

“Goed gewaardeerd” – “Goed getaxeerd”

Amsterdam School of Real Estate
Scriptiemodule MSRE
Jaargang 2016/2017
Eerste begeleider: drs. M. Paelinck
Tweede lezer: drs. A. Marquard

Henk Naber
06-53334893
Kymmelskampen 5, 7751 GN Dalen
Henk621@live.nl

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
Lijst met tabellen	4
Lijst met figuren	4
Bijlagen	4
1. Inleiding	5
1.1. Aanleiding	5
1.2. Probleem- en doelstelling	6
1.3. Centrale onderzoeksvraag	6
1.4. Deelvragen	7
1.5. Afbakening	8
1.6. Beknopte onderzoeksmethode	8
1.7. Relevantie van het onderzoek	9
1.8. Leeswijzer	9
2. Theoretisch kader	10
2.1. Conceptueel model	10
2.2. NRVT en de plausibiliteitstoets	11
2.3. Kwaliteit van en het vertrouwen in taxaties	15
2.4. Marktwaardetheorie	17
2.5. Behavioral Finance	21
3. Methoden en technieken	27
3.1. Onderzoeksontwerp en onderzoeksmethode	27
3.2. Datacollectie	28
3.3. Datapreparatie en analyse	32
4. Resultaten	33
4.1. Resultaten van de enquête	33
4.2. Resultaten interviews	37
4.3. Resultaten interview expert	46
5. Conclusie en discussie	49
5.1. Invloed van de plausibiliteitstoets op het gedrag van de taxateur	49
5.2. Invloed van de plausibiliteitstoets op de kwaliteit van taxaties	50
5.3. Invloed van de plausibiliteitstoets op het vertrouwen	51
5.4. Beperkingen van het onderzoek	51
5.5. Aanbevelingen voor vervolgonderzoek	52
6. Dankwoord	54
7. Literatuurlijst	55

Samenvatting

Het NRVV is als institutie ontstaan als gevolg van het falen van de markt en heeft als doel de transparantie van taxaties te vergroten en de professionaliteit te verbeteren. De taak van het NRVV is om ervoor te zorgen dat er aan de schatting en rapportering taxateurs in het economische en maatschappelijke verkeer vertrouwen kan worden ontleend. Het NRVV heeft vereisten opgesteld waar een professionele taxatiedienst minimaal aan moet voldoen. De plausibiliteitstoets is een van de vereisten waarbij de taxatie aan een kritische blik door een controlerende taxateur wordt onderworpen met als doel de aannemelijkheid en geloofwaardigheid van taxaties te toetsen.

Het doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in de invloed van de plausibiliteitstoets op de kwaliteit van taxaties. Het is van belang om inzicht te krijgen in de kwaliteitsimpuls die het beoogde gevolg is van de toets en een bijdrage kan leveren aan het maatschappelijke vertrouwen in de taxatie.

In dit onderzoek wordt de volgende onderzoeksvraag beantwoord:

Hoe beïnvloedt de plausibiliteitstoets de kwaliteit van en het vertrouwen in taxaties van de marktwaarde van bedrijfsobjecten?

De kennis en ervaring van de taxateur spelen een belangrijke rol bij de taxatie en zijn gedrag is bepalend voor het verzamelen en interpreteren van informatie. Het onderzoek is daarom benaderd vanuit de Behavioral Finance met het doel om inzicht te krijgen hoe de taxateur keuzes maakt en of hij wel rationeel handelt. Het onderzoek is uitgevoerd door middel van een enquête en interviews. Uit het onderzoek blijkt dat taxateurs gebruik maken van concepten uit de Behavioral Finance en dat de marktwaarde bepaald wordt door zowel rationele als irrationele elementen.

Zowel uit het theoretisch kader als uit het empirisch onderzoek kan worden geconcludeerd dat de plausibiliteitstoets invloed heeft op de kwaliteit van taxaties als gevolg van een toename van de kritische houding van de taxateur, waarbij hij rationeler tot een oordeel komt. Tevens wordt de taxateur door de controleur gewezen op zijn vooroordelen en psychologische voorkeuren. Kortom, de plausibiliteitstoets heeft een positieve invloed op het gedrag van de taxateur om kritischer en minder bevooroordeeld te taxeren.

In dit onderzoek is niet aangetoond dat de plausibiliteitstoets invloed heeft op het vertrouwen van de opdrachtgevers in de taxaties, omdat het publiek niet bekend is met de plausibiliteitstoets. Dit is het gevolg van gebrek aan communicatie tussen de taxateur en opdrachtgever over de plausibiliteitstoets en de beoogde positieve invloed.

Lijst met tabellen

Tabel 1: Fundamentele beginselen NRVT (NRVT, 2015, met eigen bewerking)	12
Tabel 2: Minimale vereisten NRVT (NRVT, 2015, met eigen bewerking)	13
Tabel 3: Kenmerken van kwaliteit (Van Arnhem et al., 2013, met eigen bewerking)	16
Tabel 4: Overzicht behandelde concepten Behavioral Finance met verwacht gedragseffect.....	25
Tabel 5: Overzicht achtergrond geïnterviewden	29
Tabel 6: Overzicht (semigestructureerd) interview script	31
Tabel 7: Categorieën na codeerproces	32
Tabel 8: Invloed plausibiliteitstoets op de concepten uit de Behavioral Finance	50

Lijst met figuren

Figuur 1: Onderzoeksmethode	9
Figuur 2: Conceptueel model	11
Figuur 3: Voorbeeld plausibiliteitsverklaring	14
Figuur 4: Taxatieproces (Van Arnhem et al., 2013)	20
Figuur 5: Prospect Theorie (Kahneman, 2011)	24
Figuur 6: Toetscriteria plausibiliteitstoets	34
Figuur 7: Cirkeldiagrammen plausibiliteitstoets algemeen	34
Figuur 8: Cirkeldiagrammen invloed van de plausibiliteitstoets op kwaliteit.....	35
Figuur 9: Cirkeldiagrammen concepten Behavioral Finance	37

Bijlagen

- Bijlage 1: Vragenlijst enquête
- Bijlage 2: Frequentietabellen resultaten enquête
- Bijlage 3: Resultaten open vraag over de toetscriteria (enquête)
- Bijlage 4: Interview categorieën en codes

1. Inleiding

1.1. Aanleiding

De financiële crisis in 2008 en de economische crisis van 2009 hebben de vastgoedsector zwaar getroffen met als gevolg toenemende structurele leegstand van met name bedrijfsobjecten, winkels en maatschappelijk vastgoed. De perikelen rond SNS Property Finance en de publieke discussie over de taxaties van SNS Property Finance, waarbij Taxateur Cushman & Wakefield een veel lagere waardering had afgegeven dan de vaste taxateur Ernst & Young, tonen aan dat er problemen zijn met valide en betrouwbare taxaties (PBL, 2013). Volgens de Nederlandse Beroepsorganisatie (NBA) moeten de gevolgen van de toenemende structurele leegstand door beleggers, financiers en taxateurs niet te optimistisch worden ingeschat. Als taxaties niet transparant zijn en een taxatie de omvang van de risico's niet duidelijk maakt dan heeft dit gevolgen voor de (her)financiering van vastgoed. De NBA komt daarom met aanbevelingen voor de vastgoedsector. Hierbij is het van belang dat het publiek en vastgoedmarkten kunnen vertrouwen op het oordeel van taxateurs (AFM, 2015). Het bericht in het Financiële Dagblad (2015) dat het Openbaar Ministerie vastgoedtaxateurs van DTZ Zadelhoff verdenkt van fraude helpt de vastgoedsector niet bij het vertrouwen in taxateurs. De taxateurs zouden op aandringen van een opdrachtgever het object "zo laag mogelijk" hebben getaxeerd.

In navolging van de aanbevelingen van de NBA heeft de vastgoedsector in 2012 het Platform Taxateurs en Accountants (PTA) opgericht en heeft geconstateerd dat er sprake is van een verwachtingskloof tussen wat gebruikers van taxatierapporten verwachten en wat de taxateur levert. Deze kloof lijkt moeilijk te overbruggen. Gebruikers verwachten een hoge mate van zekerheid en een reële en integere taxatie. De algemene gedachte bij taxateurs is dat in een dalende markt met een beperkt aantal transacties, het waarden wordt bemoeilijkt en een hoge mate van zekerheid niet is te geven. Ook van Gool (2013) brengt dit onder de aandacht en vraagt zich af of de huidige manier van taxeren wel juist is. Van Gool (2013) constateert in zijn onderzoek dat kantoorpanden met leegstand of leegstands dreiging niet zijn te verkopen tegen de getaxeerde marktwaarden. In de vastgoedlezing van 2016 is de wijze van taxeren ook actueel en wordt aandacht gevraagd voor wat financiers kunnen verwachten van taxatierapporten en de manier van taxeren, om verliezen voor financiers van commercieel vastgoed te voorkomen. Copier (2016) pleit om beslissingen niet door de waan van de dag te laten leiden en objecten te taxeren met als grondslag de intrinsieke kwaliteit door de tijd, onafhankelijk van conjunctureel bepaalde waardeschommelingen en speculatieve elementen.

