

Rapport

Transparantie van WOZ-waarden Rapport over de vaststelling van de WOZ-waarde aan de hand van klachten over de gemeente 's-Hertogenbosch en de Waarderingskamer.

Datum: 7 februari 2012

Rapportnummer: 2012/016

Klacht

Verzoekers klagen over de wijze waarop de gemeente 's-Hertogenbosch de WOZ-waarde van hun woningen bepaalt, omdat het daardoor voor hen onmogelijk is de vastgestelde waarde goed te controleren.

Verzoekers klagen er tevens over dat de Waarderingskamer stelt het vertrouwen van de burger in de uitvoering van de Wet Waardering onroerende zaken te willen bevorderen, maar tegelijkertijd toestaat dat de gemeente 's-Hertogenbosch de WOZ-waarde bepaalt op de door de gemeente gekozen wijze.

Bevindingen

Aanleiding

Op 28 september 2009 ontving de Nationale ombudsman een brief van de heer Struijs. Hierin schrijft hij dat de gemeente 's-Hertogenbosch een aanslag onroerende zaakbelasting heeft opgelegd, waarvan hij de juistheid niet goed kan controleren. Hem rest dan ook geen andere keuze dan bezwaar aantekenen. Daarnaast schrijft hij dat de Waarderingskamer een essentiële rol kan spelen bij de oplossing van deze kwestie, omdat de Waarderingskamer het vertrouwen in een juiste uitvoering van de Wet Waardering onroerende zaken (hierna: Wet WOZ) wil bevorderen.

Het gaat de heer Struijs niet om de hoogte van de onroerende zaakbelasting. Hij acht het onjuist dat het voor hem onmogelijk is de WOZ-waardebepaling ook maar enigszins na te lopen. Laat staan te controleren. Over dit onderwerp heeft hij vele brieven met verzoeken om informatie, suggesties voor verbetering en aanbod van hulp gericht aan de gemeente en aan de Waarderingskamer, zonder dat dit tot enig resultaat heeft geleid. De heer Struijs stelt dat er systematische fouten zitten in de WOZ-waardebepaling.

Omdat de brief betrekking had op de gemeente 's-Hertogenbosch is deze ter behandeling overgedragen aan de Ombudscommissie 's-Hertogenbosch, de externe klachtvoorziening van die gemeente. Daarnaast is de brief doorgestuurd aan de Waarderingskamer.

Reactie van de Waarderingskamer

De Waarderingskamer verklaart de klacht ongegrond en herhaalt het volgende, al eerder in de brief van haar secretaris aan de heer Struijs, ingenomen standpunt over haar positie als toezichthouder en de voor het toezicht gehanteerde criteria en normen:

"Wij vinden echter dat, gelet op de regelgeving en gelet op de inzet van capaciteit en middelen, de grenzen van wat van gemeenten kan worden geëist zijn bereikt. Wij vinden dat de gemeente 's-Hertogenbosch in het algemeen aan de gestelde kwaliteitseisen voor

de onderbouwing voldoet. Rechterlijke toetsing zal alleen voor een individueel geval uitsluitel kunnen geven of de gemeente de waarde voldoende aannemelijk heeft gemaakt."

Onderbouwing van deze reactie

Vervolgens gaat de Waarderingskamer nader in op zijn missie, het toezicht, de te hanteren criteria en de bij de gemeente 's-Hertogenbosch uitgevoerde inspecties.

De missie luidt: "De Waarderingskamer bevordert het vertrouwen in een adequate uitvoering van de Wet waardering onroerende zaken". Dit laat onverlet dat de Waarderingskamer rekening moet houden met de wettelijk vastgelegde verdeling van bevoegdheden en verantwoordelijkheden. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de waardebeoordeling. De rechter is bevoegd te oordelen over de waardebeoordeling in individuele gevallen. Binnen deze wettelijke toedeling van bevoegdheden heeft de Waarderingskamer geen bevoegdheden om te treden in de waardebeoordeling van individuele gevallen. Binnen dit kader heeft de Waarderingskamer een zekere vrijheid bij de keuze van onderwerpen die bij het toezicht aan de orde komen en bij het vaststellen van de daarbij te hanteren criteria en normen.

Voor de uitoefening van het toezicht zijn normen en criteria vastgesteld. Het toezicht op de waardebeoordeling van woningen heeft met name betrekking op de processen voor een correcte waardebeoordeling en op de inrichting van het taxatieverslag. Hiervoor zijn in de Waarderingsinstructie richtlijnen opgenomen. Deze bevorderen de correcte bepaling van de waarde van woningen in het economisch verkeer. Om aan de criteria en normen voor modelmatige waardebeoordeling te voldoen kiezen gemeenten een automatiseringssysteem. Er zijn diverse systemen op de markt, waarvan de technische achtergronden verschillen. Er zijn systemen die sterk geënt zijn op statistische technieken, zoals de gemeente 's-Hertogenbosch gebruikt. En systemen die meer geënt zijn op een directe vergelijking van panden. De waardebeoordeling moet, ongeacht het systeem, wel voldoen aan dezelfde criteria en normen.

De criteria voor de beoordeling van de resultaten van de waardebeoordeling zijn opgenomen in controleprotocollen. Deze zijn aan gemeenten ter beschikking gesteld en opgenomen in de Waarderingsinstructie. Gemeenten controleren zelf of de waardebeoordeling aansluit op de marktcijfers. Pas wanneer een gemeente daar voldoende uitvoering aan geeft en waarborgt dat beschikkingen aan de kwaliteitseisen voldoen, rondt de Waarderingskamer het toezicht af. Dit wordt schriftelijk aan de gemeente bericht en vermeld op de voor de gemeente ingerichte pagina op de website van de Waarderingskamer. Pas daarna kan de gemeente overgaan tot het verzenden van de beschikkingen met de WOZ-waarde.

De reguliere inspecties van de Waarderingskamer betreffen onder andere inspecties ter plaatse; periodieke voortgangsinventarisatie, onderzoek naar de interne beheersing van de

werkzaamheden in het kader van de Wet WOZ en onderzoek inzake de afronding van het toezicht van de kwaliteit van de nieuwe taxatiewaarden. De rapportages worden aan de gemeente gestuurd en de managementsamenvattingen worden op de voor de gemeente ingerichte pagina op de website van de Waarderingskamer vermeld. De Waarderingskamer formuleert een algemeen oordeel over de uitvoering van de Wet WOZ door de gemeente dat ter kennis wordt gebracht aan het college van burgemeester en wethouders en op de gemeentepagina op de website van de Waarderingskamer geplaatst. Naast deze inspecties voert de Waarderingskamer informele gesprekken met gemeenten, waarbij de werking van het taxatiemodel aan de orde kan komen. Ook kan een individuele klacht aanleiding zijn voor informele interventie.

De Waarderingskamer over de gemeente 's-Hertogenbosch

In 2009 heeft de Waarderingskamer bij de gemeente 's-Hertogenbosch toezicht uitgevoerd op de herwaardering met waardepeildatum 1 januari 2008. Daarnaast is een inspectie ter plaatse uitgevoerd, onderzoek gedaan naar de interne beheersing en naar de voortgang in de uitvoering. Op basis van alle informatie heeft de Waarderingskamer zich een algemeen oordeel over de uitvoering gevormd en geconstateerd dat de uitvoering op punten kan worden verbeterd.

De Waarderingskamer schrijft dat de klachten van de heer Struijs over de gemeente 's-Hertogenbosch betrekking hebben op de communicatie, toepassing van het taxatiemodel, het taxatieverslag en de controleerbaarheid van taxaties. Veel burgers en de werkgeversorganisatie in zijn wijk zijn ontevreden, terwijl de toelichting van de gemeente de onvrede niet wegneemt en gedane suggesties niet worden overgenomen.

De Waarderingskamer schrijft dat tijdens de hoorzitting is ingegaan op de bij het toezicht gehanteerde uitgangspunten, normen en criteria en dat het college van burgemeester en wethouders vrij is te kiezen voor een waarderingsmethode en systeem. De Wet WOZ schrijft geen methode voor, maar definieert een waardebegrip. De Uitvoeringsregeling instructie waardebepaling geeft aan dat de waarde van woningen wordt bepaald via een methode van systematisch vergelijken. Dit kan verschillend worden uitgewerkt. Het systeem van de gemeente 's-Hertogenbosch, sluit – volgens de Waarderingskamer – minder aan bij de verwachtingen van de heer Struijs over "stabiele vierkante meterprijzen voor de grond".

