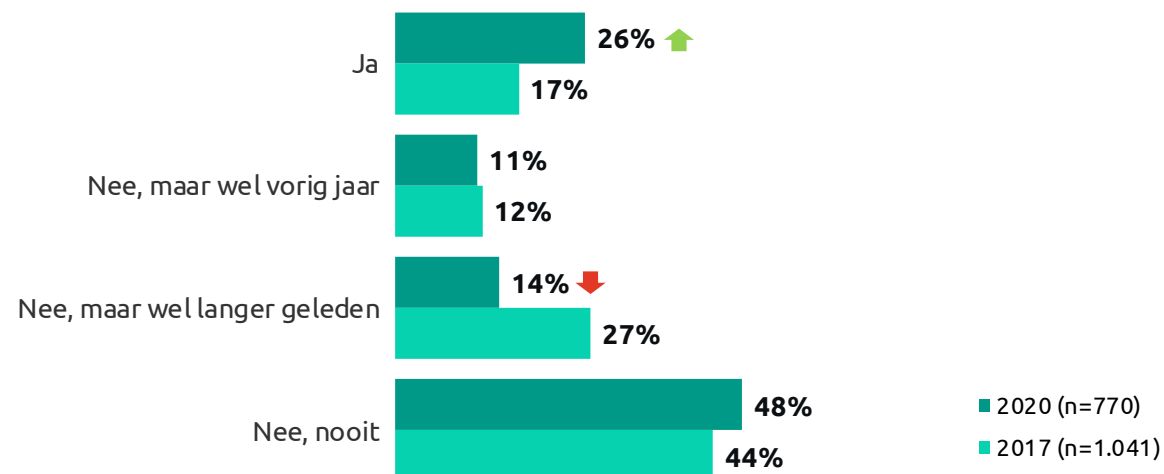


Raadplegen WOZ-taxatieverslag

Huiseigenaren hebben vaker dan in 2017 het taxatieverslag bij de WOZ-waarde geraadpleegd

- Vergeleken met 2017 hebben huiseigenaren vaker het taxatieverslag bij de WOZ-waarde geraadpleegd (26% vs. 17%).
- Vergeleken met het totale Nederlands publiek raadplegen huiseigenaren hun taxatieverslag aanzienlijk vaker. Zeker de helft van de huiseigenaren heeft het taxatieverslag weleens bekeken (52% vs. 39% gemiddeld).

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

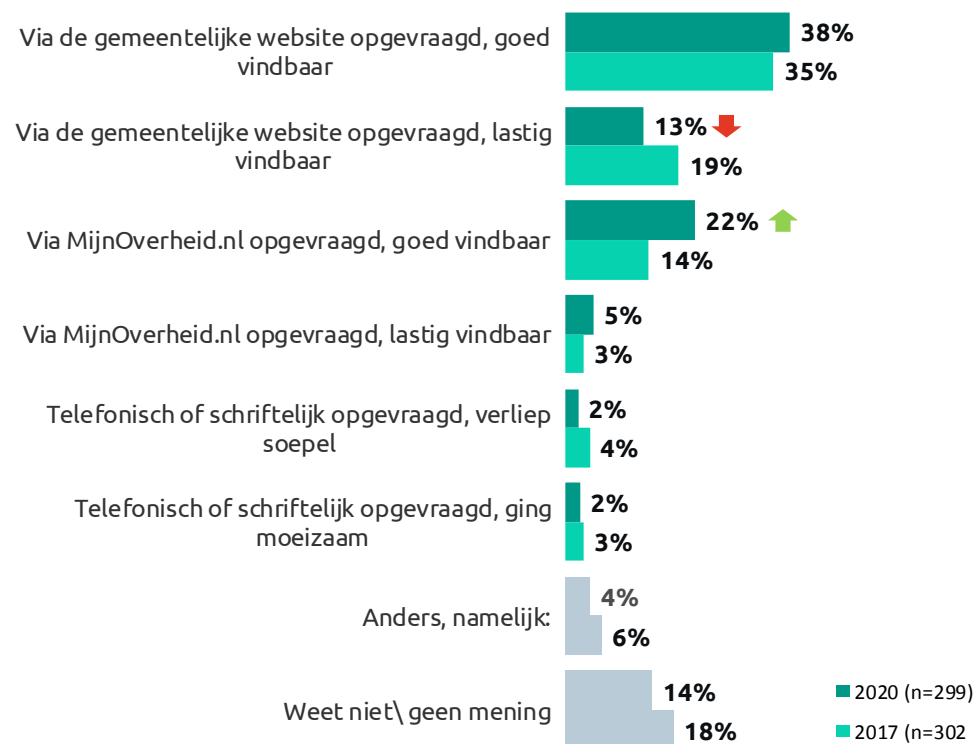


Beoordeling taxatieverslag

Huiseigenaren die taxatieverslag via MijnOverheid.nl raadpleegden vaker tevreden over de vindbaarheid dan in 2017

- Vergeleken met 2017 zijn er meer huiseigenaren die het taxatieverslag via MijnOverheid.nl opvroegen, en het goed vindbaar vonden (22% vs. 14%).
- Het aandeel huiseigenaren dat het taxatieverslag opvroeg via de gemeentelijke website en het lastig vindbaar vond, nam daarentegen juist af (13% vs. 19%).

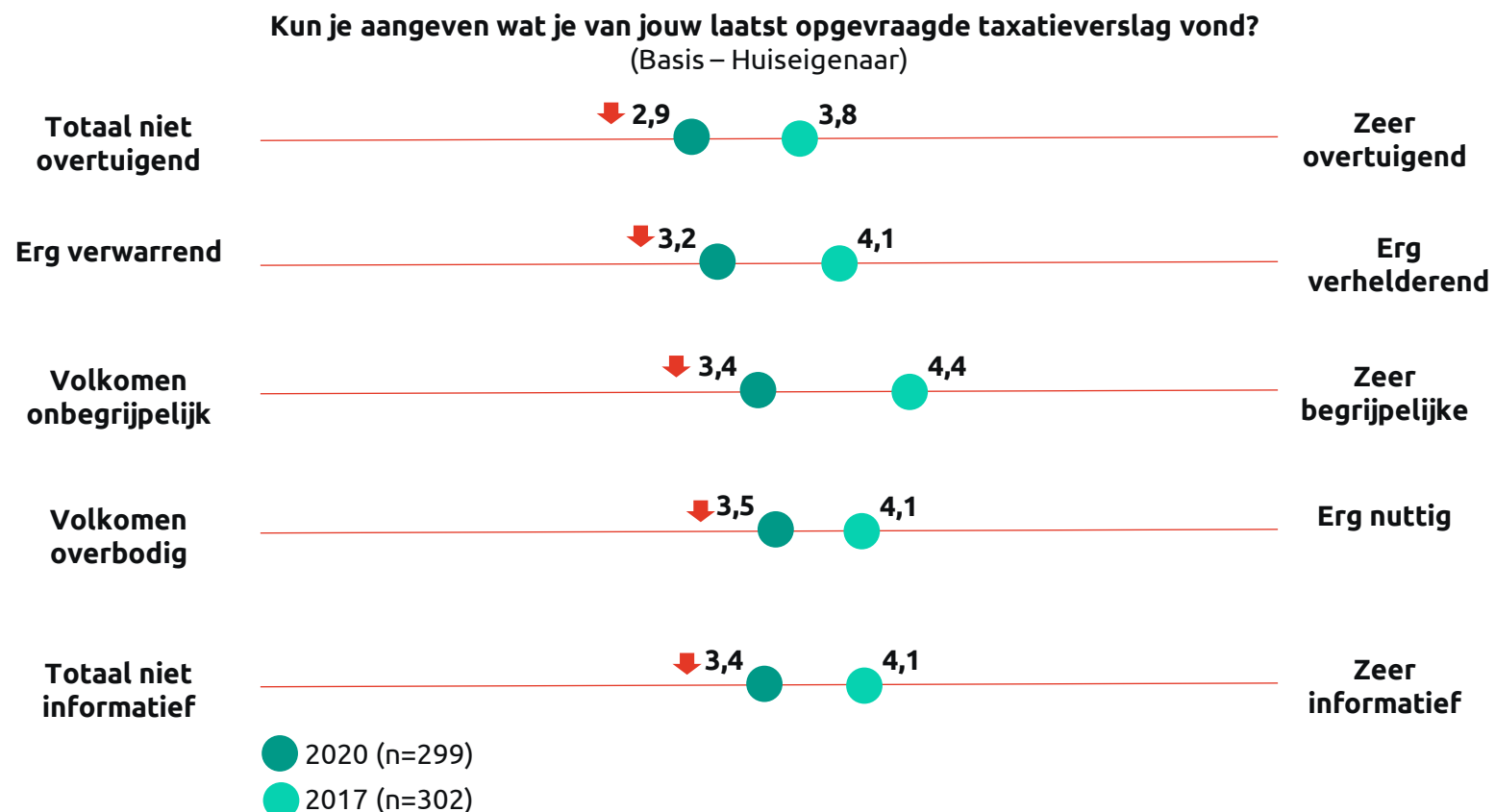
Wat vond je van de toegankelijkheid van jouw laatst opgevraagde taxatieverslag?
(Basis - Huiseigenaar en heeft dit/vorig jaar het WOZ- taxatieverslag geraadpleegd)



Oordeel taxatieverslag

Huiseigenaren die taxatieverslag opvroegen zijn daarover minder tevreden dan in 2017

- Vergeleken met 2017 zijn huiseigenaren minder tevreden over de verschillende beoordelingsaspecten van het opgevraagde taxatieverslag.