Het PTA (2013) heeft achtentwintig aanbevelingen gedaan en verwacht hiermee een kwaliteitsverbetering van de taxaties en meer transparante taxatierapporten. De PTA-aanbevelingen werden na publicatie al snel door de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en De Nederlandsche Bank (DNB) onderschreven en vanaf 2012 hebben de AFM en DNB meerdere rondetafelgesprekken met de vastgoedsector en stakeholders gehad. Dit alles met het doel om tot een centraal zelfreguleringsorganisatie van en voor taxateurs te komen.

In 2015 is als resultaat van deze gesprekken het Nederlands Register voor Vastgoedtaxateurs (NRVT) opgericht met eigen gedrags-, beroeps- en uitvoeringsregels, gebaseerd op de PTA-aanbevelingen. Hiermee was de taak van het PTA voltooid en is het PTA per 1 januari 2016 opgeheven. Het NRVT bewaakt het publiek belang van vastgoedtaxaties, registreert gekwalificeerde taxateurs en waarborgt de kwaliteit van deze taxateurs. In 2015

geeft het AFM aan dat de gedrags- en beroepsregels en algemene regels voor de uitvoering van professionele taxatiediensten van het NRVt de minimale marktstandaard zouden moeten zijn. De taxateurs moeten het NRVt laten zien dat de kwaliteitsverbetering gaat plaatsvinden. De DNB onderschrijft deze leidraad omdat zij belang heeft bij reële en integere taxaties binnen de financiële sector.

1.2. Probleem- en doelstelling

Na de kredietcrisis is gebleken dat veel vastgoed relatief hoog was gewaardeerd en dat taxaties niet transparant waren door de wijze en frequentie van taxeren. Veel studies laten zien dat taxaties gebaseerd zijn op taxaties uit het verleden en historische informatie. Het fenomeen staat bekend als *lagging* en *smoothing*, hierdoor lijken de risico's kleiner en lijken de resultaten gunstiger (Niemeijer, 2015; PBL, 2013). De investeringsbereidheid werd hierdoor gestimuleerd, terwijl dit niet meer was gerechtvaardigd volgens de feitelijke marktontwikkelingen. *Lagging* heeft betrekking op het achterlopen van de taxatieschatting op de markt. De marktsignalen worden hier dus te laat opgepikt en marktontwikkelingen worden onderschat met als gevolg een hoge waardering. Bij *smoothing* houdt de taxateur te weinig rekening met de signalen van de markt terwijl hij wel over de informatie beschikt. De taxateur kiest ervoor om de oude prijs slechts een klein beetje aan te passen aan de nieuwe marktsignalen (Van Gool et al., 2013). Zo hebben de taxateurs door de wijze van taxeren van het vastgoed en de frequentie waarmee wordt getaxeerd gezorgd voor een niet transparante markt (PBL, 2013). Er was ook sprake van overwaardering doordat opdrachtgevers waarde hechtten aan een relatief hoge waardering om zo het rendement voor onder andere haar aandeelhouders hoog te kunnen houden. Dit betekent dat het gedrag van de taxateur de taxatie beïnvloedt, en gedrag wordt beïnvloed door instituties (PBL, 2013). Volgens Niemeijer (2015) lijkt het gedrag van taxateurs ook een aanknopingspunt om de kwaliteit van taxaties te onderzoeken. Er ontbreekt echter kennis en onderzoek naar de kwaliteit van taxaties vanuit de leer van *human behavior* (Niemeijer, 2015). Dit onderzoek springt hierop in, en gaat aan de hand van de concepten uit de Behavioral Finance onderzoeken hoe de psychologische concepten invloed hebben op het handelen van de taxateur. Deze concepten worden uitgebreid in het theorie hoofdstuk behandeld.

Het gevolg van onvoldoende transparante en betrouwbare taxaties is dat vertrouwen in taxaties en taxateurs laag is. Dit blijkt ook uit onderzoek van het TIAS vastgoedLAB, dat aangeeft dat het vertrouwen in de taxateur laag ligt ten opzichte van andere beroepsgroepen (TIAS VastgoedLAB, 2016). Echter om te kunnen vertrouwen op het oordeel van de taxateurs en de verwachtingskloof tussen gebruikers van taxatierapporten en taxateurs te dichten is juist vertrouwen nodig. Nooteboom (2010) onderstreept het belang van vertrouwen. Hij geeft aan dat vertrouwen samenhangt met de beschikbare informatie en open communicatie over het vertrouwen bevordert (Nooteboom, 2010).

1.3. Centrale onderzoeksvraag

Het doorgronden van het probleem en het opsporen van de oorzaken en achtergronden zal bijdragen aan het uiteindelijk kunnen nemen van de juiste maatregelen die bijdragen tot het effectiever functioneren van de vastgoedmarkt. In dit onderzoek wordt onderzocht of de maatregelen die zijn genomen ook invloed hebben op de kwaliteit van taxaties. Dit onderzoek richt zich op de vraag wat de samenhang is tussen de NRVt-regels en

de kwaliteit van en vertrouwen in taxaties en richt zich specifiek op een maatregel – de *plausibiliteitstoets*. De plausibiliteitstoets is één van de vereisten van de NRVT-regels en is een toets op geloofwaardigheid en aannemelijkheid van de taxatiedienst door een controlerende taxateur.

Het doel van het onderzoek is zodoende om inzicht te krijgen in het effect van de plausibiliteitstoets – Heeft de plausibiliteitstoets invloed op de kwaliteit van taxaties? En zo ja, hoe beïnvloedt het de kwaliteit van en vertrouwen in taxaties? Daarom is de volgende onderzoeksvraag geformuleerd:

Hoe beïnvloedt de plausibiliteitstoets de kwaliteit van en het vertrouwen in taxaties van de marktwaarde van bedrijfsobjecten?

Dit onderzoek definieert kwaliteit aan de hand van de definitie van het NRVT (2015). Echter, wordt in het theorie hoofdstuk dieper ingegaan op de betekenis en elementen van kwaliteit. Het NRVT (2015) beschrijft kwaliteit van een taxatie als volgt:

“Een door een geregistreerd taxateur schatten van en schriftelijk rapporteren over de waarde van vastgoedobjecten, zodanig dat aan de schattig en de rapportering in het economische en maatschappelijke verkeer vertrouwen kan worden ontleend” (NRVT, 2015).

1.4. Deelvragen

Om de invloed van de plausibiliteitstoets te kunnen onderzoeken zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

Contextuele deelvragen

1. Wat zijn de NRVT-regels en wat is het doel van de NRVT-regels?
2. Wat is de plausibiliteitstoets en wat is het doel van deze toets?

Theoretische deelvragen:

3. Wat is een taxatie van kwaliteit en wat zijn kenmerken van kwaliteit en vertrouwen?
4. Wat is de marktwaarde en hoe wordt de marktwaarde van bedrijfsobjecten bepaald?
5. Wat houdt de Behavioral Finance theorie in en welke psychologische concepten uit de Behavioral Finance kunnen van invloed zijn op de kwaliteit van taxaties?

Empirische deelvragen (praktijkonderzoek):

6. Wat is de invloed van de plausibiliteitstoets op de concepten uit de Behavioral Finance?
7. Wat is de invloed van de plausibiliteitstoets op de kwaliteit van en vertrouwen in taxaties?

Maatschappelijke deelvraag:

8. Hoe kan de plausibiliteitstoets verbeterd worden, zodat het een grotere invloed heeft op de kwaliteit van en vertrouwen in taxaties?

1.5. Afbakening

Dit onderzoek heeft betrekking op de marktwaarde van bedrijfsobjecten die in Nederland zijn gelegen. Het gaat over zowel commercieel vastgoed als vastgoed voor de eigenaar gebruiker. De vastgoedcategorie bedrijfsobjecten is gekozen vanwege de grote omvang van deze categorie en het daaruit voortvloeiende economisch en maatschappelijk belang. Tevens bevordert het kiezen van één categorie de uitvoerbaarheid van het onderzoek en vergelijkbaarheid van de resultaten. Het onderzoek heeft betrekking op taxateurs die staan ingeschreven in het NRVT en wel in de kamer Bedrijfsmatig Vastgoed, zodat de NRVT-regels de minimale norm zijn.