Daarnaast moet de gemeente de door haar vastgestelde waarde onderbouwen met een taxatieverslag, waarvan het model in de uitvoeringsregeling is vastgesteld. De rechter toetst of een individuele waardevaststelling overeenstemt met het wettelijk begrip en laat de werkwijze van de gemeente buiten beschouwing.

Verzoek aan de Ombudscommissie 's-Hertogenbosch en de Nationale ombudsman

Vervolgens wendde de heer Struijs zich - evenals ongeveer 125 buurtbewoners - tot de Ombudscommissie 's-Hertogenbosch en de Nationale ombudsman.

Bij de Ombudscommissie 's-Hertogenbosch is de als volgt luidende klacht ingediend:

"Hierbij dien ik een klacht in tegen de gemeente 's-Hertogenbosch. Het gaat om de wijze, waarop de gemeente dit jaar de WOZ waarde van mijn woning heeft bepaald. De gemeente maakt het mij onmogelijk deze WOZ waarde goed te controleren."

Bij de Nationale ombudsman is de als volgt luidende klacht ingediend:

"Hierbij dien ik een klacht in tegen de Waarderingskamer. De Waarderingskamer wil het vertrouwen van de burger bevorderen in de uitvoering van de Wet WOZ. Tegelijkertijd staat de Waarderingskamer echter toe, dat de gemeente 's-Hertogenbosch het mij onmogelijk maakt dit jaar de WOZ waarde van mijn woning goed te controleren."

De klachten over de gemeente 's-Hertogenbosch zijn in behandeling genomen door de Ombudscommissie 's-Hertogenbosch. Naar aanleiding van de klachten over de Waarderingskamer zijn verzoekers er over geïnformeerd dat de Nationale ombudsman overwoog tezamen met de ombudscommissie een onderzoek in te stellen.

Over de Waarderingskamer

Op 13 december 2010 voerden de Nationale ombudsman en de Ombudscommissie 's-Hertogenbosch een gesprek met de Waarderingskamer. Het verslag van dat gesprek is als Bijlage I toegevoegd aan dit rapport. Tijdens het gesprek heeft de Waarderingskamer onder meer het volgende meegedeeld:

De Waarderingskamer ziet toe op een correcte uitvoering van wet- en regelgeving. Dit betekent dat de WOZ-waarden moeten aansluiten op het marktniveau. Bij alle gemeenten worden de inrichting van het proces en de van toepassing zijnde regelgeving getoetst en beoordeeld. Voordat de WOZ-beschikkingen worden verzonden, moeten gemeenten laten zien hoe de taxatie heeft plaatsgevonden. Vervolgens doet de Waarderingskamer bij een kwart van de gemeenten nader onderzoek naar de kwaliteit van de nieuwe taxaties. Pas nadat de Waarderingskamer zijn fiat heeft gegeven, mag de gemeente de beschikkingen versturen. Gemeenten die groen licht hebben gekregen, worden op de website van de Waarderingskamer vermeld. Bij een nader onderzoek beoordeelt de Waarderingskamer het proces van de kwaliteitsbewaking. Zo moet de gemeente bijvoorbeeld een verschil in waarde ten opzichte van het jaar daarvoor onderbouwen. Er wordt dan gekeken of daarvoor een overtuigende onderbouwing is gegeven. De beoordeling door de Waarderingskamer sluit aan op de beoordelingsprotocollen die de gemeente zelf moet gebruiken.

De Waarderingskamer legt jaarlijks verantwoording af aan de minister van Financiën. Naast toezicht heeft de Waarderingskamer ook een adviserende taak en verstrekt zij informatie. De Waarderingskamer probeert de toelichting op de taxatie zo begrijpelijk mogelijk te maken en werkt hierin samen met de Vereniging Eigen Huis. Het is daarbij echter de kunst om de balans te vinden tussen te veel of te weinig informatie. Niet iedereen heeft dezelfde informatiebehoefte.

Voor goede ervaringen voor informatieverstrekking over de totstandkoming van de WOZ-waarde aan burgers verwijst de Waarderingskamer naar gemeenten die tijdens de bezwaarprocedure contact opnemen met de burger voor een gesprek tussen belanghebbende en de taxateur. Dat werkt meestal erg goed. Vaak wordt het bezwaar ingetrokken of stelt de taxateur de WOZ-waarde bij. Ook zijn er gemeenten die burgers uitnodigen om te laten zien welke informatie ze gebruiken om de WOZ-waarde te bepalen. Burgers zijn met een dergelijk kijkje in de keuken ook vaak tevreden. Tevens is het mogelijk om een taxatieverslag op te vragen met de verkoopcijfers en de WOZ-waarden van drie verkochte woningen. Daarnaast kan de WOZ-waarde worden opgevraagd van negen andere woningen. Dit aantal is gemaximeerd vanwege de privacy van andere eigenaren. Ook de VNG denkt mee over goede informatieverstrekking over de WOZ en het voorkomen van bezwaren.

Rapport VNG en Waarderingskamer

In februari 2011 heeft de VNG, tezamen met de Waarderingskamer, een rapport uitgebracht over de uitvoering van de Wet WOZ. Een goede WOZ-beschikking rust op drie pijlers.

De pijler '**Kwaliteit**' betreft de waardebepaling door de gemeente. Het betreft het intern gericht, complex en technisch proces om de bandbreedte te bepalen waarbinnen de waarde in het economische verkeer zich bevindt. En de vertaling daarvan in een bedrag.

De pijler '**Inzicht**' betreft de uitleg van de vastgestelde waarde aan de burger. Een wisselwerking tussen burger en gemeente, waarbij de gemeente laat zien welke gegevens en analysetechnieken er zijn gebruikt. En hoe het gebruik daarvan zich op correcte wijze vertaalt in de vastgestelde waarde.

De pijler '**Acceptatie**' betreft de wil van de individuele burger om de vastgestelde waarde en de daaruit voortvloeiende (financiële) gevolgen te aanvaarden. Dit is een afweging die de gemeente niet kan sturen, maar hooguit kan proberen te beïnvloeden.

Uit het onderzoek blijkt dat de pijler 'Inzicht' verbeterd kan worden. Door een proactieve en open houding naar de burger, door weer meer aandacht te geven aan algemene voorlichting over de waardebepaling, door een verbeterde onderbouwing in het taxatieverslag en een zodanige presentatie van de WOZ-waarde dat één bedrag de

bandbreedte van rechtmatige waarden weergeeft (de zogeheten 'WOZ-paradox'), door de bezwaarprocedure te benutten om uitleg te geven en uitspraken op bezwaar minder juridisch te maken en in heldere taal te schrijven.

De 'WOZ-paradox'

De wijze waarop de WOZ-beschikking de waarde presenteert wekt de indruk dat de waarde met een objectieve, rekenkundige benadering is vast te stellen op een exact bedrag. Niets is minder waar. De essentie van waarderen is een zo nauwkeurig mogelijke benadering van de verwachte werkelijkheid. Bij verkoop is de uiteindelijke prijs ook het resultaat van onderhandelingen, de prijs staat daarbij ook niet op voorhand vast. Dit maakt dat de uitkomst van de taxatie zich binnen een zekere bandbreedte van de werkelijkheid bevindt. Binnen deze bandbreedte bevinden zich verschillende bedragen die elk voor zich de waarde in het economische verkeer van de onroerende zaak (de WOZ-waarde) kunnen zijn. In het voorgaande schuilt een contradictie. De WOZ-beschikking noemt immers één bedrag, terwijl ook de omliggende bedragen de WOZ-waarde kunnen zijn. Deze tegenstrijdigheid tussen bedrag en bandbreedte, wordt in het rapport aangeduid als de 'WOZ-paradox'.

Over de gemeente 's-Hertogenbosch

De ombudscommissie ontving afschriften van de correspondentie van de heer Struijs met de gemeentelijke afdeling Belastingen. In zijn brief van 13 mei 2008 heeft hij vele concrete vragen gesteld. In de reactie is de gemeente daar inhoudelijk op ingegaan, maar gaf zij tegelijkertijd aan dat de hoeveelheid en gedetailleerdheid van de vragen buitensporig is en de heer Struijs in dat opzicht niet model staat voor de gemiddelde burger. Ook stuurde de heer Struijs de ombudscommissie een afschrift van het zwartboek, opgesteld door de 'Vereniging WOZ-Gedupeerden' over WOZ-taxaties in de gemeente Renkum. De conclusie van dit onderzoek van de kritische belanghebbenden in Renkum uit januari 2002 is dat het met de gehanteerde modellen en werkwijze niet mogelijk is de werkelijke marktwaarde voor variabele woningtypen binnen aanvaardbare grenzen te bepalen.