Huiseigenaren: Bezwaar

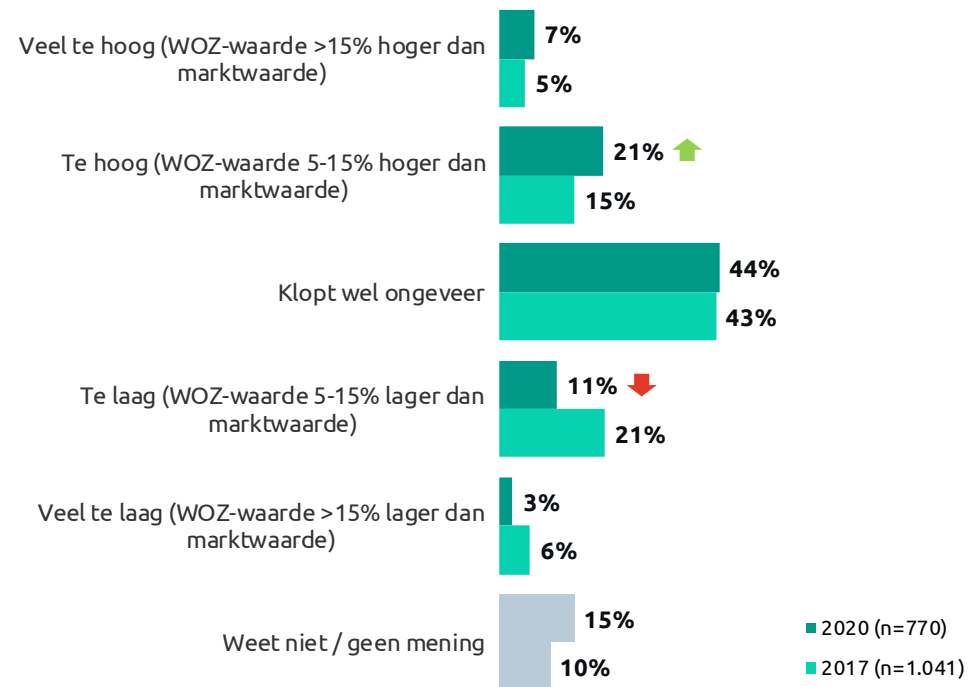


Bezwaar

Huiseigenaren vinden hun WOZ-waarde in 2020 vaker te hoog

- Huiseigenaren vinden hun WOZ-waarde in 2020 vaker te hoog dan in 2017 (21% vs. 15%), en juist minder vaak te laag (11% vs. 21%).

Wat vind je van jouw laatst ontvangen WOZ-waarde als je deze waarde vergelijkt met de marktwaarde van jouw woning?
(Basis - huiseigenaar)

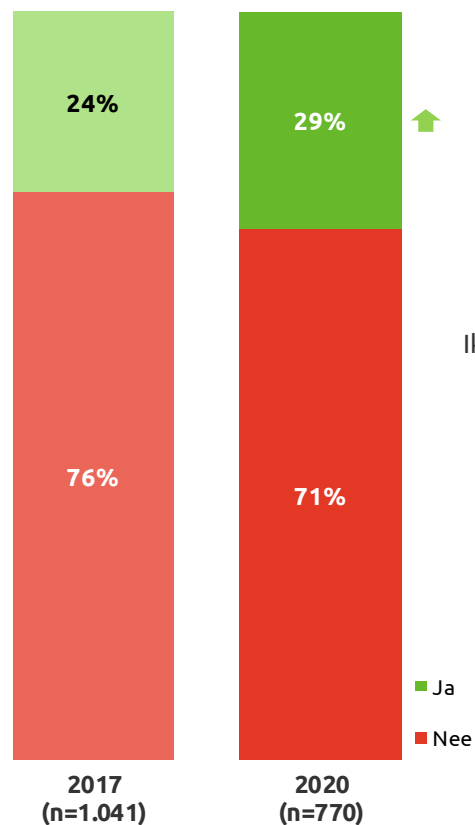


Bezwaar

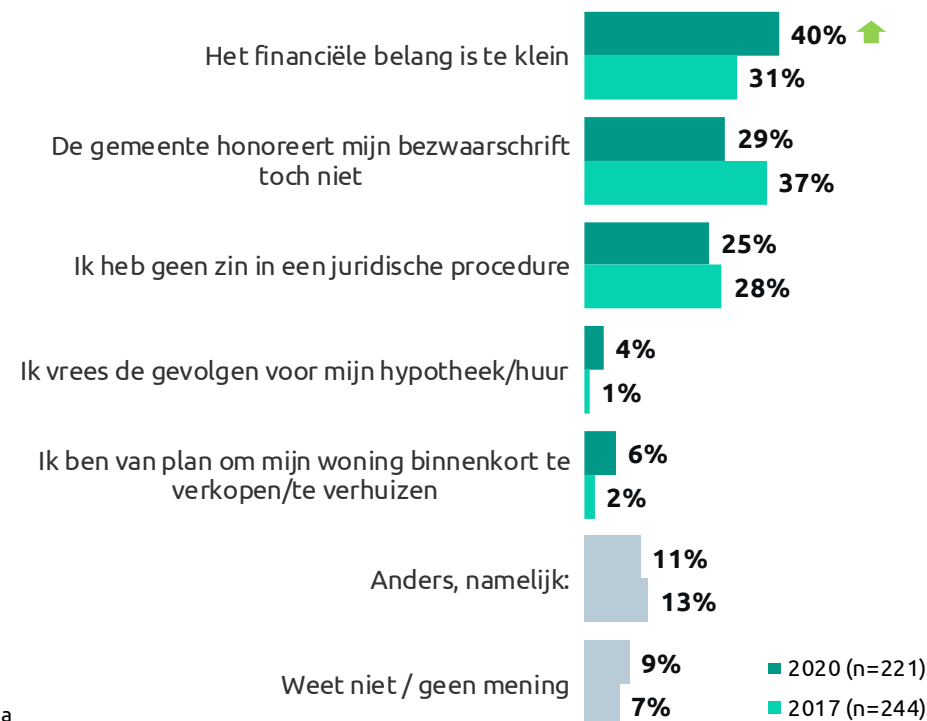
Huiseigenaren hebben in 2020 vaker overwogen om bezwaar te maken tegen hun WOZ-waarde maar daar later toch vanaf gezien

- Drie op de tien huiseigenaren (29%) overwoog weleens om bezwaar te maken tegen hun WOZ-waarde, maar zag daar uiteindelijk toch vanaf. Dat is meer dan in 2017 (24%).
- Vaker dan in 2017 geven zij als reden hiervoor dat het financiële belang te klein is (40% vs. 31%).
- Huiseigenaren geven vaker dan gemiddeld aan weleens overwogen te hebben bezwaar te maken, maar hier uiteindelijk vanaf te zien (29% vs. 22%).

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



Waarom heb je uiteindelijk afgezien van het indienen van een bezwaar?
(Basis - Heeft overwogen bezwaar in te dienen maar er vanaf gezien)

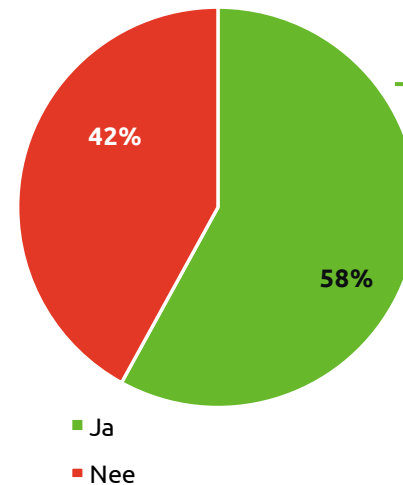


Bezwaar

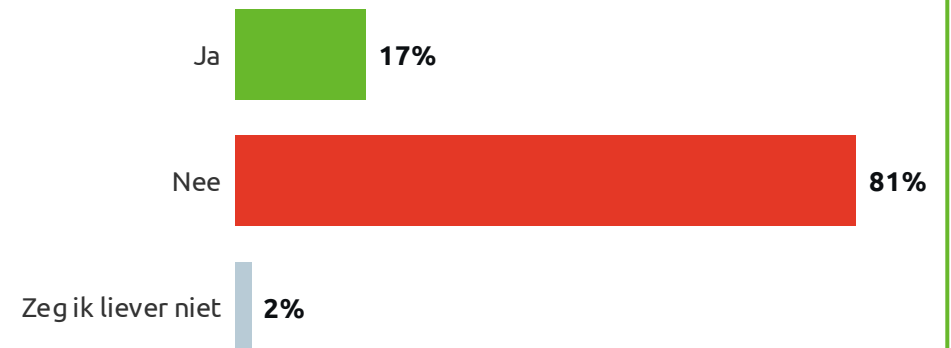
Huiseigenaren zijn vaker dan gemiddeld bekend met bureaus die helpen om bezwaar te maken tegen de WOZ-waarde

- Huiseigenaren zijn vaker dan gemiddeld op de hoogte van bureaus die helpen om bezwaar te maken tegen de WOZ-waarde (58% vs. 43%).
- Zij maakten hier daardoor ook vaker dan gemiddeld gebruik van.

Had je voorafgaand aan dit onderzoek wel eens gehoord van bureaus die namens jou bezwaar maken tegen de hoogte van de WOZ-waarde van je woning?
(Basis - huiseigenaar, n=770)



Heb je zelf weleens gebruik gemaakt van een bureau dat voor jou bezwaar maakt tegen de WOZ-waarde van je woning?
(Basis - Huiseigenaar, heeft wel eens gehoord over no cure no pay bureaus, n=467)





Huurders: Vertrouwen & vertrouwensmodel

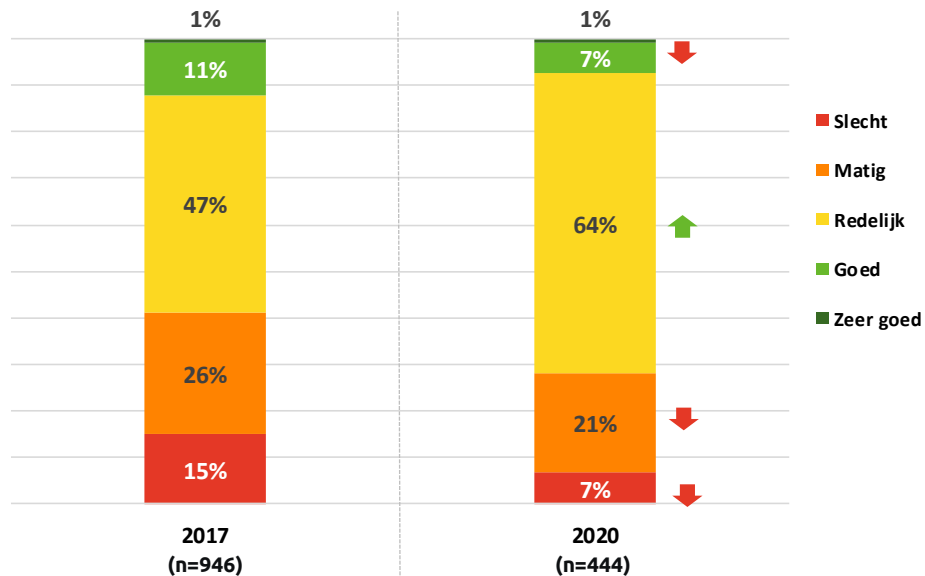


Vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ

Cijfer voor de uitvoering van de Wet WOZ in 2020 gestegen naar een 6,5.