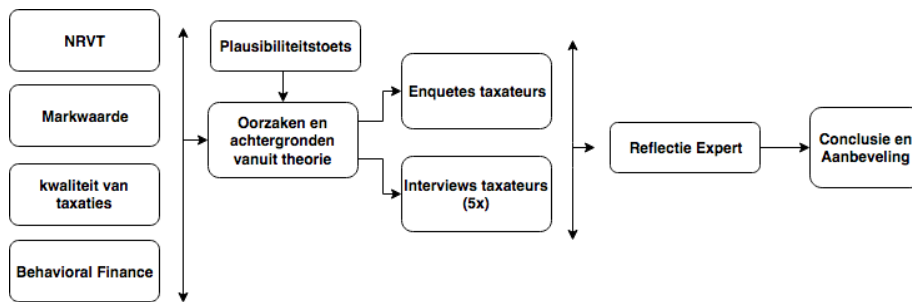
De doelgroep van het onderzoek is taxateurs Bedrijfsmatig Vastgoed die staan ingeschreven in het NRVT-register, kamer Bedrijfsmatig Vastgoed en professionele belanghebbenden van taxaties Bedrijfsmatig Vastgoed. Op deze manier is het mogelijk om het vraagstuk vanuit een vakinhoudelijk perspectief te kunnen belichten.

De plausibiliteitstoets is gekozen omdat de toets mogelijk invloed heeft op het gedrag van de taxateur, wat samenhangt met de kwaliteit van taxaties. De toets is veelomvattend, aangezien de toets betrekking heeft op de volledige taxatie en het taxatieproces en hiermee inzicht in de geloofwaardigheid en aannemelijkheid kan worden verkregen. Andere NRVT-vereisten zijn minder allesomvattend en hebben betrekking op enkele onderdelen van het taxatieproces. Tevens heeft deze keuze te maken met de uitvoerbaarheid van dit onderzoek, omdat het niet haalbaar is om alle NRVT-regels te onderzoeken.

In dit onderzoek wordt met opdrachtgever bedoeld diegene die de opdracht geeft aan de taxateur om een taxatie uit te voeren. Het publiek is iedereen die een taxatie gebruikt voor zijn doeleinden.

1.6. Beknopte onderzoeksmethode

Het onderzoek wordt hoofdzakelijk getypeerd als een kwalitatief en exploratief onderzoek aangezien er op verkennende wijze inzicht wordt verkregen in de invloed van de plausibiliteitstoets. Allereerst worden relevante theorieën uiteengezet in hoofdstuk 2. Daarna wordt empirische data verkregen door middel van enquêtes en interviews. De vragen van de enquêtes en interviews zijn gebaseerd op de behandelde theorieën. De enquêtes zijn bedoeld om achtergrondinformatie en cijfers over de plausibiliteitstoets te verkrijgen, die vervolgens belangrijke input vormen voor de interviews. Met de data vanuit de interviews worden de deelvragen en centrale onderzoeksvraag beantwoord. De resultaten worden uiteindelijk voorgelegd aan een expert met het doel om de validiteit van het onderzoek te vergroten en additionele informatie omtrent de plausibiliteitstoets te verkrijgen. Figuur 1 geeft een beknopte visualisatie van de onderzoeksmethode weer. De onderzoeksmethode wordt in hoofdstuk 3 uitgebreid toegelicht.



Figuur 1: Onderzoeksmethode

1.7. Relevantie van het onderzoek

De waarde van het vastgoed in Nederland is groot, circa 2.006 miljard onderverdeeld in ongeveer 1.569 miljard voor de woonhuizen en circa 436 miljard voor niet woningen (CBS, 2016). De waarde bedraagt ongeveer drie keer het nationaal inkomen en heeft invloed op inkomens en vermogens van actoren, waardoor het van groot economisch en maatschappelijk belang is. Het effectief functioneren van de vastgoedmarkten is een voorwaarde om de welvaart te kunnen handhaven of te laten groeien (Tordoir, 2012). De actoren hebben dan ook belang bij volledige informatie en een taxatie die een weergave is van een marktwaarde met een hoge kwaliteit. Daarnaast hebben taxateurs er voor hun verdienmodel belang bij dat opdrachtgevers vertrouwen hebben in het taxatierapport. Als het vertrouwen verdwijnt komt er een einde aan dit verdienmodel. De relevantie is tevens terug te zien in de enorme belangstelling van actoren in de vastgoedmarkt en financieringsmarkt voor de kwaliteit van taxaties en om ingrijpen van de AFM te voorkomen moet de sector met zelfreinigend vermogen een kwaliteitsverbetering laten zien (AFM, 2015).

1.8. Leeswijzer

Dit onderzoek is als volgt ingedeeld. In hoofdstuk 2 worden de theorieën die relevant zijn in de context van dit onderzoek bediscussieerd. De methodes en technieken worden in hoofdstuk 3 beschreven. Vervolgens worden in hoofdstuk 4 de resultaten van het onderzoek weergegeven. Het onderzoek eindigt met hoofdstuk 5, de conclusie, waarin de centrale hoofdvraag wordt behandeld, en een discussie met een reflectie op dit onderzoek en interessante richtingen voor vervolgonderzoek.

2. Theoretisch kader

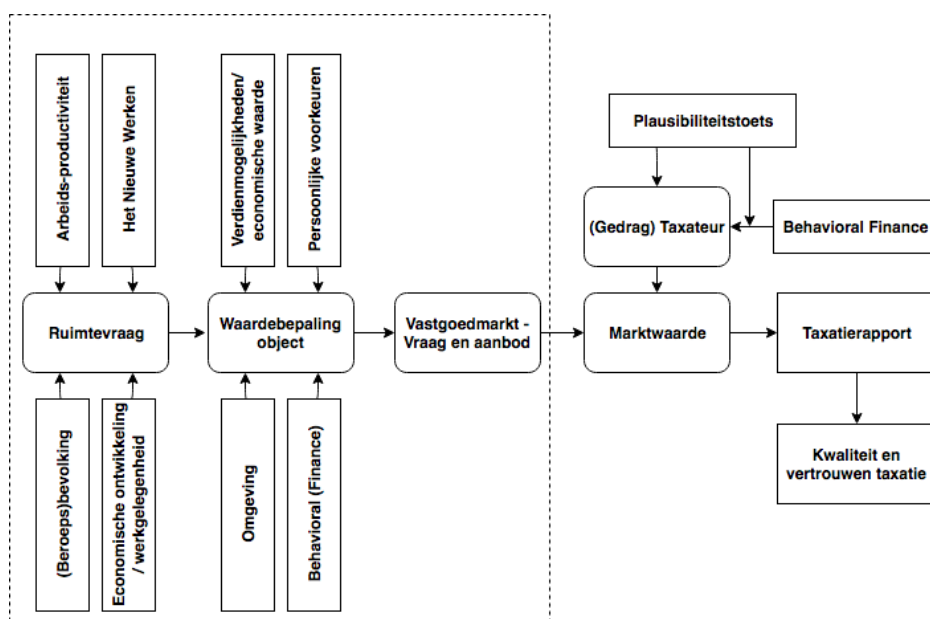
Dit hoofdstuk geeft het theoretische kader weer voor het onderzoek. Hierin worden de theorie en context beschreven die nodig zijn om uiteindelijk de hoofdvraag te beantwoorden. De deelvragen 1 en 2 worden als eerste beantwoord door te beschrijven wat de NRVV-regels en de plausibiliteitstoets inhouden en wat het doel is van deze regels en de plausibiliteitstoets. Vervolgens wordt deelvraag 3 beantwoord met de beschrijving van wat kwaliteit van taxaties is en wat de kenmerken van kwaliteit en vertrouwen zijn. De marktwaardetheorie met de drijvers en waarde-beïnvloedende factoren wordt aansluitend omschreven. Het doel is om vanuit de theorie inzicht te krijgen in wat marktwaarde is en hoe de taxatie van de marktwaarde tot stand komt. Vanuit hier wordt een antwoord op deelvraag 4 gegeven. De marktwaardetheorie is enkel gebaseerd op rationele elementen en wordt daarom aangevuld met de theorie van Behavioral Finance theorie. Door middel van deze theorie wordt inzicht verkregen in welke psychologische concepten van invloed kunnen zijn op het gedrag van taxateurs en daarmee op de kwaliteit van taxaties (deelvraag 5).

2.1. Conceptueel model

De theorie en de relaties tussen de theorieën worden beschreven in Figuur 2. De linkerkant van het schema, dat omlijnd is met een stippellijn, omvat de rationele theorie. De vraag en het aanbod op de vastgoedmarkt wordt beïnvloed door ruimtevrage en de waardebeoordeling van vastgoed. Er zijn verscheidene facetten die invloed hebben op ruimtevrage. Zo heeft bijvoorbeeld het nieuwe werken ervoor gezorgd dat men flexibel is gaan werken en de noodzaak voor één vaste werkplaats is hierdoor dus verminderd. De waardebeoordeling van een vastgoedobject wordt bepaald door de drijfveren van de subjecten en wordt onder andere beïnvloed door de omgeving van het object. Zo heeft vastgoed te maken met externe effecten en is vatbaar voor omgevingsinvloeden.