Op 14 april 2011 hebben medewerkers van de Ombudscommissie 's-Hertogenbosch en de Nationale ombudsman gesprekken gevoerd met vier verzoekers. Een weergave van hetgeen zij hebben ingebracht is als Bijlage II bij dit rapport gevoegd. Ze brachten onder meer het volgende naar voren.

Verzoeker 1. gaf aan niet op zoek te zijn naar rekenmodellen. Hij geeft de voorkeur aan een simpel en transparant systeem. Met vaste parameters als m3, oppervlakte en gebruik. Probleem is dat de waardebepaling nu subjectief is. Als het simpel is, is het minder subjectief en beter meetbaar. Zijn bezwaar tegen de WOZ-waarde is dat het niet inzichtelijk is.

"Kern van het systeem zou moeten zijn: Transparantie, simpelheid en maak als gemeente duidelijk hoe en waar je het bedrag dat je op wilt halen aan uitgeeft."

Verzoeker 2. Maakt al sinds 1995 bezwaar. Elke keer worden er verschillende bedragen genoemd voor zaken die niet veranderen, zoals grond of het aantal m³. Naar zijn mening rekent de gemeente naar de WOZ-waarde toe. De eerste irritatie ontstaat als de taxatie komt. Dat wordt erger als verzoeker 2 voor de rechter staat, antwoorden verwacht en gezegd wordt 'dat is nu eenmaal zo'. Hij kenmerkt het verweer van de gemeente op zijn bezwaar als super arrogant, terwijl het verweer bij de rechter veel gematigder is.

Verzoeker 3. merkte op dat het uitgangspunt van de WOZ is: belasting heffen, zo nauwkeurig mogelijk op basis van de waarde van het onroerend goed. Als dat het uitgangspunt is, moet je een heel goed, niet complex systeem hebben. Simpel en begrijpelijk. Het hanteren van prijzen per m³ is niet juist, want die variëren. Mensen gaan dan de m³ narekenen volgens de NEN-norm. En als je die normen toepast kom je op andere m³ dan de gemeente. Hij pleit er voor om het simpeler te maken.

Verzoeker 4., de heer Struijs, gaf aan dat zijn actie is gericht om te komen tot een gemakkelijk, eerlijk en snel in te voeren oplossing. Het systeem moet inzichtelijk zijn. En toetsbaar. Aan het eind van het gesprek overhandigde hij twee nieuwe klachten over de gemeente 's-Hertogenbosch, respectievelijk de Waarderingskamer. Deze klachten, welke overigens bijna gelijklopend zijn aan die uit 2010, zijn tevens ingediend door ongeveer 125 bewoners van de wijk Engelen.

Op 8 juli 2011 heeft de ombudscommissie de heer Struijs, initiator van de klachten en vertegenwoordiger van de klagers in Engelen, gehoord over zijn klachten en de mogelijke oplossingen. Daarbij heeft hij gezegd persoonlijk een gewijzigd systeem van WOZ-heffing voor te staan, waarbij de relatie met de marktwaaarde wordt losgelaten. De hoogte van de belasting wordt gebaseerd op de inhoud van de woning en de grondoppervlakte. Eventueel kunnen daarbij correcties worden aangebracht, op grond van bijvoorbeeld ligging en type woning. Iedereen kan dan, nadat de gemeente het tarief bekend heeft gemaakt, zelf zijn belasting berekenen en de aanslag van de gemeente controleren. De uitvoeringskosten zullen veel minder zijn dan van het huidige systeem.

Er is echter ook een groep klagers die de voorkeur geeft aan een aanpassing van de huidige manier van werken, waarbij de marktwaaarde leidend blijft. Ze willen dan wel een aantal verbeteringen, zoals: in plaats van drie verkochte woningen moeten alle verkochte woningen die vergelijkbaar zijn als referentiewoningen dienen. Er moet niet of op een duidelijke en navolgbare manier geïndexeerd worden. Grondprijzen moeten aansluiten bij de verkoopprijzen. Er moet een volledige lijst komen van factoren die op de waarde van invloed zijn en die invloed dient op een statistisch correcte manier berekend te worden.

Op 1 september 2011 heeft de ombudscommissie het hoofd van de afdeling Belastingen en het hoofd Vastgoed van de gemeente 's-Hertogenbosch gehoord. Zij hebben de commissie aan de hand van voorbeelden van de waardering van panden van commissieleden de werking van het waarderingssysteem uit de doeken gedaan. Zij hebben daarbij uiteengezet wat de rol van de gemeente zelf is en wat is uitbesteed aan Ortec, een commercieel bureau dat een statistisch waarderingsmodel met bijbehorende software heeft ontwikkeld en beheert. De commissie heeft beide ambtenaren de vraag voorgelegd of deze uitleg ook verstrekt is aan de heer Struijs en anderen. Volgens het hoofd van de afdeling Belastingen is aan één van de woordvoerders aangeboden om hem en de heer Struijs dezelfde presentatie te geven. Deze heeft dit aanbod echter afgeslagen. Op verzoek van de commissie was het hoofd van de afdeling Belastingen bereid dit aanbod te herhalen. De secretaris van de commissie heeft dit vervolgens overgebracht aan de heer Struijs. Vervolgens is er een presentatie geweest door ambtenaren van de afdeling Belastingen voor enkele verzoekers. Daarna is er ook nog een overleg geweest tussen enkele verzoekers en medewerkers van Ortec, het bedrijf achter het waarderingsmodel dat de gemeente hanteert.

Beoordeling

Inleiding

Op grond van de Wet waardering onroerende zaken (WOZ) stellen gemeenten jaarlijks de WOZ-waarde van woningen en andere gebouwen vast. De WOZ-waarde is van belang voor gemeentelijke heffingen, zoals de onroerende zaakbelasting, de inkomstenbelasting en de waterschapheffingen. Voor de vaststelling van de WOZ-waarden gebruiken gemeenten geautomatiseerde systemen. De Waarderingskamer ziet erop toe dat gemeenten die systemen correct gebruiken en dat de WOZ-waarden volgens de daarvoor geldende wet- en regelgeving worden vastgesteld.

De vaststelling van de WOZ-waarde leidt ieder jaar weer tot veel vragen en bezwaren van burgers die willen weten waarop de gemeente hun WOZ-waarde heeft gebaseerd. De hoogte van de WOZ-waarde kan uitsluitend aan de orde gesteld worden via de bezwaar- en beroepsprocedure. Veel vragen over de wijze waarop deze waarde tot stand is gekomen, horen echter niet in die procedures thuis. De ombudsman pleit ervoor dat burgers niet onnodig in juridische procedures terecht komen. Een verzoek om informatie over de totstandkoming van de WOZ-waarde zou dan ook niet moeten leiden tot een bezwaarprocedure. Gemeenten moeten zich juist inspannen om de gevraagde informatie buiten deze procedure om te verstrekken.

In de gemeente 's-Hertogenbosch hebben de heer Struijs en ongeveer 125 andere bewoners een klacht ingediend over de in hun ogen niet transparante en niet begrijpelijke WOZ-beschikkingen van deze gemeente. Hierover heeft de heer Struijs ook contact gehad met de Waarderingskamer. Deze stelt zich op het standpunt dat de gemeente

's-Hertogenbosch zich aan de waarderingsinstructie heeft gehouden.

Het toetsingskader is door de Nationale ombudsman en de Ombudscommissie 's-Hertogenbosch gezamenlijk ontwikkeld. De beoordeling over de Waarderingskamer is voor rekening en verantwoording van de Nationale ombudsman. Die over de gemeente 's-Hertogenbosch is voor rekening en verantwoording van de ombudscommissie.

Toetsingskader ombudsman

In zijn rapport van 31 mei 2011, met rapportnummer 2011/167 verwijst de Nationale ombudsman naar het rapport van de Waarderingskamer en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten 'Vertrouwen omhoog, bezwaren omlaag'. In dit rapport worden voor een goede WOZ-beschikking de pijlers 'kwaliteit', 'inzicht' en 'acceptatie' onderscheiden.

De Nationale ombudsman beschouwt de pijler 'inzicht' (ook wel aan te duiden als 'transparantie') als een belangrijk ijkpunt voor het behandelen van klachten over de WOZ-waardebepaling. Klachten die door de ombudsman in behandeling kunnen worden genomen, hebben vaak betrekking op de pijler 'inzicht'. Dit betreft vaak de uitleg aan de burger van de vastgestelde waarde, waarbij de gemeente laat zien welke gegevens en analysetechnieken zijn gebruikt en hoe het gebruik daarvan zich op correcte wijze vertaalt in de vastgestelde waarde.