Het aandeel huurders dat de uitvoering van de Wet WOZ als matig tot slecht ervaart is echter gedaald ten opzichte van 2017 (43% in 2017 vs. 28% in 2020). Opvallend is dat het aandeel huurders dat de uitvoering als (zeer) goed ervaart, ook licht is afgenomen (12% in 2017 vs. 8% in 2020). Het aandeel huurders dat de uitvoering als redelijk beoordeelt is toegenomen van 47% in 2017, naar 64% in 2020. Het rapportcijfer dat huurders geven voor de uitvoering van de Wet WOZ door de gemeente scoort in 2020 een 6,5. Dat is echter niet hoger dan in 2017.

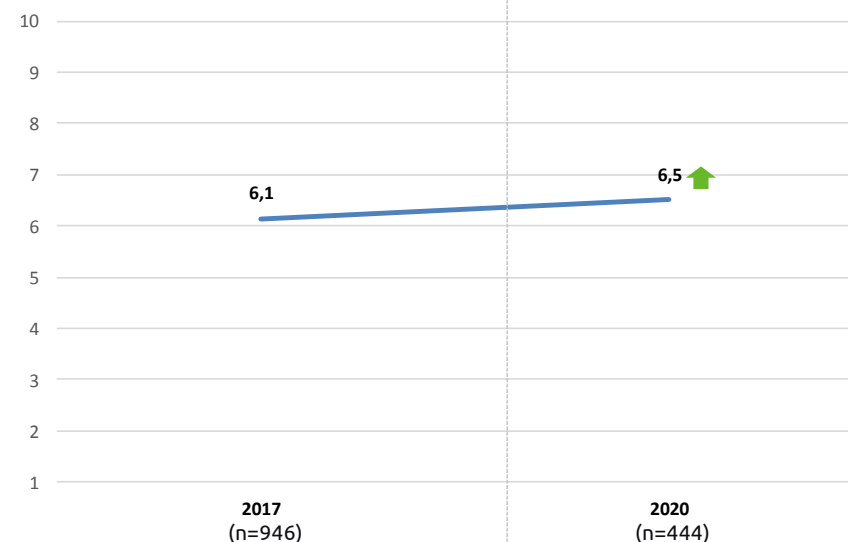
Oordeel over de manier waarop de gemeente haar taken m.b.t. de WOZ uitvoert (Basis: huurder)



Wisseling van onderzoeksbureau

Rapportcijfer

Welk rapportcijfer zou je jouw gemeente geven voor de uitvoering van de Wet WOZ? (Basis: huurder)



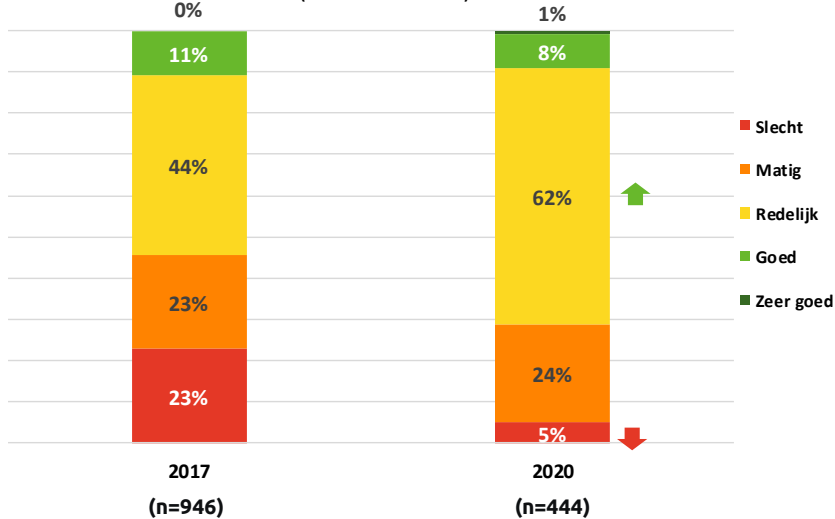
Wisseling van onderzoeksbureau

Vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ

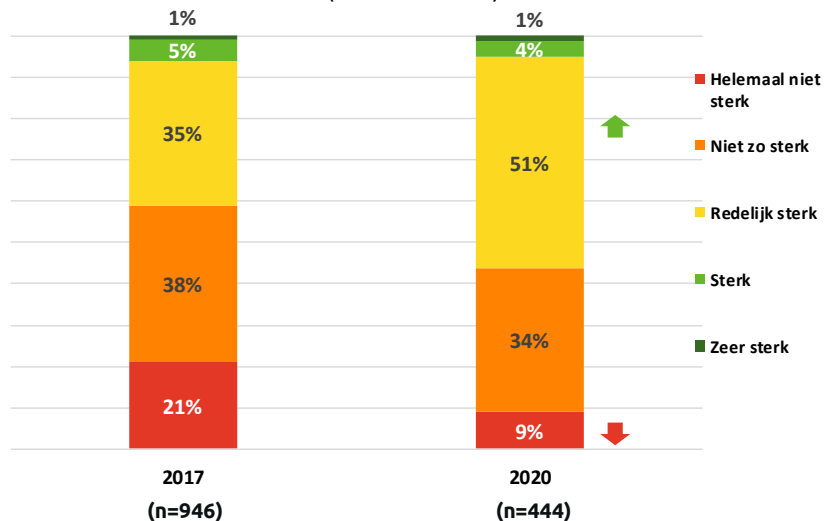
Uitvoering van de Wet WOZ minder vaak als matig tot slecht beoordeeld dan in 2017

Op de andere vragen die dienen als indicator van het vertrouwen zien we dat het aandeel huurders dat de uitvoering als matig tot slecht beoordeelt is afgenomen. Ook het aandeel dat de uitvoering als (zeer) goed ervaart is licht gedaald. Daarentegen zien we meer huurders die de uitvoering als redelijk beschouwen.

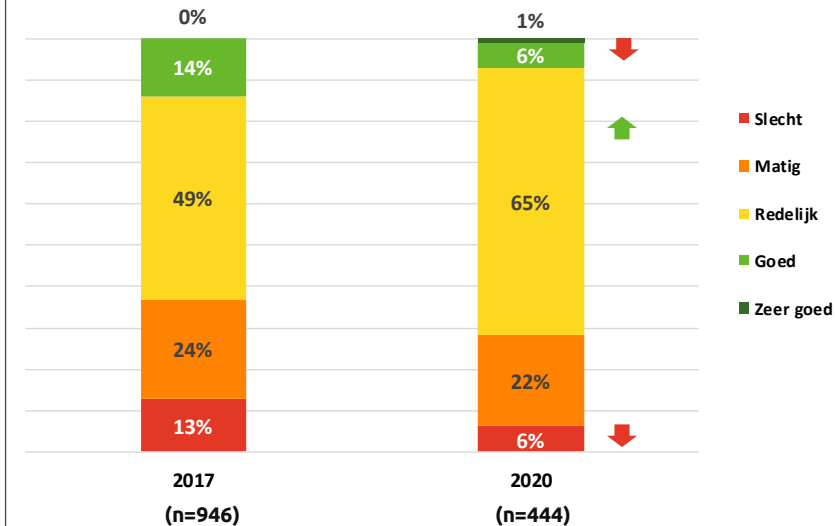
Oordeel WOZ-waarde op basis van de laatst ontvangen WOZ-waarde
(Basis: huurder)



Mate van vertrouwen in WOZ-waarde als correcte afspiegeling van marktwaarde
(Basis: huurder)



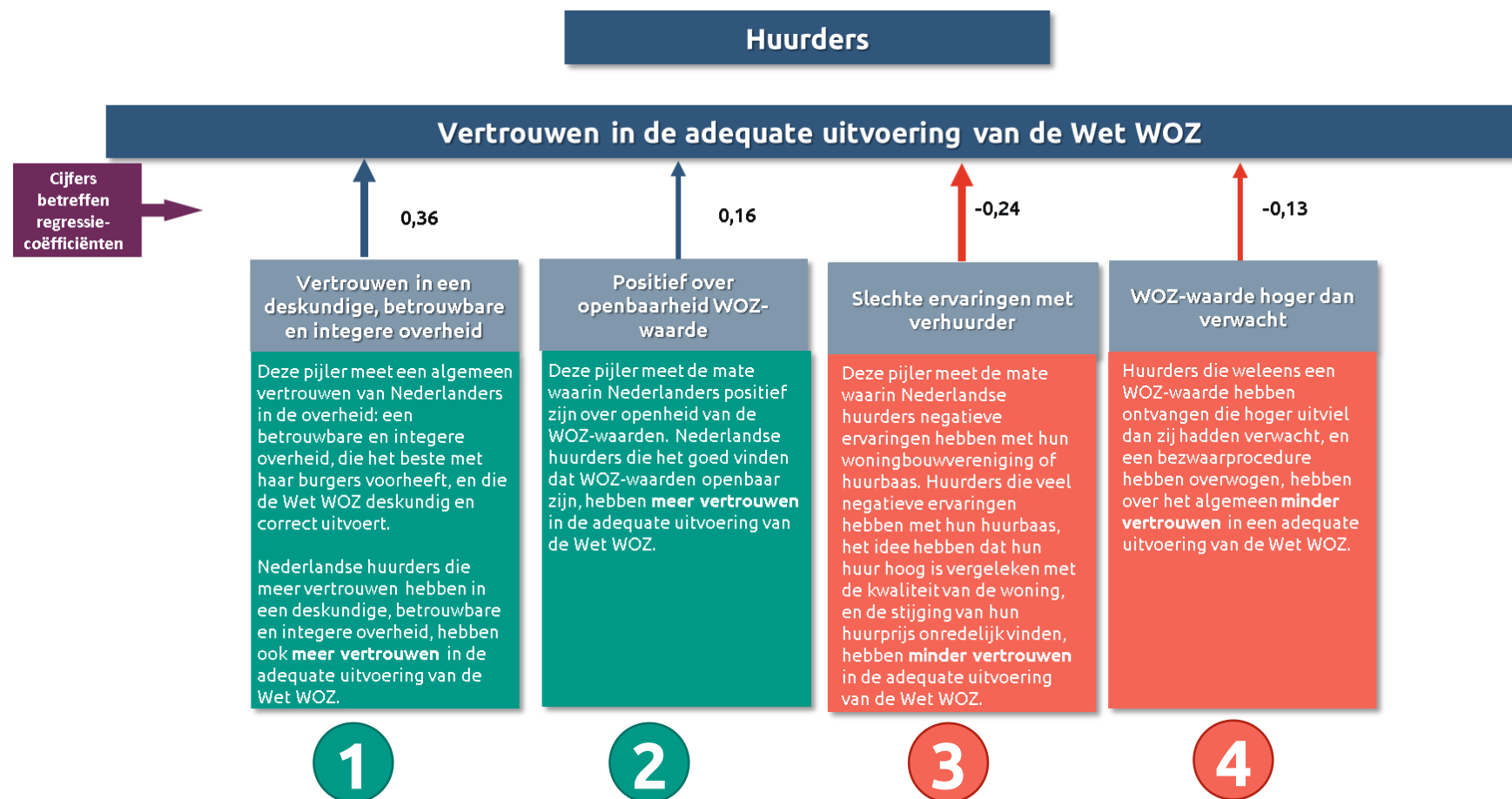
Oordeel over de manier waarop de gemeente haar taken m.b.t. de WOZ uitvoert in vergelijking met andere taken
(Basis: huurder)