De rechterkant van het conceptueel model beschrijft hoe een taxatie tot stand komt. De taxateur baseert zijn oordeel op feiten en inzichten maar wordt ook beïnvloed door de heuristische vanuit de Behavioral Finance en legt de marktwaarde van een object vast in een taxatierapport. Deze marktwaarde is afhankelijk van de vraag en het aanbod op de vastgoedmarkt.

Wat dit conceptuele model beschrijft is dat de marktwaarde bepaald wordt door zowel rationele elementen als irrationele elementen. In de volgende paragrafen worden de theorieën uit het conceptuele model uitgebreid behandeld in de context van dit onderzoek. Het inzicht in de theorieën en de relaties tussen de theorieën is nodig om de invloed van de plausibiliteitstoets op de kwaliteit van en het vertrouwen in taxaties in de marktwaarde van bedrijfsobjecten te kunnen onderzoeken.



Figuur 2: Conceptueel model

2.2. NRVT en de plausibiliteitstoets

Instituten zijn spelregels die het sociale en economische verkeer van actoren structuren. Het gaat om formele wet- en regelgeving, werkafspraken, maar ook over informele gewoonten en sociale normen (Marquard et al., 2015). Volgens de Neo-Institutionele theorie ontstaan instituten met als doel om de gevolgen van niet optimale informatie te beperken bij de totstandkoming van transacties.

Het NRVT en de NRVT-regels zijn het gevolg van falende taxateurs in de markt. De taxaties waren niet transparant door de wijze van taxeren met als gevolg een gebrek aan informatie voor de marktactoren (PBL, 2013). Het instituut NRVT kan de beschikbaarheid van informatie stimuleren.

2.2.1. Het Nederlands Register Vastgoed Taxateurs

Het NRVT is op advies van onder andere het AFM en DNB opgericht door de beroeps- en brancheorganisaties van de makelaars en taxateurs. Het doel van het NRVT is een verdere professionalisering van het beroep van taxateur en hiervoor een toetsingskader te scheppen. Hiervoor is het nieuwe register opgericht, één register waarin taxateurs te vinden zijn en zich conformeren met onafhankelijk tuchtrechtspraak. Het nieuwe register heeft als doel de transparantie in de markt te vergroten en de professionaliteit te verbeteren, zodanig dat aan de schatting en rapportering van de taxateur in het economische en maatschappelijke verkeer vertrouwen kan worden ontleend.

Het NRVT is een stichting met een Bestuur, een Centrale Raad en Expertcommissies. Het Bestuur heeft de taak het bewaken van de continuïteit van de stichting en de positie van het NRVT in het maatschappelijk verkeer. Het bestuur is gevormd uit de vertegenwoordigers van de bestaande beroeps- en brancheverenigingen. De Centrale Raad zorgt voor de maatschappelijke en economische inpassing van de voorstellen van de

Expertcommissies. De Centrale Raad bespreekt de voorstellen en legt ze ter besluitvorming voor aan het Bestuur. De Centrale Raad heeft stemgerechtigde leden, consulterende leden en stakeholders. Een voorbeeld van deze stakeholders is de DNB. De Expertcommissies bestaat uit taxateurs die staan ingeschreven in een van de Kamers van het NRVV-register. De taxateurs geven vorm aan de inhoud en hoe de beroepsregels- en gedragscode zich ontwikkelen, voorstellen over de toelatings- en educatie-eisen vallen ook binnen de taak van de Expertcommissies.

De taxateurs die staan ingeschreven in het NRVV zijn onderworpen aan tuchtrechtspraak die wordt uitgevoerd door het onafhankelijk opererende tuchtcollege van de Stichting Tuchtrechtspraak NRVV. Het NRVV voert doorlopend toezicht uit op naleving van de NRVV-regels en steekproefsgewijs worden er audits uitgevoerd.

Voor bedrijfsmatig vastgoed heeft de NRVV de aanbevelingen grotendeels opgenomen in het reglement Algemene Gedrags- en Beroepsregels en het reglement Bedrijfsmatig Vastgoed met een addendum Groot Bedrijfsmatig Vastgoed (NRVV-regels). In de Algemene Gedrags- en Beroepsregels gaat het over de fundamentele beginselen met als doel de kritische houding van de taxateur te bevorderen en ongewenste gedragingen te voorkomen. De taxateur dient op een evenwichtige wijze tot zijn taxatierapport te komen en signaleert ontwikkelingen die een bedreiging zijn voor de fundamentele beginselen. Het NRVV geeft voorbeelden van ontstaan van deze bedreigingen. Theorieën over het ontstaan worden niet gegeven. In Tabel 1 is een overzicht van de fundamentele beginselen met de daaruit geanalyseerde gedragskenmerken weergegeven.

Tabel 1: Fundamentele beginselen NRVV (NRVV, 2015, met eigen bewerking)

Fundamentele beginselen	Gedragskenmerken
Professioneel gedrag	<ul style="list-style-type: none"> - functie niet in diskrediet brengen. - houden aan geldende wet- en regelgeving. - professionele kritische houding t.o.v. collega-taxateurs.
Vakbekwaamheid	<ul style="list-style-type: none"> - vakbekwaamheid op een niveau houden om een professionele taxatiedienst te kunnen uitvoeren.
Integriteit	<ul style="list-style-type: none"> - handelen vanuit het publiek belang. - eerlijk en oprecht optreden. - tegengaan van belangenverstrengeling. - nalaten van handelingen die het beroep. van taxateur in diskrediet kunnen brengen
Objectiviteit en onafhankelijkheid	<ul style="list-style-type: none"> - taxatie niet ongepast laten beïnvloeden waardoor de objectiviteit en onafhankelijkheid van de taxatiedienst in gevaar komt.
Zorgvuldigheid en transparantie	<ul style="list-style-type: none"> - taxatiedienst nauwgezet, grondig en tijdig uitvoeren. - past wet- en regelgeving en standaarden toe. - schriftelijk vastleggen van de taxatieopdracht. - vastlegging werkzaamheden in het taxatierapport en het taxatiedossier.
Vertrouwelijkheid	<ul style="list-style-type: none"> - geheimhouding van gegevens met een vertrouwelijk karakter.

In het Reglement Bedrijfsmatig Vastgoed met addendum Groot Bedrijfsmatig Vastgoed worden de minimale vereisten zoveel mogelijk concreet uitgewerkt met als doel de taxateur een handvat te geven hoe te handelen en te komen tot meer uniformiteit en eenduidigheid. De minimale vereisten zijn gebaseerd op de fundamentele beginselen. De taxateur moet zijn taxatierapport laten toetsen op plausibiliteit door een

controlerende taxateur en laten voorzien van een getekende plausibiliteitsverklaring. In Tabel 2 is een overzicht van de gebieden met de minimale vereisten die betrekking hebben op het Reglement Bedrijfsmatig Vastgoed weergegeven, waarbij de vereisten voor het Groot Zakelijk Vastgoed zijn toegevoegd.

Tabel 2: Minimale vereisten NRVT (NRVT, 2015, met eigen bewerking)

Gebieden	Vereisten
Toelating	De minimale opleiding- en werkervaringseisen, alsmede het aantal taxaties per jaar dat is verricht.
Permanente educatie	Het aantal uit te voeren taxaties per jaar en het aantal te besteden uren aan educatie.
Doorlopend toezicht	Taxateur wordt onderworpen aan het doorlopend toezicht en tuchtrechtspraak van het NRVT
Taxatiestandaarden	Taxatie dient in overeenstemming te zijn met het EVS en/of IVS.
Objectiviteit en onafhankelijkheid	Regels omtrent de financiële onafhankelijkheid, termijn van betrokkenheid bij een vastgoedobject en de declaratie mag niet afhankelijk zijn van de hoogte van de getaxeerde waarde. Invoeren van "Chinese Walls" als waarborg voor ongepaste beïnvloeding tussen conflicterende onderdelen van de organisatie van de taxateur.
Minimale vereisten opdrachtvoorwaarden	Concrete opsomming wat in de schriftelijke taxatieopdracht tussen de taxateur en de opdrachtgever moet worden opgenomen.
Taxatierapport en taxatievoorwaarden	Concrete opsomming van de inhoud van het taxatierapport en de te verrichten werkzaamheden.
Taxatietypen	Diepgang onderzoek en werkwijze voor een volledige taxatie, hertaxatie en markttechnische update.
Inspecties	Regels met betrekking tot de mate van inspectie per taxatietype.
Plausibiliteitstoets	Taxatie voorzien van een toets op aannemelijkheid en geloofwaardigheid van de taxatiedienst door een controlerende taxateur.
Informatievoorziening	Vaststelling plausibiliteit beschikbare informatie in relatie tot de taxatiedienst.
Taxatiemethoden en onderbouwing	<ul style="list-style-type: none"> - Marktwaaarde als waarderingsgrondslag. - Toepassen van de taxatiebenaderingen: Inkomstenbenadering, vergelijkingsmethode en kostenbenadering. - Analyse referentiegegevens. - Inzichtelijk maken rendementen. - Achterhalen aanvullende afspraken bij verhuur. - Beoordeling courantheid. - Kwalitatieve gevoeligheidsanalyse d.m.v. SWOT analyse. - Analyse schattingonzekerheid.
Beheersing taxatieproces	Regels met betrekking tot dossiervorming, kwaliteitsborgingsproces, reviews (intern) en validatie rekenmodellen.
Aansprakelijkheid en verzekering	Verzekering tegen (beroeps- aansprakelijkheid.