De Nationale ombudsman en de Ombudscommissie 's-Hertogenbosch zijn van oordeel dat van belang is aan te geven wat de burger in redelijkheid kan verwachten van de overheid. Uitgangspunt is dat de gemeente behoorlijk handelt als op iedere vraag over de vaststelling van de WOZ-waarde een antwoord wordt gegeven. De gemeente is daar ook de aangewezen instantie voor, omdat zij verantwoordelijk is voor (het proces van) de waardevaststelling en dus ook aanspreekbaar is op vragen daarover. Het antwoord hoeft echter niet altijd door de gemeente zelf te worden gegeven. De gemeente heeft daarvoor ook lang niet altijd de benodigde kennis in huis, zeker als het gaat om vragen die technisch van aard zijn (over het gebruikte model). Daarbij gelden ook voor de gemeente wettelijke beperkingen. Gelet op het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking wordt van de gemeente echter wel een inspanningsverplichting verwacht om een zo goed mogelijk antwoord op de vraag van de burger mogelijk te maken. Hierbij is het volgende van belang:

1. Wat vraagt de burger en waarom wil hij dat weten?

Soms is dat niet duidelijk. Dan is het aan te bevelen contact te zoeken met de burger en te achterhalen wat hij precies wil weten en waarom.

2. Is de informatie die de gemeente zelf kan geven voldoende?

De gemeente heeft verschillende mogelijkheden om de burger van informatie te voorzien. Of dit voldoende is, hangt af van wat deze wil weten en waarom. Zo kan de gemeente bij de burger langs gaan om zijn woning nader te bekijken en uitleg te geven over de taxatie. Ook kan de gemeente de burger uitnodigen voor een toelichting op de werkwijze en het systeem. Inzage in de WOZ waarde van de maximaal negen andere panden is ook mogelijk. Als de informatie die de gemeente kan verstrekken niet leidt tot een bevredigend antwoord, zoekt de gemeente naar externe mogelijkheden om tot een antwoord te komen.

3. Zijn er externe partijen die de gevraagde informatie kunnen geven?

Het komt voor dat burgers precies het naadje van de kous willen weten als het gaat om het model dat de WOZ-waarde bepaalt. Gemeenten beschikken over het algemeen niet zelf over die kennis en kopen deskundigheid in of besteden de waardebepaling uit. Als dergelijke vragen leven, zal de gemeente zich moeten inspannen om die informatie beschikbaar te maken. Men kan een specialist op het gebied van het model uitnodigen. Of het ingeschakelde bureau vragen een toelichting te geven en vragen te beantwoorden. Bij specifieke vragen over andere aspecten dan de taxatie moet de gemeente nagaan of doorverwijzing naar bijvoorbeeld waterschap, Belastingdienst of Waarderingskamer op zijn plaats kan zijn.

4. Zijn er wettelijke grenzen die de informatieverstrekking inperken?

Privacywetgeving en bescherming van bedrijfsbelangen perken de te geven informatie in. Burgers mogen van maximaal negen andere panden de WOZ waarde opvragen. Bedrijven die de modellen ontwerpen en de systemen daarvoor bouwen zullen vanwege hun economische belang en de concurrentie niet verplicht zijn om bepaalde informatie openbaar te maken. Bij die grenzen stopt ook de informatieverplichting van de gemeente.

De klacht over de Waarderingskamer

Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens een overheid door die overheid moeten worden gehonoreerd. Verwachtingen in deze zin kunnen alleen gerechtvaardigd zijn als die binnen de bevoegdheid van de betreffende overheidsinstantie vallen.

Verzoekers klagen er over dat de Waarderingskamer het vertrouwen van de burger in de uitvoering van de Wet WOZ wil bevorderen, maar tegelijkertijd toestaat dat de gemeente 's-Hertogenbosch de WOZ-waarde op een zodanige bepaalt dat de juistheid daarvan niet door verzoekers valt te controleren.

Met hun klacht refereren verzoekers aan de missie van de Waarderingskamer: "De Waarderingskamer bevordert het vertrouwen in een adequate uitvoering van de Wet waardering onroerende zaken". Zij verbinden die missie direct aan de taak en de bevoegdheid die de Waarderingskamer, op grond van de wet heeft.

Ingevolge artikel 4, van de Wet waardering van onroerende zaken (zie Achtergrond) houdt de Waarderingskamer toezicht op de waardebepaling en waardevaststelling van onroerende zaken, op de uitvoering van de basisregistratie waarde onroerende zaken en op de overige in de wet geregelde onderwerpen. Tevens dient de Waarderingskamer desgevraagd of eigener beweging de minister van Financiën van advies over zaken die verband houden met de inhoud en de toepassing van hetgeen bij of krachtens de wet is bepaald en geeft zij uitvoering aan hetgeen haar bij of krachtens deze wet is opgedragen.

De Waarderingskamer heeft derhalve noch het recht, noch de taak gemeenten andere of verdergaande aanwijzingen te geven dan die op grond van de wet aan haar zijn toegekend. De missie van de Waarderingskamer straalt erg veel ambitie uit, maar daarmee worden nog geen gerechtvaardigde verwachtingen gewekt.

Er is dus geen sprake van de schending van het vereiste van rechtszekerheid. De gedraging is behoorlijk.

De klacht over de Waarderingskamer is niet gegrond.

De klacht over de gemeente 's-Hertogenbosch

De Ombudscommissie 's-Hertogenbosch heeft de gedragingen waarover geklaagd is, getoetst aan het motiveringsvereiste en het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van overheidsinstanties feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering.

Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen houdt in dat overheidsinstanties hun administratieve beheer en organisatorisch functioneren inrichten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert.

Om te komen tot een oordeel is de ombudscommissie de onderdelen van het toetsingskader, zoals opgenomen in dit rapport, langsgelopen.

Wat vraagt de burger en waarom wil hij dat weten?

Uit de stukken blijkt dat de heer Struijs zich in eerste instantie tot de gemeente heeft gewend met bezwaren tegen de hoogte van de waarde die aan zijn woning was toegekend. Via allerlei vragen heeft hij geprobeerd te achterhalen hoe die waarde was berekend. Op basis van de antwoorden die hij kreeg, kwam hij steeds meer tot de opvatting dat de methode van waarden niet deugt. Die opvatting zag hij gestaafd door vergelijking van de uitkomsten van waarden van woningen van verscheidene buurtbewoners. Hij zond de gemeente vele brieven met bezwaren, vragen, opmerkingen en opvattingen over de wijze van waardebepaling. De gemeente heeft aanvankelijk

geprobeerd die vragen zo goed mogelijk te beantwoorden en heeft daar veel tijd in gestoken, zoals de heer Struijs ook erkent. Hij vond de beantwoording echter niet afdoende en dit was aanleiding voor bijgestelde of nieuwe vragen. De gemeente concludeerde in haar brief van 2 april 2009 dat ze de heer Struijs meer informatie had gegeven dan waar hij recht op had en wilde verder geen mondelinge of schriftelijke toelichting meer geven op de wijze van waarderen. De heer Struijs concludeerde dat hij en de andere verzoekers nog steeds geen antwoord hadden op hun vraag hoe de waarde van hun woning was berekend, laat staan dat zij die berekening konden controleren.

De commissie concludeert dat de gemeente zich heeft vergewist van wat verzoekers precies wilden weten en waarom ze dat wilden weten.

Is de informatie die de gemeente zelf kan geven voldoende?

De gemeente heeft de informatieverstrekking aan burgers die vragen hebben over of bezwaren hebben tegen de waardebepaling de afgelopen jaren uitgebreid. Op de beschikkingen wordt standaard aangegeven dat telefonisch om nadere informatie kan worden gevraagd. De gemeente doet een experiment waarbij taxateurs bij burgers op bezoek gaan om hen thuis uitgebreid te informeren. Burgers krijgen desgevraagd schriftelijk algemene uitleg over de wijze waarop de gemeente tot een waardebepaling komt.

Maar de informatie die verzoekers wilden - een berekening die laat zien hoe de gemeente precies tot de waarde van hun huis was gekomen - had en heeft de gemeente niet standaard beschikbaar. De gemeente is van mening dat ze meer informatie verstrekt dan wettelijk is vereist en dat ze dus aan haar informatieplicht heeft voldaan. De taak van de ombudscommissie is echter niet alleen om te toetsen of de informatieverstrekking aan de wettelijke eisen voldoet - dat is alleen de ondergrens - maar ook of die aan de eisen van behoorlijkheid voldoet, zoals in de paragraaf over het toetsingskader is aangegeven. Dat betekent dat de gemeente informatie waar de burgers een redelijk belang bij hebben moet verstrekken als dat redelijkerwijs mogelijk is.