Beïnvloedingsmodel

Huurders

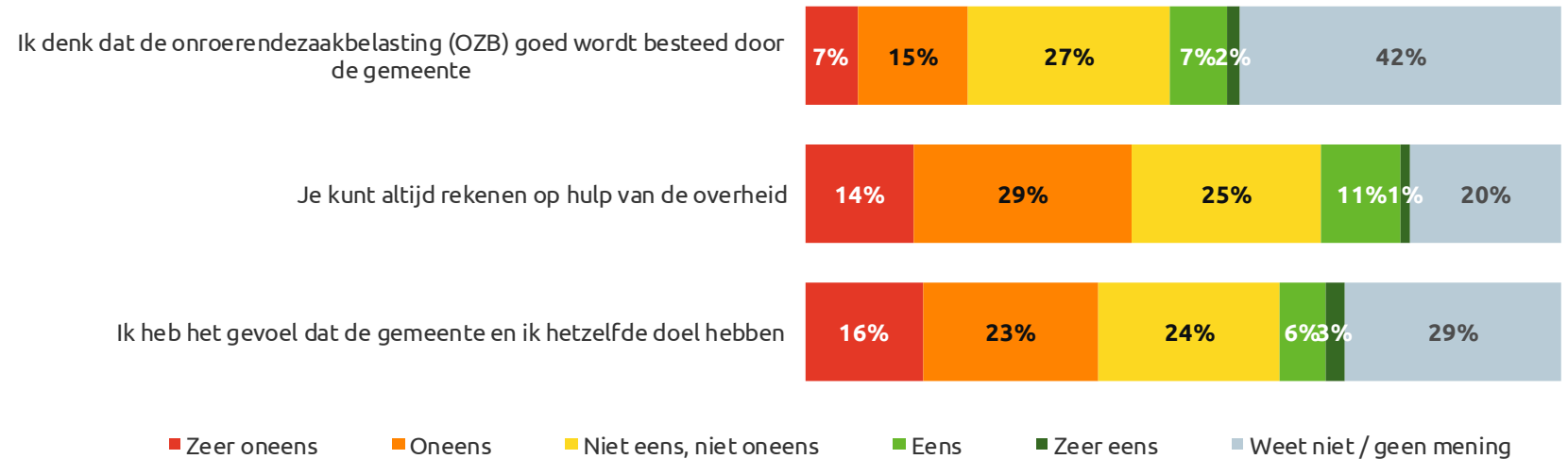
In het validatieonderzoek eind 2019 kwamen een viertal pijlers naar voren die voorspellend zijn voor de mate waarin huurders vertrouwen hebben in een adequate uitvoering van de Wet WOZ. Op de volgende pagina's worden de resultaten getoond voor elk van deze voorspellende pijlers.



Inschatting van de overheid is onder huurders – evenals onder de totale Nederlandse bevolking - laag

- De inschatting van de betrouwbaarheid, de integriteit en de deskundigheid van de overheid en de gemeente, verschilt bij huurders niet van het totale Nederlandse publiek.

In hoeverre ben je het eens met:
 (Basis: Huurders, n=444)

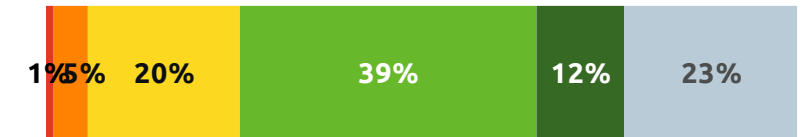


2 Huurders positief over openbaarheid WOZ-waarde

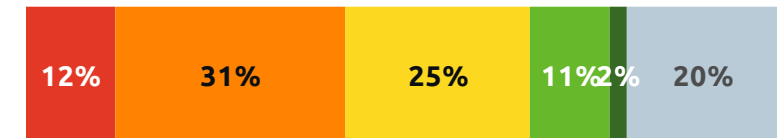
- De helft van de huurders vindt het goed dat alle WOZ-waarden van woningen openbaar zijn, één op de tien vindt dat vervelend.
- Huurders verschillen daarin niet van de totale Nederlandse bevolking.

In hoeverre ben je het eens met:
 (Basis: huurders, n=444)

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



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



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

Ervaringen met verhuurder

De helft van de huurders is positief over het contact met de verhuurder of woningbouwvereniging, over de huurstijgingen van de afgelopen jaren is men minder tevreden

- Huurders zijn over het algemeen tevreden over het contact met de verhuurder van hun woning: de helft (50%) geeft aan dat dit contact meestal positief verloopt.
- Over de stijging van de huurprijs zijn huurders iets minder tevreden. Eén op de vijf huurders (19%) vindt de stijging van hun huurprijs de afgelopen jaar redelijk, maar bijna de helft (49%) vindt dat juist niet.

In hoeverre ben je het eens met:
(Basis: huurders, n=444)

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



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



Ik vind de huurstijging van de afgelopen jaren heel redelijk

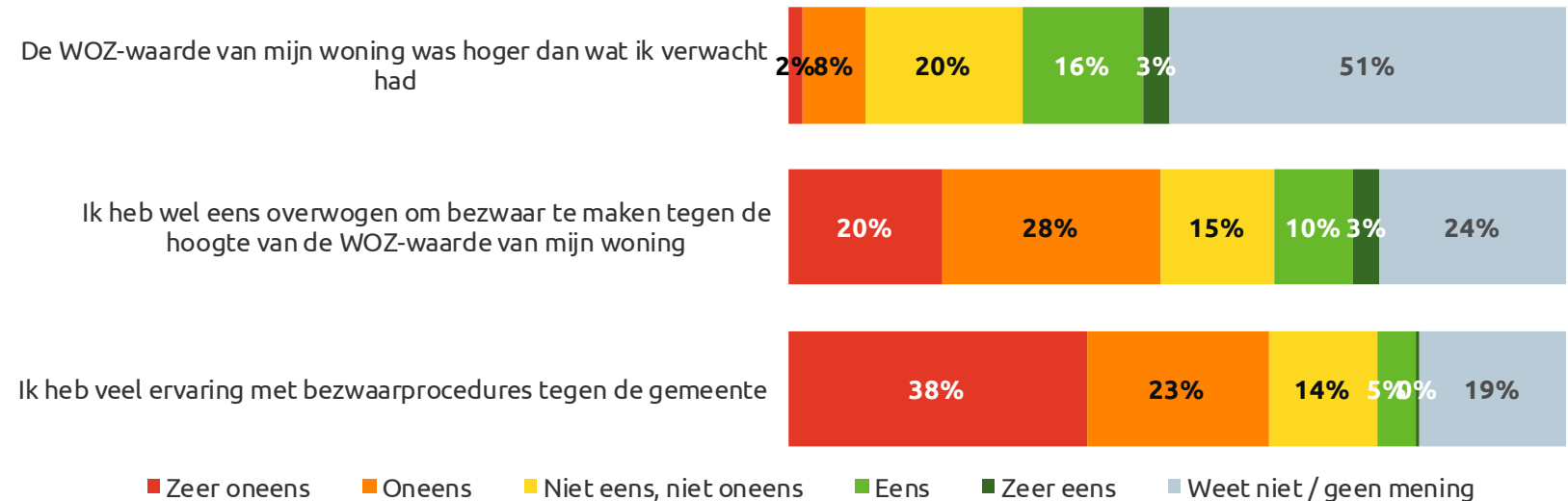


■ Zeer oneens ■ Oneens ■ Niet eens, niet oneens ■ Eens ■ Zeer eens ■ Weet niet / geen mening

Huurders kunnen niet goed aangeven of de ontvangen WOZ-waarde bij hun verwachtingen past

- Huurders geven aanzienlijk vaker dan gemiddeld aan dat zij niet weten of hun WOZ-waarde overeenkomt met wat zij hadden verwacht (51% vs. 24%). Dat komt mogelijk omdat huurders ook minder vaak herinneren hun aanslagbiljet met de WOZ-waarde hebben ontvangen (41% niet ontvangen vs. 19% gemiddeld).
- Daarnaast hebben zij minder vaak overwogen om bezwaar te maken (13% vs. 33%), en hebben zij minder ervaring met bezwaarprocedures tegen de gemeente (5% vs. 9%).