2.2.2. De plausibiliteitstoets

In de PTA-aanbevelingen heeft aanbeveling zesentwintig betrekking op de plausibiliteitstoets en wordt een collegiale toetsing of peer review genoemd. De toetsing is een methode om de kwaliteit van werkzaamheden te onderwerpen aan een kritische blik van een taxateur van vergelijkbaar niveau. De taxateur mag alleen een toetsing doen als hij beschikt over alle feiten en informatie waarop de eerste taxateur zijn taxatie baseerde. Verdere specifieke richtlijnen en instructies worden niet gegeven. De toetsing zal volgens het PTA ook een positieve bijdrage leveren aan het maatschappelijk vertrouwen van taxaties om met de collegiale toetsing inzicht te geven in de kwaliteitsimpuls die bij taxateurs plaatsvindt.

Het PTA refereert naar de *International Valuation Standards (IVS)*, hierin staat geen uitwerking van de collegiale toetsing niet anders dan in de *IVS Proposed Code of Ethical Principles for Professional Valuers*. Het IVS geeft tevens een opsomming van bedreigingen met aanbevelingen. Het doel is bewaking van de fundamentele beginselen zoals het professioneel gedrag, vakbekwaamheid, objectiviteit en onafhankelijkheid.

Het NRVT sluit zich grotendeels aan bij de bedreigingen die in de IVS Code worden genoemd en noemt expliciet de bedreiging van zelftoetsing als gevolg die ontstaat doordat de taxateur zijn eigen werkzaamheden beoordeelt en stelt dan ook in het Reglement Bedrijfsmatig Vastgoed dat alle professionele taxatiediensten moeten worden onderworpen aan een plausibiliteitstoets van een controlerende taxateur, die zich moet houden aan de fundamentele beginselen zoals opgenomen in de Algemene gedrags- en beroepsregels. Het NRVT geeft aan dat de controlerende taxateur moet toetsen op aannemelijkheid en geloofwaardigheid van de professionele taxatiedienst. Tevens moet de toets aangeven of de gehanteerde taxatiemethodiek in overeenstemming is met de EVS en/of IVS eisen. De controlerende taxateur moet zijn bevindingen vastleggen in de plausibiliteitsverklaring, zoals hieronder weergegeven in Figuur 3.

Ondergetekende,

Bedrijfsnaam:
Naam:
Adres:
Woonplaats:
Lid van/ingeschreven in, onder vermelding van (registratie)nummer:

verder te noemen "taxateur",

verklaart:

- Taxateur heeft het taxatierapport met nummer van het object aan de te kadastraal bekend onder: getaxeerd door beoordeeld op plausibiliteit van de waarde en de onderbouwing van de waarde.
- Taxateur heeft het taxatierapport d.d. beoordeeld.
- Taxateur heeft geen interne en/of externe inspectie van het object gedaan.
- Taxateur heeft alle bijlages in relatie tot de inhoud van het taxatierapport bekeken.
- Taxateur geeft geen garantie op de compleetheid van het taxatierapport en de bijlages.
- Op basis van de beoordeelde stukken is taxateur van mening dat de waarde in het taxatierapport plausibel is / Op basis van de beoordeelde stukken heeft taxateur volgende opmerkingen:

Aldus door taxateur,

Plaats, datum

Figuur 3: Voorbeeld plausibiliteitsverklaring (NRVT, 2015)

Het NRVT geeft echter geen theorie of achtergrondinformatie voor de invoering van de plausibiliteitstoets, wat theoretisch onderbouwd onderzoek interessant maakt. De toets moet er aan bijdragen dat de taxateur een professionele taxatiedienst aflevert waar aan in het economische en maatschappelijke verkeer vertrouwen kan worden ontleend.

Ook in andere vakgebieden wordt de collegiale toets gebruikt en het beste voorbeeld waar de toets (*peer-review*) wordt toegepast is de academische wereld. De mainstream gedachte van collegiale toetsing is dat eenvoudig en simpel fouten of onduidelijkheden aan het licht kunnen komen, het extra invalshoeken oplevert

en meer ogen veelal meer zien. Veel aandacht wordt besteed aan de wijze waarop een collega-expert kan worden geselecteerd en hoe de collegiale toetsing kansen biedt om van elkaar te leren en een bijdrage leveren aan de kwaliteit van het product of dienst. Zo heeft de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie een peer review model ontwikkeld waarbij notarissen door opgeleide auditors worden getoetst (KNB, 2016). De auditor is een collega notaris die de toetsing doet op basis van vastgestelde criteria. Om belangenstrengeling te voorkomen komt de auditor uit een ander rechtsgebied dan de notaris waar hij de peer review uitvoert. De intercollegiale toetsing heeft bij de notarissen veel inzichten en nuttige informatie opgeleverd. Er zijn bijvoorbeeld structurele tekortkomingen in administratieve systemen ontdekt en nuttige procedures en oplossingen voor problemen die bruikbaar zijn voor andere kantoren. (KNB, 2016). Er zijn geen data bekend in de context van collegiale toetsing, wat dit onderzoek interessant maakt.

2.3. Kwaliteit van en het vertrouwen in taxaties

In dit onderzoek staat de kwaliteit van taxaties en het vertrouwen in de taxaties centraal. Kwaliteit en vertrouwen hangen met elkaar samen en worden in dit theoretische kader bediscussieerd. Dit is nodig om meer inzicht te krijgen in hoe de plausibiliteitstoets invloed zou kunnen uitoefenen op de kwaliteit van en het vertrouwen in taxaties.

2.3.1. Kwaliteit van taxaties

Wat wordt met kwaliteit van taxaties bedoeld en wat zijn de kenmerken van kwaliteit van een taxatie? Het begrip kwaliteit zou je een containerbegrip kunnen noemen omdat het publiek en de taxateurs vele betekenissen aan het begrip toekennen. Dit blijkt uit de volgende niet limitatieve opsomming: professionaliteit, onafhankelijkheid, vertrouwen, integriteit, transparantie, realiteitsgehalte, inzichtelijkheid, nauwkeurigheid, vergelijkbaarheid, deskundigheid, leesbaarheid, begrijpelijkheid en de mate van onderbouwing (Van Arnhem et al., 2013, NRVT, 2015). Het begrip kwaliteit geeft in van Dale het volgende: *“mate waarin iets goed is; gesteldheid, hoedanigheid, aard.”* Het NRVT (2015) geeft de volgende kwaliteitsnorm van de kwaliteit van een taxatie en noemt de taxatie een professionele taxatiedienst:

“Een door een geregistreerd taxateur schatten van en schriftelijk rapporteren over de waarde van vastgoedobjecten, zodanig dat aan de schatting en rapportering in het economische en maatschappelijke verkeer vertrouwen kan worden ontleend.”

Het taxeren is een schatting van de waarde van een object door een taxateur. Een taxatie kent een zekere mate van onzekerheid en is geen feit omdat het een menselijke schatting is gebaseerd op een aantal aannames (Van Arnhem et al., 2013). Bij een taxatie gaat het om een virtuele situatie. Mensen handelen onder onzekerheid en er is geen objectieve maatstaf om dit te meten (Van Arnhem et al., 2013). Volgens Vis (2013) is een taxatie niet betrouwbaar omdat de getaxeerde marktwaarde overeenkomt met de daadwerkelijke prijs, maar is een taxatie betrouwbaar wanneer de uitkomst langs een methodologische zuivere weg tot stand is gekomen. Hierbij is vereist dat de uitkomst controleerbaar is en dat er openheid is over de gebruikte gegevens en toegepaste methode (Vis, 2013). De taxatieleer sluit hier op aan omdat een taxatie van goede kwaliteit hierin wordt omschreven als een taxatie die zorgvuldig tot stand is gekomen en marktconform is (Van Arnhem

et al., 2013). Het verschil met de opinie van Vis is dat de taxatienauwkeurigheid in de taxatieleer meer aandacht krijgt. Vanuit de waarderings- en taxatieleer is een overzicht van de kenmerken van kwaliteit weergegeven.