Het is redelijkerwijs niet mogelijk standaard exacte informatie te verschaffen over het complete waarderingsproces, met een beschrijving van alle stappen en de rol van alle participanten in het proces. Daarvoor is het te veel omvattend en is het tijdsbeslag te groot. Het is ook niet aannemelijk dat de gemiddelde burger daarin geïnteresseerd is. In dit geval, waar enkele burgers optredend namens een vrij grote groep, zich veel moeite getroosten om zich in de wijze van waarderen te verdiepen vindt de commissie het op zijn plaats om dieper op de materie in te gaan. De gemeente heeft dan ook terecht in oktober 2010 aan twee verzoekers aangeboden hen, na een uitvoerige schriftelijke toelichting en een mondelinge uitleg, uitgebreid te informeren over de werkwijze bij de waardering.

De commissie concludeert dat de daarvoor geplande sessie niet is doorgegaan om redenen die de gemeente niet verwijtbaar zijn.

Zijn er externe partijen die de gevraagde informatie kunnen geven?

Het model dat de gemeente gebruikt is ontwikkeld door een commercieel bureau. De gemeente gebruikt dit in licentie. De gemeente heeft niet de vrijheid om – als ze dat al zou kunnen - precies te onthullen hoe de gebruikte software werkt. De organisaties die dit soort modellen ontwikkelen en aan de man brengen beschouwen de exacte werking als bedrijfsgeheim, want ze hebben er een economisch belang bij dat de concurrentie onwetend blijft. Verzoekers hebben overigens niet aannemelijk gemaakt dat zij een redelijk belang hebben bij de informatie die de gemeente niet kan verstrekken. Ze hebben zelfs niet alle informatie die de gemeente wel kan verstrekken tot zich willen nemen.

De commissie concludeert dat de vraag of de gemeente had moeten doorverwijzen naar externe partijen niet aan de orde is.

Zijn er wettelijke grenzen die de informatieverstrekking inperken?

In het algemeen geldt dat de mogelijkheden voor verstrekking van informatie beperkt kunnen worden door regels vanuit de privacywetgeving. De gemeente houdt zich aan de regel dat in eerste instantie de waarden van drie vergelijkbare panden worden verstrekt en in bezwaar kunnen dat er negen worden. De gemeente heeft zich verder beroepen op het feit dat ze ruimschoots voldaan heeft aan haar wettelijke plicht tot informatieverstrekking. In de praktijk is gebleken dat ze in bepaalde gevallen bereid is verdergaande informatie te verschaffen. Wettelijke bezwaren die de informatieverstrekking beperken, spelen in deze zaak dan ook geen rol van betekenis.

Veel informatie niet het juiste antwoord

Ondanks alle informatie die verstrekt kon worden en daadwerkelijk aangeboden is, hebben verzoekers niet het antwoord gekregen waar ze op uit zijn. Wat zij willen is dat op een tamelijk eenvoudige en voor iedereen begrijpelijke wijze inzicht gegeven wordt in de manier waarop de waarde van hun woning is berekend. Dat is een alleszins begrijpelijke wens. Voor de burger fungeert het waarderingsmodel nu als een soort 'black box'. Er wordt input ingestopt, daarmee gebeurt iets onnavolgbaars en dat levert een woningwaarde op. Daar staat dan wel weer tegenover dat om het resultaat van de modelmatige waardering te controleren een aantal vergelijkbare verkochte woningen met de bijbehorende transactieprijzen worden overgelegd. Verder is uit onderzoek gebleken dat de resultaten van modelmatig waarderen niet minder goed zijn dan de resultaten van taxeren door professionals.¹

Het modelmatig werken is in de jaren negentig van de vorige eeuw geïntroduceerd. Pas sinds de introductie van de jaarlijkse herwaardering in 2008 is het de norm geworden. Het

is dus nog volop in ontwikkeling. Ondanks de onvolkomenheden die er aan het werken met modellen kleven heeft de Waarderingskamer haar goedkeuring gegeven aan het werken met modellen in het algemeen en het model waarmee de gemeente 's-Hertogenbosch werkt in het bijzonder. Terug naar individuele waardering van panden is uit overwegingen van efficiency onmogelijk. Modellen die geautomatiseerd inzicht geven in de wijze waarop ze bepaalde waardes hebben berekend zijn (nog) niet voorhanden, de Waarderingskamer doet er in samenwerking met de Universiteit van Amsterdam wel onderzoek naar.

Gelet op het vorenstaande concludeert de Ombudscommissie 's-Hertogenbosch dat de gemeente niet tekort is geschoten in het verstrekken van informatie en heeft gehandeld in overeenstemming met het motiveringsvereiste en het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

Conclusie

De klachten over de onderzochte gedragingen van de Waarderingskamer en van de gemeente 's-Hertogenbosch zijn niet gegrond.

De Nationale ombudsman, De Ombudscommissie 's-Hertogenbosch,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer Mevrouw J. van der Beek

De handelwijze van zowel de Waarderingskamer, als van de gemeente 's-Hertogenbosch is behoorlijk. En toch kunnen de Nationale ombudsman en de ombudscommissie zich de onvrede van verzoekers voorstellen. Zij wensen een helder, voor iedereen begrijpelijk en transparant systeem. Voor hen biedt de huidige wijze van waarderen dat niet en zij blijven daar hun vraagtekens bij stellen.

Slotbeschouwing Nationale ombudsman

WOZ-waardebepaling roept veel vragen en ook wel twijfels bij belastingplichtigen op. Gemeenten moeten zich bij vragen over de WOZ-waardebepaling inspannen om een zo goed mogelijk antwoord op de vraag van de burger over de waardebepaling te geven. Hiervoor is het van belang eerst te achterhalen wat de burger precies vraagt en waarom hij iets wil weten. Vervolgens dient te worden beoordeeld of de informatie die de overheidsinstantie zelf kan geven voldoende is, of dat er externe partijen zijn, zoals de leverancier van het waardebepalingssysteem, die de gevraagde informatie beter kunnen geven. Ten slotte dient beoordeeld te worden of er in de wet beschermde belangen zijn die de mogelijkheden voor informatieverstrekking inperken.

Zo beperkt de huidige privacywetgeving de mogelijkheid die de gemeente heeft om informatie te geven over waardebepalingen van alle omringende objecten. Burgers mogen in veel gemeenten van maximaal negen andere panden de WOZ-waarde opvragen. Ook is het de Nationale ombudsman bekend dat verzoeken om informatie vaak worden getoetst aan de Wet openbaarheid van bestuur met als resultaat dat gegevens niet eens worden verstrekt.

Het is begrijpelijk dat burgers zelf willen kunnen nagaan of de door de gemeente bepaalde WOZ-waarde overeenkomt met de marktwaarde en met het beeld dat de burger zelf van de waarde van zijn woning heeft. Met andere woorden: om na te kunnen gaan of de gemeente in redelijkheid tot de WOZ-waarde heeft kunnen komen.

Dit pleit voor een uitbreiding van de openbaarheid van waardebepalingen. Door een aantal verzoekers is tegenover de Ombudscommissie 's-Hertogenbosch de voorkeur uitgesproken om de huidige manier van werken, waarbij de marktwaarde leidend blijft, voort te zetten maar dan wel inzicht te geven in de WOZ- of marktwaarde van alle verkochte woningen die vergelijkbaar zijn.

De Nationale ombudsman vindt dat een belangrijk signaal. Het moet mogelijk zijn op korte termijn het aantal vergelijkbare woningen niet tot drie of negen te beperken, maar direct inzicht te geven in de WOZ-waarde van alle vergelijkbare woningen. Dan kan de burger meekijken zonder het gevoel te hebben dat een selectie is gemaakt die op zich de vergelijking al beïnvloedt. Daarom heeft de Nationale ombudsman met instemming kennis genomen van de beslissing van de staatssecretaris van Financiën om te komen tot een verdere openbaarmaking van de WOZ-waardegegevens, waarmee tegemoet kan worden gekomen aan de wens van burgers om zelf na te kunnen gaan of de gemeente in redelijkheid tot de WOZ-waarde heeft kunnen komen.

Slotbeschouwing Ombudscommissie 's-Hertogenbosch

De ombudscommissie vindt dat verzoekers een reëel probleem hebben aangekaart, de waarde van woningen wordt bepaald op een manier die tamelijk ondoorzichtig is. Het is onbevredigend om daarop alleen te reageren met het oordeel dat daar op dit moment en binnen de huidige kaders geen oplossing voor is en dat de huidige werkwijze legitiem is. De ombudscommissie bespreekt hier daarom ook de mogelijke oplossingen die de heer Struijs namens verzoekers heeft geschetst. Dat zijn de volgende.