In hoeverre ben je het eens met:
 (Basis: huurders, n=444)



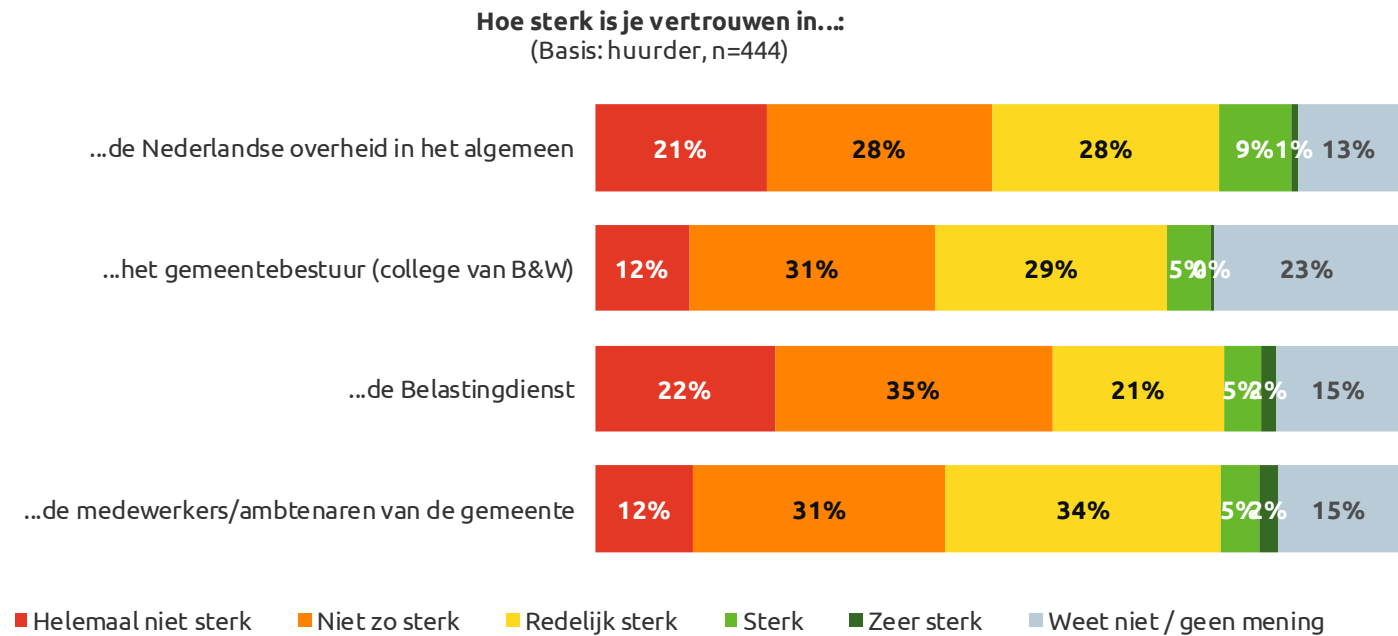


Huurders: Vertrouwen in overheidsinstanties



Vertrouwen in overheidsinstanties onder huurders is laag

- Huurders hebben iets minder dan gemiddeld vertrouwen in de Nederlandse overheid in het algemeen (10% vs. 13%), en in het gemeentebestuur (6% vs. 10%).





Huurders: Oordeel WOZ-uitvoering



Vertrouwen in de uitvoering van de Wet WOZ door de gemeente

Huurders vinden het lastig om een inschatting te maken van de juistheid van hun WOZ-waarde, en de manier waarop de gemeente die bepaalt

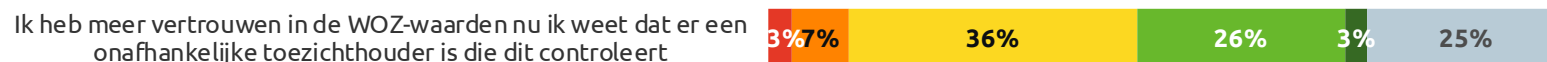
- Huurders vinden het aanslagbiljet met daarop de WOZ-waarde minder vaak dan gemiddeld duidelijk (26% vs. 43%), en hebben hier vaker geen mening over (42% vs. 20%).
- Huurders vinden het bovendien minder makkelijk om de gegevens waarmee de gemeente de WOZ-waarde bepaalt te controleren (13% vs. 21%). Zij weten dan ook minder vaak of de gemeente de juiste gegevens heeft gebruikt voor het berekenen van de WOZ-waarde (52% weet niet vs. 32%) en of de gemeente hierbij zorgvuldig te werk gaat (49% vs. 31%).
- Huurders verschillen niet van het Nederlands gemiddelde in hun gevoeligheid voor een onafhankelijke toezichthouder.

In hoeverre ben je het eens met:

(Basis: huurders, n=444)



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



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



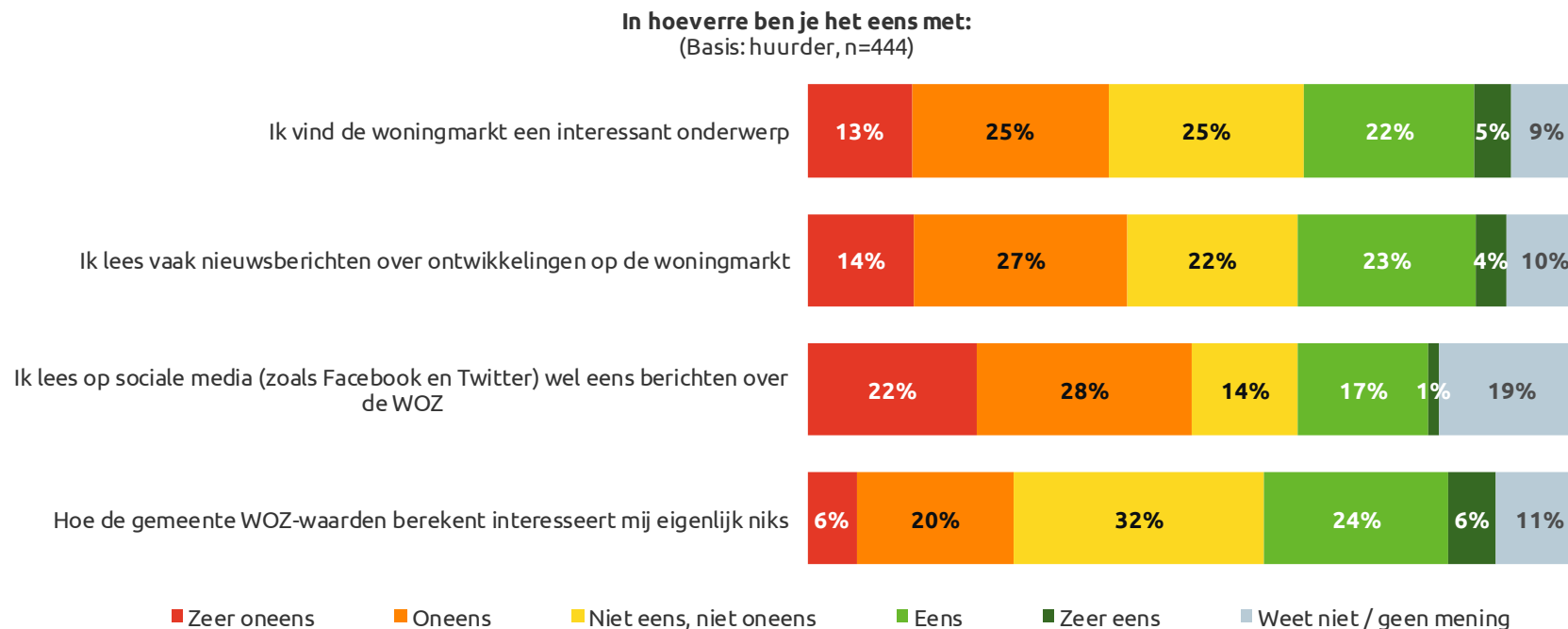
Huurders: Interesse en kennis



Interesse in de WOZ-waarde

Huurders zijn minder geïnteresseerd in de woningmarkt en WOZ-waarden

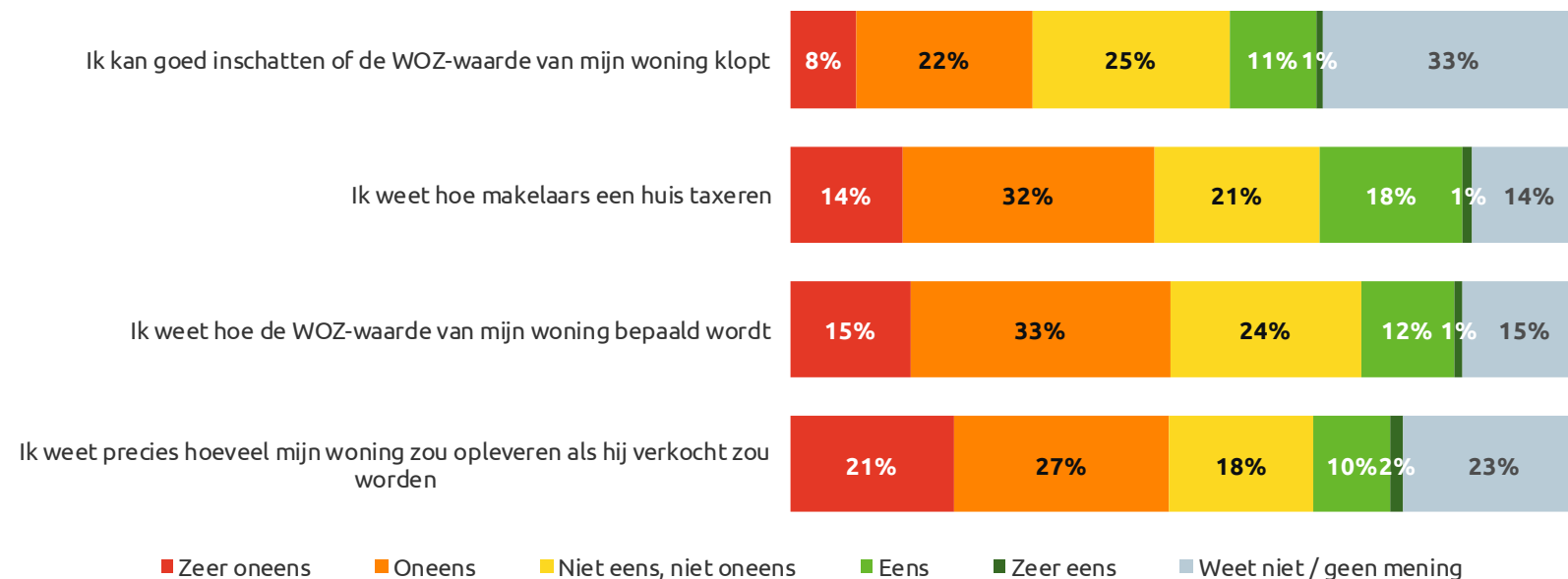
- Vergeleken met het totale Nederlandse publiek vinden huurders de woningmarkt minder interessant (27% vs. 39%).
- Ook lezen zij minder vaak nieuwsberichten over de woningmarkt (27% vs. 39%), of berichten op sociale media (18% vs. 25%).
- Huurders geven vaker aan dat het hen eigenlijk niets interesseert hoe de WOZ-waarden berekend worden (30% vs. 21%).



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

- Huurders kunnen minder goed inschatten of hun WOZ-waarde klopt (12% vs. 32%);
- Zij weten minder vaak hoe makelaars een huis taxeren (19% vs. 31%);
- Zij weten minder vaak hoe de WOZ-waarde van hun woning bepaald wordt (13% vs. 25%);
- Zij weten minder vaak wat hun woning zou opleveren als die verkocht zou worden (12% vs. 29%).