Tabel 3: Kenmerken van kwaliteit (Van Arnhem et al., 2013, met eigen bewerking)

Begrip	definitie	Kenmerken
Zorgvuldigheid	Transparantie	- Goed gemotiveerd - Begrijpelijkheid - Controleerbaarheid
	Uniformiteit en vergelijkbaarheid	- Valide modellen gebruikt - Taxatiestandaarden
Marktconformiteit	Betrouwbaarheid van de schatting	- Marktonzekerheid - Menselijke schatting
	Zekerheid van de schatting	- Toekomstverwachtingen - Courantheid object

Als de taxatie op kwaliteit moet worden getoetst wordt er gekeken naar de zorgvuldigheid en de toets op marktconformiteit (Van Arnhem et al, 2013). Bij zorgvuldigheid gaat het om hoe de taxatie tot stand is gekomen en de mate van transparantie van de taxatie. De kern hierbij is of een taxatie controleerbaar, gemotiveerd en begrijpelijk is toegelicht. Is er sprake van uniformiteit en vergelijkbaarheid, zijn er valide modellen gehanteerd en welke set van taxatiestandaarden zijn toegepast.

Bij de toets op marktconformiteit gaat het om de taxatienauwkeurigheid, in hoeverre wijkt de taxatie af van de werkelijke waarde. De afwijking kent drie categorieën (Theebe, 2014), de willekeurige fout doordat een taxatie, uitgevoerd door twee taxateurs van het hetzelfde object op het zelfde moment, in waarde zal verschillen omdat het een menselijke schatting is. De systematische fout is het gevolg van *lagging* en *smoothing*. Verder is er de afwijking als gevolg van de marktonzekerheid. Deze ontstaat doordat de vastgoedmarkt niet efficiënt werkt en niet transparant is. Door deze kenmerken bestaat er geen perfect toetscriterium van een taxatie en dit heeft invloed op de betrouwbaarheid van de marktconformiteit van de taxatie. De zekerheid van de schatting hangt samen met de toekomstverwachtingen van kopers en verkopers als verwachtingen over de economische en maatschappelijke ontwikkelingen (Van Arnhem et al., 2013).

In dit onderzoek wordt de definitie en kwaliteitsnorm van het NRVT als uitgangspunt genomen en afgemeten aan de kenmerken van kwaliteit zoals in de waarderings- en taxatieleer omschreven. In het praktijkonderzoek wordt de invloed van de plausibiliteitstoets op de kwaliteitskenmerken van taxaties onderzocht.

2.3.2. Vertrouwen in taxaties

Het gevolg van onvoldoende transparante en betrouwbare taxaties is dat vertrouwen in taxaties en taxateurs laag is. Echter om te kunnen vertrouwen op het oordeel van de taxateurs en de verwachtingskloof tussen gebruikers van taxatierapporten en taxateurs te dichten is juist vertrouwen nodig. Nooteboom (2010) onderstreept het belang van vertrouwen.

Nooteboom (2010) geeft aan dat vertrouwen samenhangt met de competenties en de intenties van de persoon en of organisatie. Bij competenties gaat het om het vertrouwen in de deskundigheid en vaardigheden van de persoon en bij het vertrouwen in de intenties gaat het om het vertrouwen in de toewijding/aandacht van de persoon. De afwezigheid van bedrog is een voorwaarde voor vertrouwen.

Er is een onderscheid tussen 'vertrouwen op', gebaseerd op beheersing en 'vertrouwen in', gebaseerd op de gedeelde normen en waarden.

Een vorm van beheersing is het opportunistische gedrag te beperken door het stellen van regels. De straf en beloning is ook een vorm van beheersing waarbij het gedrag wordt beïnvloed. De reputatie is een voorbeeld van een prikkel van beloning en is een vorm van beheersing met een hoge mate van eigenbelang, de persoon gedraagt zich omdat slecht gedrag zijn relaties met anderen bederft. Bij 'vertrouwen in' zijn de personen bereid rekening te houden met de belangen van anderen en kan er zelfs sprake zijn van enige opoffering van het eigenbelang. Het vertrouwen van relaties is hierbij gebaseerd op routine en identificatie (Nooteboom, 2010). Vertrouwen is de basis voor samenwerking tussen personen en organisaties en kan worden bereikt door een afgewogen combinatie van vertrouwen gebaseerd op beheersing en 'vertrouwen in'.

De regels kunnen minder gedetailleerd zijn als er meer vertrouwen is en een te veel aan regels kan een signaal zijn van wantrouwen. De juiste combinatie zal de samenwerking tussen mensen en organisaties bevorderen, transactiekosten verlagen en risico's beperken (Nooteboom, 2010).

Aan een taxatie die de kenmerken heeft van een hoge zorgvuldigheid en marktconformiteit kan vertrouwen worden ontleend. De kenmerken hangen samen met informatie en vertrouwen hangt samen met de communicatie van die informatie. In het praktijkonderzoek wordt onderzoek gedaan naar de communicatie tussen de taxateur en de opdrachtgever van een taxatie.

2.4. Marktwaaardetheorie

In dit onderdeel staat het begrip marktwaarde centraal en wordt er een analyse van de definitie gegeven. Verder wordt gekeken naar de theorieën en factoren die van invloed zijn op de marktwaarde en hoe de taxatie van de marktwaarde tot stand komt.

Voor het begrip marktwaarde wordt voor dit onderzoek aansluiting gezocht bij de norm volgens de *International Valuation Standards (IVS)*. De marktwaarde wordt hierin als volgt gedefinieerd:

"Marktwaarde is het geschatte bedrag waartegen vastgoed zou worden overgedragen op de peildatum tussen een bereidwillige koper en een bereidwillige verkoper in een zakelijke transactie na behoorlijke marketing, waarbij de partijen met kennis van zaken, prudent en niet onder dwang zouden hebben gehandeld" (Van Arnhem et al, 2013, p.46).

De marktwaarde is volgens de definitie de geschatte prijs van een theoretische transactie en bevat acht veronderstellingen (Van Arnhem et al, 2013). In het begrip marktwaarde staan de koper en verkoper, het object en de marktwerking centraal of anders gezegd het gaat om de subjecten, objecten en de dynamiek op de vastgoedmarkt. Een taxatie is een schatting van een waarde van een object door een taxateur en de taxateur moet denkbeeldig een transactie veronderstellen en rekening houden met de begrippen en regels van de taxatieleer en vervolgens geeft hij een onderbouwing van zijn taxatie (Van Arnhem et al., 2013).

In de vastgoedleer kent men een aantal toonaangevende theorieën en kenmerken als het gaat om de bepaling van marktwaarde. Hieronder zullen een aantal theorieën worden beschreven. Het gaat hier om het gedachtegoed van de Oostenrijkse school, de ruimtevraag en de ruimtelijke organisatie. De theorieën geven inzicht hoe de marktwaarde wordt bepaald en worden daarom bestudeerd. Tevens wordt een beschrijving gegeven van het taxatieproces.

2.4.1. Ruimtevraag

De taxateur zal eerst inzicht moeten krijgen in de ruimtevraag van vastgoed. Een voorbeeld is de deelmarkt van kantoorruimte. De vraag naar kantoorruimte wordt gedreven door de (regionale) ontwikkeling van de werkgelegenheid. Primair gaat het hierbij over de economische ontwikkeling en de (beroeps)bevolking. Deze hangen met elkaar samen en de arbeidsproductiviteit is hierbij een belangrijke factor (PBL, 2013). De technologische ontwikkelingen in de zakelijke en financiële dienstverlening zullen de arbeidsproductiviteit laten stijgen met als gevolg een daling van de werkgelegenheid in deze sectoren (Tordoir, 2013; Tordoir, 2015). Van invloed zijn ook de maatschappelijke ontwikkelingen zoals het nieuwe werken; de werknemers worden steeds minder plaats- en tijdsafhankelijk wat betreft het uitvoeren van hun werkzaamheden met als gevolg een sterke daling van de benodigde vloeroppervlakte per werknemer (PBL, 2013). Verder heeft de regelgeving omtrent duurzaamheid invloed op de vraag naar kantoorruimte en de waarde van de bestaande voorraad kantoorruimte. (NVM, 2016). Tevens kunnen interventies in de markt, bijvoorbeeld het actuele monetaire beleid van de Europese Centrale Bank, invloed hebben op de vraag naar vastgoed (Vis, 2010).

De drijvers en waarde-beïnvloedende factoren zijn gerelateerd aan de specifieke kenmerken van de vastgoedmarkt. Zo kenmerkt de vastgoedmarkt zich door weinig transparantie, wat betekent dat de informatie niet volledig bij partijen bekend is; er is geen doorlopende prijsvorming met als gevolg vertraging in het kennisnemen van marktontwikkelingen (Van Gool et al., 2013; Van Arnhem et al., 2013). Deze marktonvolkomenheden alsmede de lange levensduur en productietijd van vastgoed zijn de oorzaak van het cyclische karakter van de vastgoedmarkt, waarbij perioden van veel en weinig nieuwbouw elkaar afwisselen. De prijsvorming is in-elastisch, omdat het aanbod veelal niet snel aan de vraag kan worden aangepast en heeft tot gevolg dat kopers geheel afhankelijk zijn van de omstandigheden van het moment (Van Arnhem et al., 2013).