1. Proberen de gesignaleerde problemen op te lossen binnen de huidige kaders maar onder een aantal voorwaarden. Deze houden onder andere het volgende in.

Er moet een formule komen op basis van een aantal vaste, vooraf bepaalde variabelen. De waarden van die variabelen moeten worden bepaald op basis van de verkochte huizen. Vooraf moet duidelijk bepaald zijn welke huizen of kenmerken van huizen vergelijkbaar zijn. Huizen moeten niet vergeleken worden met een selectie uit de vergelijkbare woningen maar met alle verkochte vergelijkbare woningen.

2. Vereenvoudiging van de uitvoering door de WOZ-waarde niet langer te baseren op de waarde in het economische verkeer, maar op basis van vaste woningkenmerken, zoals m3 of m2 woning en bijgebouwen, m2 grond en ligging in waardegebieden. Reducties voor overlast, zoals drukke weg, spoor, masten, uitzichtbedervers en lawaaibronnen. Geen reducties voor zaken als onderhoud, voorzieningen, uitstraling, isolatie, asbest, olietanks, etc. Prijzen per m2 en per m3 te baseren op gemiddelde koopsommen in een waardegebied.

3. Afschaffing OZB. Benodigde gelden binnenhalen via verhoging van de Inkomstenbelasting. Rijk verdeelt inkomsten over de gemeenten via afgesproken verdeelsleutels. Kosten uitvoering vrijwel nihil.

De ombudscommissie overweegt hieromtrent het volgende:

Afschaffing WOZ

De laatste variant heeft het voordeel dat een einde komt aan een belasting die zich, zelfs in vergelijking met andere belastingen, in een wel zeer geringe populariteit mag verheugen. Volgens het TNS/Nipo-onderzoek van augustus 2009 heeft ongeveer driekwart van de woningbezitters twijfels bij de hen toegekende woningwaarde en is niet tevreden over de wijze waarop de gemeente de Wet WOZ uitvoert. Aan de andere kant, deze wet is niet zomaar tot stand gekomen. De wetgever heeft het belangrijk gevonden dat de gemeenten een eigen belastingbron hebben. Dat is goed voor de eigenheid en zelfstandigheid van de gemeente en het betreft de burgers bij de gemeentepolitiek. Het is de vraag of die argumenten zoveel aan kracht hebben verloren dat er een politiek en maatschappelijk draagvlak is voor afschaffing van de WOZ. In ieder geval is een wetswijziging nodig om deze variant in te voeren. Het is niet de ombudsman die bepaalt of dit opportuun is maar het landsbestuur. IJveraars voor deze optie zullen zich dus tot de politiek moeten wenden. Zolang die zich niet in de gewenste zin heeft uitgesproken, loont het de moeite te bekijken of (op de korte en middellange termijn) de andere opties soelaas kunnen bieden.

Vereenvoudiging door loskoppeling van waarde in het economisch verkeer

Deze variant zou er voor moeten zorgen dat de waardering van de woning een stuk minder omstreden is. De relatie met de marktwaarde is er nog wel enigszins, althans voor zo ver de marktwaarde een relatie heeft met de grootte van de woning en van het

grondoppervlak. Een aantal waardevermeerderende en waardeverminderende factoren blijft echter buiten beschouwing. Het gevolg zal zijn dat in dit systeem de ene woning een waarde kan krijgen die ver boven de marktwaaarde uitgaat en een andere een waarde die daar ver onder zit. De vraag is dat of de acceptatie van de WOZ-belasting verhoogt. Het is inderdaad waar dat bij de inkomstenbelasting gerekend wordt met een fictie, namelijk met een opbrengst van spaargeld van 4%, ongeacht de werkelijke rente. Dat levert vrij weinig gemor op. Maar het verschil met deze variant WOZ is dat de fictie bij de Inkomstenbelasting voor iedereen nadelig is in tijden dat de rente laag is en voordelig in tijden dat de rente hoog is. Bij deze variant WOZ heeft gelijktijdig de een voordeel en de ander nadeel. En aangezien mensen hun ontevredenheid vooral baseren op vergelijking, zou dat wel eens tot veel onrust kunnen leiden. Een voordeel van deze variant zijn de lage uitvoeringskosten, in vergelijking met de huidige werkwijze. Maar ook voor deze variant geldt dat een wetswijziging nodig is en dat kost - zo er al draagvlak voor is - tijd. Reden om dus ook naar de derde variant te kijken.

Verbetering huidige werkwijze binnen grenzen van de wet.

Verbetering van de huidige werkwijze binnen de grenzen van de wet kan alleen maar door verbeterde werking van de gebruikte modellen.

De waardering van woningen voor de WOZ gebeurt niet op basis van individuele taxaties maar modelmatig. Individuele taxaties zijn dermate tijdrovend en kostbaar dat ze - mede gelet op de opbrengsten van de onroerende zaakbelasting - niet doenlijk zijn.

Modelmatige waardebepaling kent verschillende verschijningsvormen.

De meest voorkomende zijn modellen op basis van directe vergelijking en statistische modellen. De gemeente werkt sinds enige tijd met een statistisch model, OrtaX. Het uitgangspunt bij dit en dergelijke modellen is dat verschillen tussen (goedgekeurde) verkoopcijfers te verklaren zijn uit verschillen tussen object- en omgevingskenmerken. Het model is in staat door middel van een statistische analyse het verband tussen de marktcijfers en de objectkenmerken te bepalen. Anders gezegd: het bepaalt de invloed van verschillende kenmerken op de WOZ-waarde. De invloed wordt afgeleid uit de karakteristieken van de marktinformatie.

Is dit model een goed model?

Die vraag roept een andere vraag op; hoe beoordeel je of een dergelijk model goed is? Volgens de al eerder geciteerde prof. M. Francke zijn voor de gemiddelde professionele gebruiker van waarderingsmodellen de verschillen tussen deze modellen onvoldoende duidelijk; welke data wordt in de modellen gebruikt, welke verbanden worden tussen verschillende variabelen verondersteld, welke veronderstellingen liggen eraan ten grondslag en welke consequenties hebben deze aannames? Degene die het model

toepast zou idealiter die kennis wel moeten hebben en de uitkomsten van het model moeten kunnen motiveren. Dat zal pas lukken als er duidelijke criteria zijn waaraan de modellen getoetst kunnen worden. De Waarderingskamer heeft daarvoor een aanzet gegeven maar er is op dit gebied nog heel wat werk te doen. Voorlopig zijn uitgebreide controles op de uitkomsten van modellen daarom onvermijdelijk. Daarin onderscheidt het door de gemeente gebruikte model zich niet van andere.

Hoe dan ook, bij de huidige stand van zaken is er geen enkel model dat kan leveren wat verzoekers vragen.

Achtergrond

Wet van 15 december 1994, houdende algemene regels inzake de waardering van onroerende zaken, Staatsblad 1994, 874

Artikel 4

- "1. Er is een Waarderingskamer. De Waarderingskamer bezit rechtspersoonlijkheid.
2. De Waarderingskamer houdt toezicht op de waardebepaling en de waardevaststelling van onroerende zaken, op de uitvoering van de basisregistratie waarde onroerende zaken (basisregistratie WOZ) en op de overige in de wet geregelde onderwerpen. De colleges verschaffen de Waarderingskamer desgevraagd tijdig de voor de uitoefening van haar taak noodzakelijke gegevens.
3. De Waarderingskamer dient desgevraagd of eigener beweging Onze Minister van advies over zaken die verband houden met de inhoud en de toepassing van hetgeen bij of krachtens de wet is bepaald.
4. De Waarderingskamer geeft voorts uitvoering aan hetgeen haar overigens bij of krachtens de wet is opgedragen.
5. De Kaderwet zelfstandige bestuursorganen, met uitzondering van artikel 9 van die wet, is van toepassing op de Waarderingskamer."

Bijlage I Verslag van het gesprek met de Waarderingskamer

Op 13 december 2010 voerden de Nationale ombudsman en de Ombudscommissie 's-Hertogenbosch een gesprek met de Waarderingskamer. Aangegeven is daarbij dat beide ombudsvoorzieningen willen komen tot een toetsingskader voor de informatieverstrekking door gemeenten over de vaststelling van de WOZ-waarde. Burgers willen kunnen nagaan of hun WOZ-beschikking en de daarin opgenomen WOZ-waarde klopt. Bij de vaststelling van de WOZ-waarde spelen subjectieve elementen een rol, maar gemeenten zouden aan moeten kunnen geven waarom tot een bepaalde waardebepaling

is gekomen.