In hoeverre ben je het eens met:
(Basis: huurders, n=444)

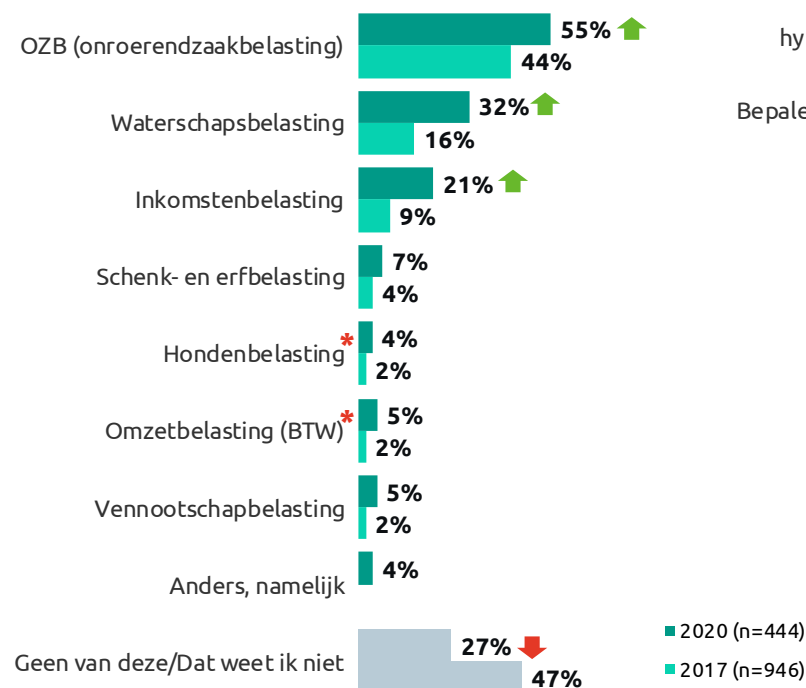


Kennis over WOZ-waarde

Huurders weten vaker dan in 2017 dat de WOZ-waarde gebruikt wordt voor de OZB, waterschaps- en inkomstenbelasting

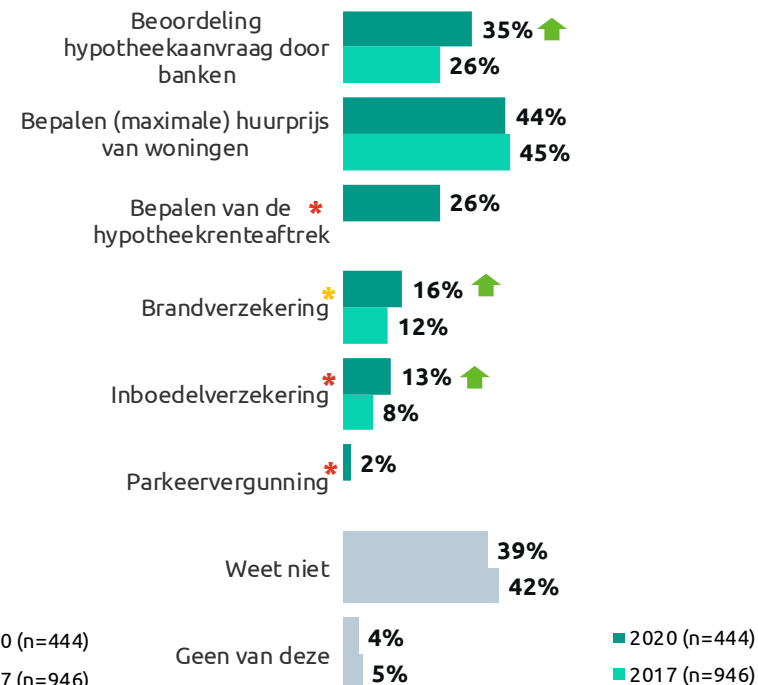
- Vergeleken met 2017 noemen huurders in 2020 vaker dat de WOZ-waarde gebruikt wordt voor de OZB (55% vs. 44%), de waterschapsbelasting (32% vs. 16%), en inkomstenbelasting (21% vs. 9%).
- Ook geven ze vaker dan in 2017 aan dat de WOZ-waarde gebruikt wordt voor het beoordelen van een hypotheekaanvraag (35% vs. 26%), een brandverzekering (16% vs. 12%) of inboedelverzekering (13% vs. 8%).

Voor welke van de volgende belastingen wordt de WOZ-waarde volgens jou gebruikt? (Basis - huurder)



* Wordt WOZ-waarde soms wel/soms niet voor gebruikt

Waar wordt de WOZ-waarde volgens jou nog meer voor gebruikt? (Basis - huurder)



* Wordt WOZ-waarde soms wel/soms niet voor gebruikt

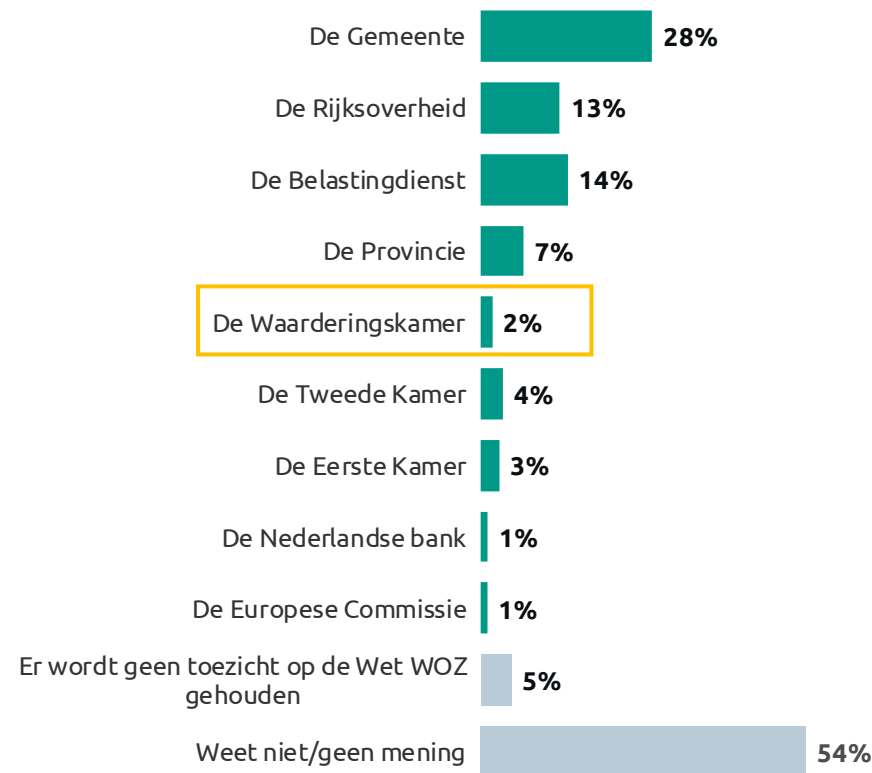
* Wordt WOZ-waarde niet voor gebruikt

Kennis toezichthouder WOZ-waarde

Slecht één op de tien huurders weet dat er toezicht wordt gehouden op de uitvoering van de Wet WOZ

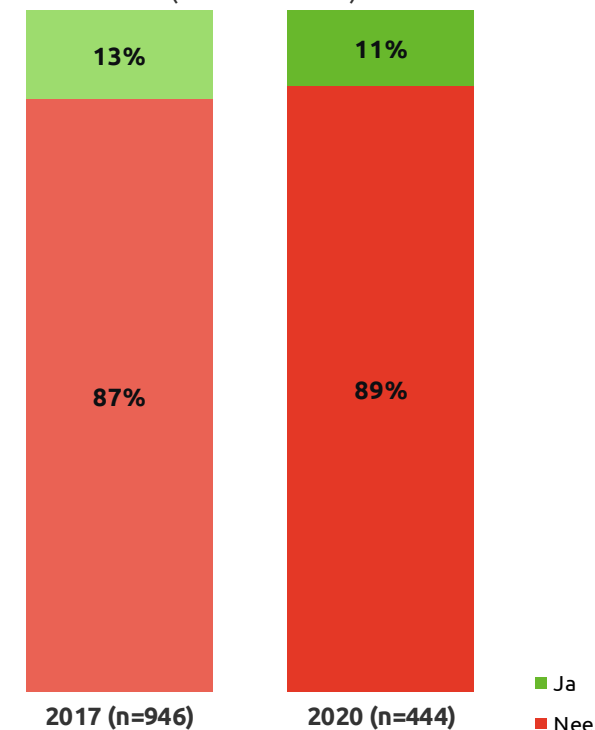
- Huurders weten, vergeleken met het gemiddeld Nederlands publiek, minder vaak wie er toezicht houdt op de uitvoering van de Wet WOZ (54% vs. 46%).
- Ze denken iets vaker dat de Belastingdienst dat doet (14% vs. 11%), en weten iets minder vaak dat de Waarderingskamer dat doet (2% vs. 5%).
- Eén op de tien huurders (11%) geeft aan dat zij voorafgaand aan het onderzoek wel wisten dat er toezicht wordt gehouden op de uitvoering van de Wet WOZ. Dat is minder dan gemiddeld (22%).
- Ten aanzien van 2017 is dat aandeel niet veranderd.

Wie houdt volgens jou toezicht op de uitvoering van de Wet WOZ?
(Basis - huurder, n=444)



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

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





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



Opzoeken WOZ-waarde

Merendeel van de huurders heeft nog nooit WOZ-waarden opgezocht via internet

- Acht op de tien huurders (80%) heeft nog nooit WOZ-waarden opgezocht via internet. Dat is meer dan gemiddeld (62%).
- Als reden daarvoor geven zij minder vaak aan dat ze daar nog niet aan toegekomen zijn (5% vs. 10%).
- De mogelijkheid om WOZ-waarden op internet op te zoeken is onder huurders iets minder bekend dan onder het totale Nederlandse publiek (7% vs. 11%).