2.4.2. Oostenrijkse school

Het gedrag van de mens staat centraal bij de ruimtevraag en zijn specifieke behoefte en positie heeft invloed op de markt. De keuze van de mens bepaalt het wel of niet kopen of verkopen van een object (Van Arnhem et al., 2013). De gedachte van de Oostenrijkse school sluit hierop aan met de toevoeging dat volgens de

Oostenrijkse School mensen handelen om hun positie en situatie te verbeteren en hiervoor middelen inzetten. De inzet van middelen kan leiden tot het verwachte resultaat. De waarde hierbij is de economische waarde die voortvloeit uit de beoogde handeling en bestaat uit de huidige waarde van een reeks van vrije geldstromen die aan het object zijn toe te rekenen. De toekomstige verdienmogelijkheden zijn hierbij bepalend en tijdsvoorkeur speelt hierbij een rol. Voorkeur is zo snel mogelijk in de situatie te komen die voor hem het gunstigste is. Het gaat om de toekomstverwachtingen van de persoon en de waarde die het object voor hem heeft in zijn situatie en positie en is daarom per definitie subjectief. De persoon ziet naast zijn huidige positie en situatie alternatieven en gaat deze vergelijken en rangschikken (Vis, 2013).

De waardeerder baseert zijn waardering op kennis verkregen uit de theorie van (economische) verschijnselen en omdat ieder menselijk handelen uniek is heeft de waardeerder de taak om te proberen “in de huid” van de opdrachtgever te kruipen met als doel te begrijpen wat de drijfveren zijn voor het handelen. Waarderen is het rangschikken van mogelijke posities en worden er verschillende scenario's geschetst. De *discounted cash flow-methode* is een methode om de economische waarde te bepalen van een object door de toekomstige netto geldstromen te waarderen (Vis, 2010).

Taxeren is anticiperen op een verwacht feit en is niet gelijk aan waarderen omdat bij taxeren het object centraal staat en niet het subject. De taxateur baseert de taxatie vaak op historisch materiaal, waarbij referenties als startpunt worden gebruikt. Het bezwaar van de Oostenrijkse school is dat er geen theoretisch kader is voor het samenstellen van referenties en geen causaal verband is tussen de referentie en te schatten bedrag omdat twee prijzen door verschillende personen op verschillende tijdstippen zijn overeengekomen. Hierdoor hebben prijzen net zoals waarde een subjectief karakter. Volgens Vis (2013) zou het subject bij het taxeren meer aandacht moeten krijgen, als ook het begrip economische waarde met de taxatiemethode de *discounted cash flow-methode* (Vis, 2010).

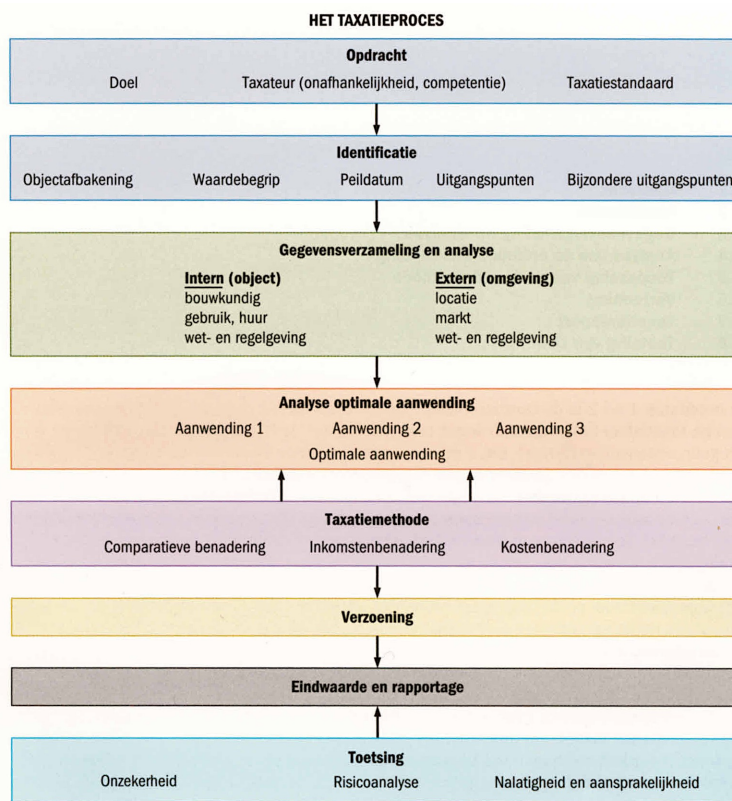
2.4.3. Ruimtelijke organisatie

Naast de individuele kwaliteiten ontleent het object zijn waarde aan de locatie en samenhang met de omgeving. Het vaste karakter van vastgoed is hiervoor de oorzaak en verklaart hiermee het causale verband. Het gaat hierbij over de ruimtelijke interactiekosten, schaaffecten en externe effecten, en die hebben effect op de waarde van vastgoed (Tordoir, 2012). Deze theorieën gaan over de ruimtelijke organisatie en geven inzichten in de effecten van de hoogte van vervoerskosten en de aanwezigheid van voorzieningen op de waarde van vastgoed. De externe effecten hebben tevens invloed op de waarde van vastgoed en hierbij gaat het om de interacties tussen actoren en hun omgeving. Het kan bijvoorbeeld over de negatieve effecten van de overlast van een bedrijf gaan of de positieve effecten van clustering van bedrijven (Tordoir, 2012).

2.3.4. Taxatieproces

Om te komen tot taxaties die zijn te begrijpen en geloofwaardig overkomen zijn afspraken -institutes- nodig (Van Arnhem et al., 2013). Het gaat hierbij om fundamentele gedragsrichtlijnen, taxatiebeginselen en toepassingsregels. Om te zien hoe een taxatie tot stand komt wordt het onderstaande taxatieproces uit de taxatieleer gevolgd (Figuur 4). In het taxatieproces spelen de taxatiestandaarden en kwaliteitseisen een belangrijke rol. Ze hebben als doel de kwaliteit en uniformiteit van een taxatie te vergroten (Van Arnhem et al.,

2013). In dit onderzoek worden de International Valuation Standards (IVS) als uitgangspunt genomen, omdat deze norm door veel partijen wordt voorgeschreven en de NRVT grotendeels deze standaard volgt.



Figuur 4: Taxatieproces (Van Arnhem et al., 2013)

De taxateur begint de taxatie met het bepalen en kiezen van de uitgangspunten en standaarden. Als de taxateur vervolgens beschikt over de objectkenmerken zal hij inzicht moeten krijgen in de ruimtevraag en hoe personen objecten waarderen. Tevens is inzicht over de werking van de vastgoedmarkt voor het taxeren van belang. Vervolgens kiest hij een taxatiebenadering en meerdere taxatiemethoden. Het IVS laat hierbij de keuze aan de taxateur omdat hij een indicatie geeft van de marktwaarde en verantwoordelijk is voor het taxeren volgens zijn beredenering (Van Arnhem et al., 2013). De taxatieleer geeft de volgende taxatiebenaderingen met methoden (Van Gool et al., 2013):

- De comparatieve benadering waarbij objecten en parameters worden vergeleken.
- De inkomstenbenadering waarbij de waarde van objecten, die huurinkomsten (kunnen) generen, volgens kapitalisatiemethoden wordt bepaald. De bruto- of nettohuurwaarde kapitalisatiemethode en de discounted cash flow-methode zijn de meest gangbare methoden.
- De residuele- of restwaardebenadering waarbij de waarde van het nieuw te ontwikkelen object wordt bepaald en de ontwikkelingskosten worden vervolgens hierop in mindering gebracht. Na aftrek is de residuele waarde van het object bepaald.
- De kostenbenadering waarbij de vervangingswaarde van het object wordt bepaald en wordt vervolgens gecorrigeerd voor de technische en economische veroudering.

De taxatiemethoden worden in dit onderzoek niet nader toegelicht en behandeld, omdat ervan wordt uitgegaan dat de taxatiemethoden voldoende bekend zijn bij de doelgroep van dit onderzoek. De methoden bestaan uit verschillende rekentechnieken waarbij de taxateur zelf veel parameters moet kiezen.

De vele afwegingen die de taxateur moet maken roept de vraag op of het zinvol is over taxatienauwkeurigheid te spreken (Vis, 2010). De invloed van een kleine afwijking van verschillende parameters heeft namelijk een groot effect op de uitkomst en taxateurs zullen bij taxeren van hetzelfde object verschillende parameters hanteren omdat het een menselijke schatting is. Op basis van de verzamelde en geanalyseerde gegevens, als ook de uitkomsten van de taxatiemethoden moet de taxateur tot een eindoordeel komen dat voldoende marktconform is (Van Arnhem et al, 2013).