De Waarderingskamer houdt toezicht op de correcte uitvoering van de WOZ en is in 1995 ontstaan toen gemeenten de WOZ-waarde gingen bepalen die ook voor andere overheden gold, zoals de waterschappen en de belastingdienst. Aanvankelijk werd deze waarde eens in de vier jaar vastgesteld, met een peildatum van twee jaar daarvoor. Dat leidde tot veel bezwaarschriften. Inmiddels wordt de WOZ-waarde elk jaar vastgesteld, met een peildatum van één jaar daarvoor. Het aantal bezwaarschriften is flink gedaald. Ongeveer 2 % van de beschikkingen leidt tot een bezwaarschrift.

De Waarderingskamer wil onderwaardering van woningen uitbannen en ziet toe op een correcte uitvoering van wet- en regelgeving en het verloop van het proces. Bij gemeenten worden de inrichting van het proces en de van toepassing zijnde regelgeving getoetst en beoordeeld. Voordat de WOZ-beschikkingen worden verzonden, moeten gemeenten laten zien hoe de taxatie heeft plaatsgevonden. Vervolgens doet de Waarderingskamer bij een kwart van de gemeenten nader onderzoek. Pas nadat de Waarderingskamer zijn fiat heeft gegeven, mag de gemeente de beschikkingen versturen. Gemeenten die groen licht hebben gekregen, worden op de website van de Waarderingskamer vermeld. Bij een nader onderzoek door de Waarderingskamer worden de protocollen beoordeeld. Deze beoordeling ziet op het proces, niet op de inhoud. Zo moet de gemeente bij een verschil in waarde ten opzichte van het jaar daarvoor onderbouwen hoe dat komt. Er wordt dan gekeken of die onderbouwing is gegeven, niet naar de inhoud.

De WOZ-waarde wordt met een computermodel vastgesteld. Er zijn vijf verschillende modellen in gebruik. De gemeente kiest het model dat het beste bij haar past. Het ene model past beter in een stedelijk gebied. Het andere beter in een landelijk gebied. Het verschil zit in de achtergrond van de systemen en hoe je verschillende parameters kunt bijstellen. Dat doen taxateurs op basis van kenmerken van een woning. Uiteindelijk zouden alle modellen wel tot dezelfde WOZ-waarde moeten komen. De modellen worden vooraf gevoed met de meest recente verkoopgegevens van woningen in de gemeente.

In een aantal rondes wordt het model aangepast aan de markt. Zo is de staat van onderhoud nu veel belangrijker dan in het verleden. Dat gegeven krijgt dan een bepaalde zwaarte. De Waarderingskamer erkent dat de wijze waarop het model wordt aangepast aan de markt voor een burger ondoorzichtig is. De aanpassingen worden gedaan door ervaren deskundigen (taxateurs en makelaars), waardoor het model niet volledig objectief is. Overigens worden nu steeds vaker modelmatige waardebepalingen gevraagd bij taxaties, bijvoorbeeld voor een hypotheekaanvraag.

Bij een toegekend bezwaar over de WOZ-waarde wordt voor die woning het model aangepast. Als bijvoorbeeld de staat van onderhoud veel slechter is dan van de vergelijkingspanden wordt de parameter van de staat van onderhoud aangepast en de woning 'opnieuw door het model gehaald'. Dat leidt tot een andere WOZ waarde.

De Waarderingskamer legt jaarlijks verantwoording af aan de minister van Financiën. Naast toezicht heeft de Waarderingskamer ook een adviserende taak en verstrekt zij informatie. De Waarderingskamer probeert de toelichting op de taxatie zo begrijpelijk mogelijk te maken en werkt hierin samen met de Vereniging Eigen Huis. Het is daarbij echter de kunst om de balans te vinden tussen te veel of te weinig informatie.

Voor de informatieverstrekking over de totstandkoming van de WOZ-waarde aan burgers verwijst de Waarderingskamer naar gemeenten die naar aanleiding van een bezwaarschrift contact opnemen met de burger en een afspraak maken voor een taxateur. Dat werkt meestal erg goed. Vaak wordt het bezwaar ingetrokken of stelt de taxateur de WOZ-waarde bij. Ook nodigen gemeenten burgers uit om te laten zien welke informatie ze gebruiken om de WOZ-waarde te bepalen. Burgers zijn met een dergelijk kijkje in de keuken ook vaak tevreden. Tevens is het mogelijk om naast het taxatieverslag van drie vergelijkingspanden, inzage te vragen in de WOZ-waarde van negen andere panden. Dit aantal is gemaximeerd vanwege de privacy van andere eigenaren. Ook de VNG denkt mee over goede informatieverstrekking over de WOZ en het voorkomen van bezwaren.

Wanneer de procedure tegen een waardebeschikking leidt tot een rechterlijke uitspraak, is de waarde die de rechter vaststelt volgens de gemeente niet altijd de marktwaaarde. Dan past de gemeente de waarde niet definitief aan. Bij appartementencomplexen komt de gemeente voor een dilemma te staan als de rechter bepaalt dat de WOZ-waarde van een appartement lager is dan de gemeente stelt. De vraag is dan of de gemeente de WOZ-waarde voor alle appartementen moet aanpassen.

Bij klagers die zelf willen narekenen hoe de WOZ-waarde tot stand is gekomen, of die specifieke informatie willen over de waarde van een deel van hun woning, loopt de gemeente naar de mening van de Waarderingskamer tegen grenzen aan. Omdat de WOZ-waarde met behulp van het model wordt bepaald, en hierin heel veel gegevens op verschillende wijzen worden gewogen, is het niet mogelijk om voor één woning objectief de WOZ-waarde te berekenen. Of om één specifiek kenmerk van een woning op een exacte waarde te zetten. De gemeente zal bij dergelijke verzoeken moeten nagaan welke informatie nu precies wordt gevraagd en wie die informatie het beste kan geven. De gemeente zal lang niet altijd zelf de gevraagde informatie kunnen verstrekken. Zeker niet als de vragen betrekking hebben op het model waarmee de waarde wordt bepaald. De Waarderingskamer onderzoekt in samenwerking met de Universiteit van Amsterdam hoe via het toegepaste systeem nadere uitleg gegeven kan worden hoe tot de WOZ-waarde is gekomen.

Bijlage II Verslag van de gesprekken met vier verzoekers.

Verzoeker 1. gaf aan niet op zoek te zijn naar rekenmodellen. Hij geeft de voorkeur aan een simpel en transparant systeem. Met vaste parameters als m³, oppervlakte en gebruik. Probleem is dat de waardebepaling nu subjectief is. Als het simpel is, is het minder

subjectief en beter meetbaar. Zijn bezwaar tegen de WOZ-waarde is dat het niet inzichtelijk is.

"Kern van het systeem zou moeten zijn: Transparantie, simpelheid en maak als gemeente duidelijk hoe en waar je het bedrag dat je op wilt halen aan uitgeeft."

Als hij zijn huis zou willen verkopen, zou dit voor verzoeker 1. voor de huidige, reële WOZ-waarde zijn. Naar zijn mening bestaat de economische waarde van een huis niet.

"Als je verstand van huizen hebt kijk je er naar en schat je de waarde. Zonder kennis te kunnen hebben van de inhoud. Een huis is emotie, daar voel je je thuis. Dat is je plek."

Verzoeker 2. gaf aan al sinds 1995 bezig te zijn met bezwaar maken. Er worden elke keer verschillende bedragen genoemd voor zaken die helemaal niet veranderen, zoals grond of het aantal m3. Naar zijn mening rekent de gemeente naar de WOZ-waarde toe. Voor verzoeker 2. ontstaat de eerste irritatie op het moment dat de taxatie komt. Dat wordt erger als hij voor de rechter staat, antwoorden verwacht en dat dan gezegd wordt 'dat is nu eenmaal zo'. Bovendien kenmerkt hij het verweer van de gemeente op zijn bezwaar als super arrogant, terwijl het verweer bij de rechter veel gematigder is.

Ook is hij van mening dat iedereen bij de gemeente maar dingen verklaart, waar ze geen verstand van hebben. De WOZ-waarde is € 520.000 en zou volgens verzoeker 2.

€ 450.000 moeten zijn, of € 480.000 volgens een door hem ingeschakelde makelaar.

'Ik heb een kabouterhuis. Zelf ontworpen, alles zelf uitgezocht. Gebouwd op mijn oude dag.'

Vergelijkbare huizen die de gemeente aanvoert zijn ook niet vergelijkbaar. En elk jaar verschillen die referentiewoningen. Volgens hem doet de gemeente de WOZ-waardebepaling net als taart bakken. 'Ze gooien alles in de computer.' Naar zijn mening zou het beter zijn om de waarde in overleg tussen gemeente, eigenaar en een taxateur te bepalen, voor vijf jaar vast te leggen en deze jaarlijks te verhogen met de inflatiecorrectie.