Heb je weleens de WOZ-waarde van de woning waar je woont of die van andere woningen opgezocht via internet?
(Basis - huurder, n=444)

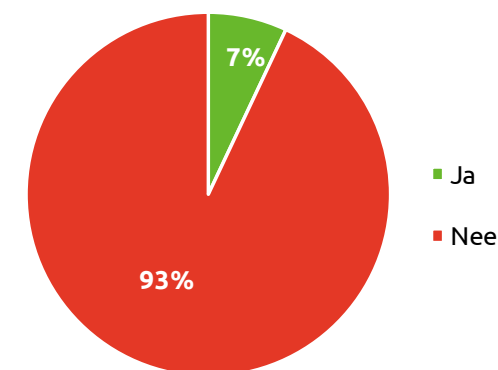


Is er een bepaalde reden dat je dat niet hebt gedaan?
(Basis - Huurder, heeft nog nooit de WOZ-waarde van zijn/haar woning opgezocht, n=356)



Wist je voorafgaand aan dit onderzoek dat je de WOZ-waarden van alle woningen op internet kunt opzoeken?

(Basis - Huurder, heeft nog nooit de WOZ-waarde van zijn/haar woning opgezocht, n=356)



Opzoeken WOZ-waarde

Huurders maken bij opzoeken van WOZ-waarden minder vaak gebruik van Wozwaardeloket.nl

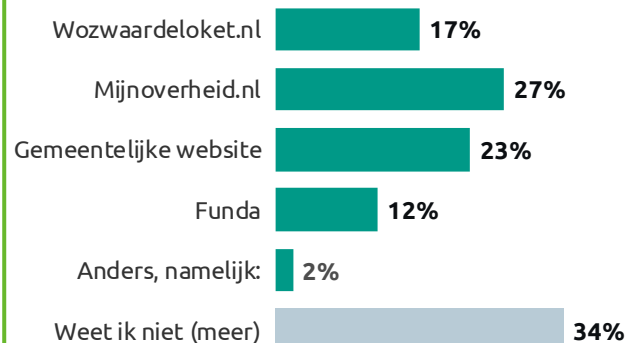
- Eén op de vijf huurders (20%) zocht weleens WOZ-waarden op via internet. Dat is minder dan gemiddeld (38%).
- Zij maakten daarvoor minder vaak dan gemiddeld gebruik van Wozwaardeloket.nl (17% vs. 36%).

Heb je weleens de WOZ-waarde van de woning waar je woont of die van andere woningen opgezocht via internet?
(Basis - huurder, n=444)



Via welke website(s) heb je de WOZ-waarden opgezocht?

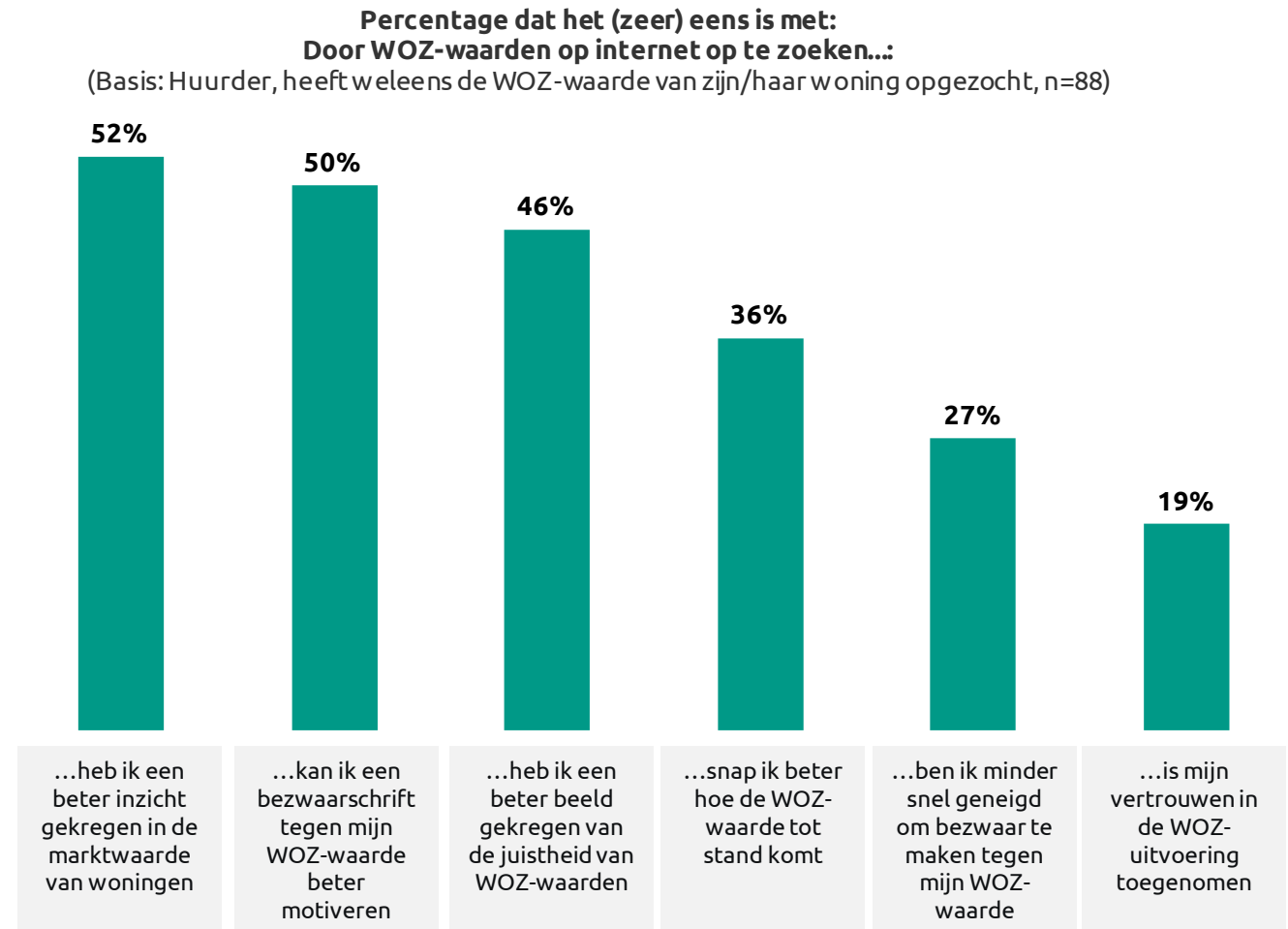
(Basis - Huurder, heeft weleens de WOZ-waarde van zijn/haar woning opgezocht, n=88)



**De groep huurders die aangeeft dat zij weleens gebruik hebben gemaakt van wozwaardeloket.nl is te klein (n=17) om vervolganalyses op te doen.*

Effect van het opzoeken van WOZ-waarden

- De helft van de huurders die WOZ-waarden opzocht via internet heeft daardoor meer inzicht gekregen in de marktwaarde van de woning.
- Er zijn geen verschillen op deze aspecten tussen huurders en het totale Nederlandse publiek.





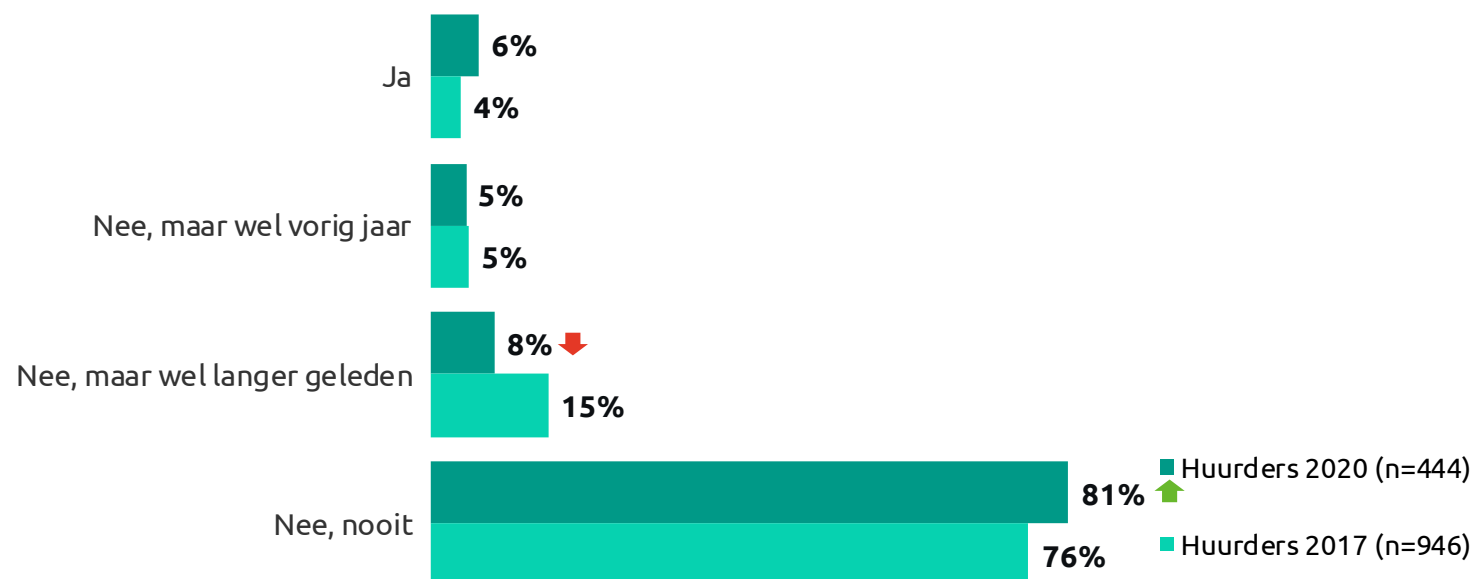
Huurders Taxatieverslag



Het merendeel van de huurders heeft nog nooit het WOZ-taxatieverslag geraadpleegd

- Vergeleken met 2017 hebben huurders minder vaak het taxatieverslag geraadpleegd dat bij de WOZ-waarde hoorde (81% vs. 76%).
- Vergeleken met het totale Nederlands publiek raadplegen huurders hun taxatieverslag überhaupt minder vaak: 81% heeft het verslag nog nooit bekeken, vergeleken met 61% onder het totale Nederlandse publiek.