Een keer ging er nadat hij bezwaar had ingediend ineens € 25.000 af. 'Ze hadden zich vergist'. Als het zo gemakkelijk gaat, dan is er volgens hem iets mis. Er is in zijn ogen sprake van willekeur en hij heeft geen vertrouwen in de gemeente en zeker niet in de WOZ-waardebepaling. Na de procedure bij de rechter heeft de gemeente ook nooit gezegd. Sorry. Of excuses gemaakt en gezegd: Laten we kijken naar de toekomst hoe we dit kunnen voorkomen. Een wiskundige formule voor de WOZ-waardebepaling is naar de mening van verzoeker 2. en in zijn woorden 'onzin'. 'Je kunt dat niet zo bepalen'.

Verzoeker 3. merkte op dat het uitgangspunt van de WOZ is: belasting heffen, zo nauwkeurig mogelijk op basis van de waarde van het onroerend goed. Als dat het uitgangspunt is, moet je een heel goed, niet complex systeem hebben. Simpel en begrijpelijk. Het hanteren van prijzen per m3 is niet juist, want die variëren. Mensen gaan dan de m3 narekenen volgens de NEN-norm. En als je die normen toepast kom je op andere m3 dan de gemeente.

Hij pleit er voor om het simpeler te maken. Of parameters te gebruiken waar mensen aan gewend zijn. M2 bij appartementen en m3 bij grondgebonden woningen. Hij stelt voor een parameter vast te stellen en een tabel te maken. Een huis van 60 m2 heeft een m2-prijs van X. Een huis van 150 m2 heeft een m2-prijs van Y. Transparant maken van de WOZ-waardebepaling is het doel. Nu rekent men naar een prijs toe waardoor verschillen in prijs per m2 ontstaan. Een tabel kan wel per gemeente en wijk verschillen. Je bepaalt een keer een lijn en legt de parameters vast, waardoor de discussie op een algemener, niet persoonlijk niveau plaatsvindt.

Ook is hij er van overtuigd dat je de WOZ-waarde kunt (en moet) bepalen op grond van een eenvoudige wiskundige formule. De uitkomst is dan helder, transparant en te beredeneren. Nederlanders willen niet te veel belasting betalen, maar het maakt niet uit als iedereen gelijk wordt behandeld. Maar als er geen gelijkheid is, als er willekeur is of lijkt te zijn, dan ontstaat er een probleem.

"Ik zie WOZ als een belasting en die moet zonder aanzien des persoon voor iedereen gelijk gehanteerd worden en ook voor iedereen verifieerbaar zijn. Dat betekent dat voor gelijke woningen een gelijke WOZ waarde bepaald moet worden."

Het probleem is naar de mening van verzoeker 3. ontstaan toen de overheid van alles aan de WOZ-waarde is gaan hangen. Dan moet je de WOZ-waarde ook op een heldere wijze bepalen. Hij gaf aan ontzettend kwaad te zijn op de overheid, omdat hij onrechtvaardig, niet gelijkwaardig wordt behandeld.

"Twee taxaties, allebei per 1 januari 2007, geven twee verschillende uitkomsten wat betreft m3-prijs, de WOZ-waarde etc. Omdat verschillende referentiepanelen worden gebruikt. En zo rekent men naar een WOZ-waarde toe."

Van de Waarderingskamer verwacht verzoeker 3. dat deze heldere instructies geeft, bijvoorbeeld over de waardebepaling. De huidige instructies functioneren niet. Ook moeten ze naar aanleiding van klachten nagaan of de gemeente zich aan de normale uitvoering van de voorschriften houdt. En dat de administratie op orde is. Het laatste is voor de Waarderingskamer een onmogelijke opdracht geworden door de ingewikkelde instructies die zij zelf hebben opgesteld.

"Ik heb het gevoel dat de mensen die er zitten niet de juiste kennis en ervaring hebben om met deze problematiek om te gaan."

Er moeten gemeenten zijn die het beter doen. Bijvoorbeeld door gewoon het woonoppervlakte te gebruiken. Of door aan te sluiten bij wat in het dagelijks verkeer gebruikelijk is. Daar herkennen mensen zich in.

Verzoeker 4., de heer Struijs die zich als eerste tot de Ombudscommissie 's-Hertogenbosch en de Nationale ombudsman had gewend, gaf aan dat de opzet van zijn actie is om te komen tot een gemakkelijk, eerlijk en snel in te voeren oplossing. Het systeem moet inzichtelijk zijn. En toetsbaar.

Uit het gebruik van het woord 'WOZ-paradox' blijkt al, dat bij de Waarderingskamer de basiskennis van de systematiek ontbreekt. Dat is de kern van het probleem.

"Je krijgt van de gemeente een beschikking en een getalletje. Daar ligt een berekening aan ten grondslag en wij willen weten, hoe je aan dat getalletje komt."

Naar aanleiding van het onderzoek van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten en de Waarderingskamer merkt verzoeker 4. op dat berekeningen de indruk geven dat ergens naar toe gerekend wordt. Er moet echter een verklaring komen. Dat zit in de pijler Inzicht en niet in Acceptatie. Bij de inkomstenbelasting kun je precies zien hoe een en ander tot stand komt. Dat kan niet bij de WOZ. Dat zou wel kunnen door openhartig te zijn over het model, door eenduidige parameters te gebruiken (m2 en m3), door een goed gesprek te voeren. Verzoeker 4. gaf aan wel goed met ambtenaren van de gemeente Waalwijk te kunnen spreken, maar niet met die van de gemeente 's-Hertogenbosch.

Als voorbeeld van inzicht overlegde verzoeker 4. een bonnetje van de supermarkt. Daar staat alles op. Het oorspronkelijke bedrag minus 35 % korting. Verzoeker 4. zegt zo dus dingen te kunnen nakijken. Dat is wezenlijk anders bij de gemeente. Bij de supermarkt kun je ook een correctie uitvoeren voor iedereen die volgt. Dat kan niet bij de WOZ.

"Ook de overheid moet een bonnetje geven. De overheid kan nu 'foezelen' en er kan corruptie optreden. En als je er om vraagt wordt je verwezen naar de rechter."

Het probleem is naar de mening van verzoeker 4. ontstaan in 2003 toen de prijzen ineens met 64 % stegen. Voor iedereen, terwijl het verschillende huizen waren. En daar kon geen verklaring voor gegeven worden. De hoofdlijn is transparantie. Hoe is de prijs ontstaan, zodat onderliggende gegevens duidelijk moeten zijn en ook de uitkomst helder is. Nu wordt er onderhandeld en als het systeem niet duidelijk is, bestaat de mogelijkheid tot sjoemelen.

"Als ik bij de supermarkt voor sushi ga krijg ik een bonnetje. Als mijn buurman voor sushi gaat krijgt hij hetzelfde bonnetje. Na mijn bezwaren tegen een waardebeoordeling had ik een andere m2-prijs dan mijn buurman. En onder dat model zat blijkbaar een ander

uitgangspunt. Leg nu uit welk model, of uitgangspunt gehanteerd wordt. De overheid zwabbert. Bij de aankoop van de grond was de m2-prijs gelijk. Inmiddels niet meer."

De Waarderingskamer kijkt macro, terwijl mensen zijn geïnteresseerd in specifieke, lokale omstandigheden. Laat het "bonnetje" van de gemeente aansluiten bij de beleving van de mensen. Kern van de klacht van verzoeker 4. is dat gewerkt wordt met een idioot ingewikkeld systeem. Dat veel makkelijker kan, dat de burger daarmee tevreden kan zijn en dat de overheid daarmee veel geld bespaart. Verzoeker 4. vroeg dan ook of de Nationale ombudsman bij benadering kan aangeven wat voor besparing daar valt te halen. Tevens werd de Nationale ombudsman verzocht in de rapport over de Waarderingskamer in te gaan op de aan de orde gestelde 'rapportage' over de gebruikte systematiek. En of het klopt dat dat door een wijziging van de Waarderingsinstructie een deel van de zichtbaarheid van de waarderings is teruggedrongen.

Betrokkenen willen naar de mening van verzoeker 4. graag tot een afsluiting komen. Kern van de zaak is naar zijn idee dat de vaststelling van de WOZ-waarde een gesloten systeem is, dat doof is voor de kritische geluiden van professionele uitvoerders en burgers.

1 Francke, M.K., 'Een onderzoek naar kosten en opbrengsten van het waarden in het kader van de Wet WOZ.' Mimeo, OrtaX, Amsterdam, 2009.