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



**De groep huurders die aangeeft dat zij weleens een taxatieverslag hebben opgevraagd is te klein (n=49) om verdere analyses op te doen.*



Huurders: Bezwaar

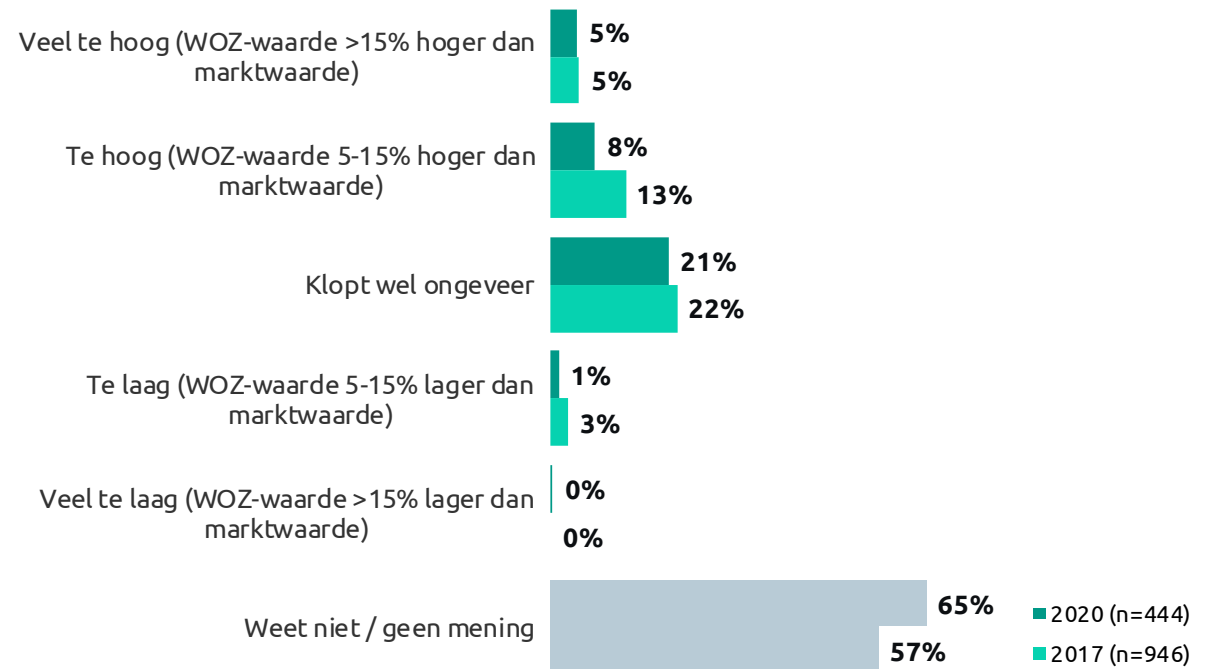


Bezwaar

Huurders hebben minder vaak een oordeel over hun laatste ontvangen WOZ-waarde dan gemiddeld

- Vergeleken met 2017 zijn er geen verschillen in het oordeel van huurders over hun WOZ-waarde.
- Wel valt op dat huurders vergeleken met het totale Nederlandse gemiddelde aanzienlijk vaker aangeven niet te weten wat zij van hun WOZ-waarde moeten vinden (65% weet niet vs. 34%).

Wat vind je van jouw laatst ontvangen WOZ-waarde als je deze waarde vergelijkt met de marktwaarde van jouw woning?
(Basis - huurder)

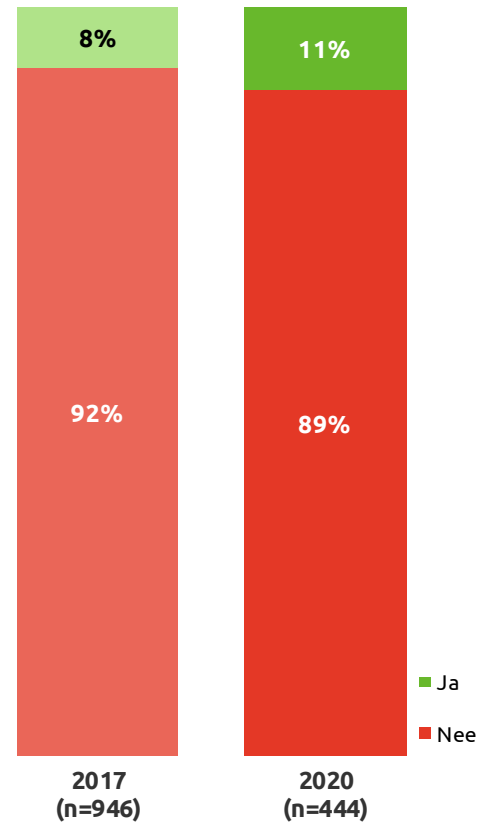


Bezwaar

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

- Vergeleken met 2017 zijn er geen verschillen in het aandeel huurders dat weleens overwogen heeft om bezwaar te maken maar daar uiteindelijk vanaf zag.
- Het aantal huurders dat wel aangaf afgezien te hebben van bezwaar gaf iets minder vaak dan in 2017 aan dat dit is omdat zij geen zin hebben in een juridische procedure. Door het toevoegen van extra antwoordopties voor huurders en de lage n zijn deze resultaten echter sterk indicatief.
- Vergeleken met de totale Nederlandse bevolking geven huurders aanzienlijk minder vaak aan weleens van een bezwaarprocedure te hebben afgezien (11% vs. 22%).

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



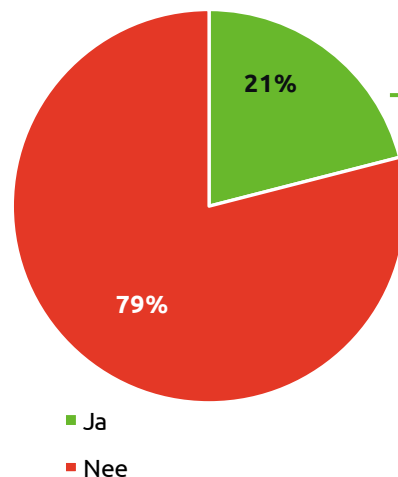
**De groep huurders die aangeeft dat zij weleens overwogen te hebben om bezwaar te maken, maar daar uiteindelijk toch vanaf zagen is te klein (n=51) om verdere analyse op te doen.*

Bezwaar

Acht op de tien huurders heeft nog nooit gehoord van bureaus die helpen om bezwaar te maken tegen de WOZ-waarde

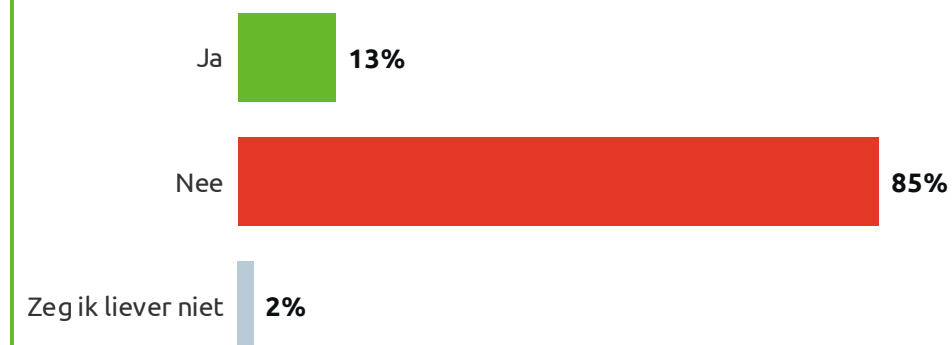
- Vergeleken met de totale Nederlandse bevolking hebben huurders minder vaak van bureaus gehoord die bezwaar kunnen maken tegen de WOZ-waarde (21% vs. 43%).

Had je voorafgaand aan dit onderzoek wel eens gehoord van bureaus die namens jou bezwaar maken tegen de hoogte van de WOZ-waarde van je woning?
(Basis - huurder, n=444)



Heb je zelf weleens gebruik gemaakt van een bureau dat voor jou bezwaar maakt tegen de WOZ-waarde van je woning?

(Basis - Heeft wel eens gehoord over no cure no pay bureaus, n=103)



Bijlagen



Bijlage

Onderzoekstechnische informatie - kwantitatief

Veldwerkperiode

Het veldwerk is uitgevoerd in de periode 3 tot en met 16 maart 2020.

Methode respondentenselectie

- Uit het StemPunt-panel van Motivaction

Incentives

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

Weging

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

Toonmateriaal

Een kopie van het gebruikte toonmateriaal is te vinden in de bijlage Toonmateriaal

Responsverantwoording online onderzoek

- In de veldwerkperiode is aan 4400 personen een uitnodigingsmail verstuurd. Op de slotdatum van het veldwerk (zie bij Veldwerkperiode) was het gewenste aantal vragenlijsten ingevuld en is de toegang tot de vragenlijst op internet afgesloten

Bewaartermijn primaire onderzoeksbestanden

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

Overige onderzoekstechnische informatie

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

Bijlage | Ongewogen en gewogen data

Kenmerken	Ongewogen		Gewogen	
	n	%	n	%
Leeftijd				
18 t/m 24 jaar				
	106	8,1	160	12,2
25 t/m 34 jaar				
	166	12,7	232	17,8
35 t/m 44 jaar				
	237	18,2	245	18,8
45 t/m 54 jaar				
	301	23,1	285	21,9
55 t/m 64 jaar				
	293	22,5	244	18,7
65 t/m 70 jaar				
	202	15,5	139	10,6
Opleidingsniveau				
Hoog (wo/hbo)				
	393	30,1	345	26,4
Middel (havo/vwo/mbo/mavo)				
	678	52,0	690	52,9
Laag (ibo/basisschool/geen opleiding)				
	234	17,9	270	20,7
Geslacht				
Mannen				
	590	45,2	629	48,2
Vrouwen				
	715	54,8	676	51,8

Kenmerken	Ongewogen		Gewogen	
	n	%	n	%
Regio				
3 grote gemeenten				
	136	10,4	164	12,6
West				
	344	26,4	385	29,5
Noord				
	165	12,6	129	9,9
Oost				
	278	21,3	267	20,5
Zuid				
	320	24,5	308	23,6
Randgemeenten				
	62	4,8	51	3,9
Mentality				
Moderne burgerij				
	319	24,4	299	22,9
Opwaarts mobilen				
	176	13,5	194	14,8
Postmaterialisten				
	135	10,3	123	9,4
Nieuwe conservatieven				
	118	9,0	104	8,0
Traditionele burgerij				
	157	12,0	155	11,9
Kosmopolieten				
	164	12,6	162	12,4
Postmoderne hedonisten				
	136	10,4	143	11,0
Gemaksgeoriënteerden				
	100	7,7	125	9,6

Auteursrecht

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

Beeldmateriaal

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

Pers- en publicatiebeleid

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

Motivaction International B.V.

Marnixkade 109F
1015ZL Amsterdam

Postbus 15262
1001MG Amsterdam

020 589 83 83

info@motivaction.nl

www.motivaction.nl

Weet wat mensen drijft.

motivaction
insights and strategy