Het taxatieproces is omvangrijk en complex en de praktijk heeft laten zien dat er problemen zijn met valide en betrouwbare taxaties (PBL, 2013). Het oordeel van de taxateur hangt af van veel factoren. Beschikt de taxateur over voldoende informatie en wordt de informatie op een juiste wijze geïnterpreteerd om tot een taxatie te komen van goede kwaliteit. De kennis en ervaring van de taxateur speelt hierin de hoofdrol. In het taxatieproces oordeelt de taxateur op basis van zijn kennis en ervaring. Dit is gebaseerd op zijn intuïtieve beslissingen en is zijn oordeel daardoor subjectief (Van Arnhem et al., 2013; Vis, 2013). Dit roept de vraag op of *het gedrag* van de taxateur wel voldoende aandacht krijgt bij de huidige taxatieleer, die gebaseerd is op rationeel handelen op basis van feitelijkheden en volledige informatie. In het volgende onderdeel wordt daarom de Behavioral Finance bestudeerd om inzicht te krijgen hoe mensen kiezen en of ze rationeel handelen. Vervolgens wordt gekeken naar het effect van het gedrag van de taxateur op de kwaliteit van taxaties en de invloed van de plausibiliteitstoets op het gedrag van de taxateur.

2.5. Behavioral Finance

In de Neo-klassieke markttheorie is het uitgangspunt dat markten volledig zijn geïnformeerd en actoren rationeel handelen. De markten zijn efficiënt en gebaseerd op risicoaversie en nutsmaximalisatie. De anomalieën komen voort uit fouten in modellen (Prast, 2003). Desalniettemin, blijkt steeds vaker dat een aantal verschijnselen, anomalieën, niet of moeilijk kunnen worden verklaard op basis van de uitgangspunten van de neo-klassieke markttheorie. Mensen handelen veelal niet rationeel en laten zich leiden door allerlei niet beredeneerbare motieven (Raaijmakers, 2006). Om de verklaringskracht te vergroten is meer inzicht nodig in de gedragskant, en daarom wordt de Behavioral Finance theorie hieronder uitgewerkt en is een nieuwe richting binnen de economie die met inzichten uit de (cognitieve) psychologie gedrag van actoren verklaart. Het onderzoeksprogramma van Kahneman en Tversky (1974) beschrijft dat mensen bij het benaderen van complexe vraagstukken zich bedienen van vuistregels, de zogenaamde heuristieken. En op die manier worden systematische fouten gemaakt, de biases.

Bij de marktwaardetheorie gaat het om taxeren op basis van rationele verwachtingen, echter blijkt dat de mens zich niet gedraagt volgens deze uitgangspunten (Prast, 2003). Met bestudering van de theorie van Behavioral Finance kan inzicht worden verkregen in het gedrag van taxateurs en de invloed die dit gedrag heeft op de kwaliteit van taxaties. Vanuit de theorie kan mogelijk worden verklaard wat de bijdrage is van de

plausibiliteitstoets aan de kwaliteit van de taxaties, zodat het publiek kan vertrouwen op een taxatie van een taxateur. Vanuit de literatuur volgt eerst een overzicht van de Behavioral Finance en vervolgens zal een analyse en selectie worden gemaakt welke psychologische concepten worden gebruikt voor het onderzoek.

2.5.1. Overzicht concepten Behavioral Finance

Er wordt binnen de Behavioral Finance over de rationele benadering van gedrag patronen gesproken en over de irrationele gedrag patronen — de cognitief-psychologische benadering.

2.5.1.a. Rationele Benadering

Bij de rationele benadering wordt de eigen informatie genegeerd en wordt de informatie van anderen gevolgd (Raaijmakers, 2006). De reden hiervoor is om niet uit de pas te lopen met de rest van de groep en reputatieschade of het eventueel risico van verlies wil voorkomen. Als voorbeeld is te geven iets te kopen dat overgewaardeerd is omdat ervan wordt uitgegaan dat anderen dat ook blijven doen. Op basis van deze veronderstelling is het dus rationeel om tot aankoop over te gaan, ondanks dat de hypothese strijdig kan zijn met je eigen informatie. Het kuddegedrag wordt vanuit een rationele benadering verklaard en de beschikbaarheid van informatie staat hierbij centraal (Prast, 2003).

2.5.1.b Irrationele Benadering

Volgens het onderzoeksprogramma van Kahneman en Tversky (1974) is er sprake van een aantal heuristieken bij het verzamelen en verwerken van informatie door het individu en zijn er twijfels over de rationele benadering. Het afwijken van het rationeel gedrag, het irrationele gedrag is gebaseerd op de cognitief-psychologische benadering. Binnen deze benadering onderscheiden Kahneman en Tversky verscheidene heuristieken. Deze heuristieken zullen afzonderlijk van elkaar behandeld worden.

De heuristiek van bevestiging

Bij deze heuristiek wordt bewijs op een manier geïnterpreteerd zodat het de conclusies, die men bij voorbaat in acht nam, bevestigt. Een voorbeeld van deze heuristiek is cognitieve dissonantie. Het opzoeken en interpreteren van informatie staat hierbij centraal en dit is een activiteit die de basis vormt in het taxatieproces en wordt omschreven als gegevensverzameling en analyse (Van Arnhem et al., 2013). Cognitieve dissonantie kan leiden tot het negeren van informatie die de opinie kan ontcrachten en selectief op zoek gaan naar informatie die de opinie bevestigen (Prast, 2003). De taxateurs zal in dit onderzoek worden gevraagd of het fenomeen wordt herkend.

De heuristiek van beschikbaarheid

Deze heuristiek beschrijft de beoordeling van een gebeurtenis op basis van ervaringen uit het recente verleden (Prast, 2003). De kans op een bepaalde uitkomst wordt ingeschat aan de hand van de snelheid waarmee het idee in onze gedachten komt en is het gevolg van de vertrouwdheid met het onderwerp. De mate waarin iets opvalt en de tijd, recentere gebeurtenissen hebben meer impact dan gebeurtenissen uit het verre verleden (Debels, 2006; Kahneman, 2011). Dit leidt ertoe dat men waarschijnlijke uitkomsten beter kan inschatten dan onwaarschijnlijke uitkomsten. Sterker nog, als een bepaalde onzekere gebeurtenis niet wordt erkend, zal hiervoor ook geen scenario worden opgesteld wat een mogelijke foutieve risico-inschatting tot gevolg kan hebben (Prast, 2013). De vraag is of taxateurs voldoende scenario's maken om tot een schatting te komen.

De heuristiek van representativiteit

Kahneman en Tversky (1974) beschrijven in hun onderzoek dat men veelal ongevoelig is voor a-priorikansen. A-priorikansen beslaan gegevens die van tevoren bekend zijn of beschreven worden. Deze ongevoeligheid beschrijft de heuristiek van representativiteit. Voorbeelden van deze heuristiek zijn *framing*, verankering, referentieniveaus en verliesaversie.

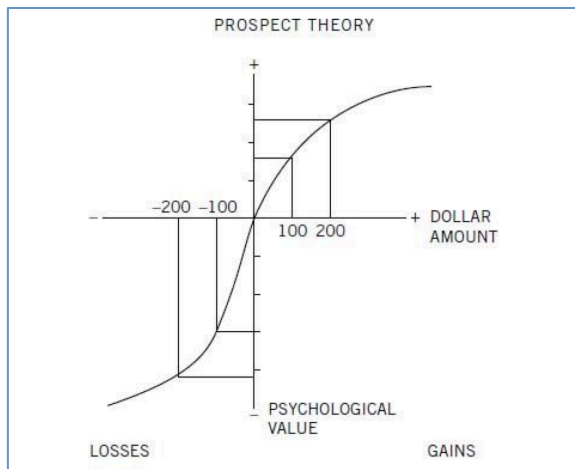
Framing kan leiden tot een keuzeverandering omdat de context op een bepaalde wijze wordt ingekaderd, het *framing* effect. Het oordeel wordt beïnvloed door uiterlijk, imago en omschrijving en worden er patronen in gebeurtenissen gezien die toevallig zijn en is men ongevoelig voor feiten (Kahneman, 2011). Aan taxateurs wordt gevraagd een opinie te geven over de marktwaarde en de opdrachtgever stelt de vraag met een doelstelling. In hoeverre laat de taxateur zich beïnvloeden door het imago van de opdrachtgever en de context van de vraagstelling.

Bij verankering wordt de oorspronkelijke waarde onvoldoende aangepast. De taxateurs gebruiken verschillende taxatiemethoden zoals de comparatieve benadering, waarbij objecten op basis van kenmerken worden vergeleken en de transactieprizen worden aangepast voor nieuwe ontwikkelingen met als doel de schatting te vertalen naar de datum van de schatting (van Arnhem et al, 2013). Als schatting achter loopt op de werkelijkheid dan is er sprake van *lagging* en als de aanpassing onvoldoende is doordat de taxateur onvoldoende rekening heeft gehouden met marktsignalen dan spreken we van *smoothing* (Van Gool et al, 2013). Beide fenomenen hebben als grondslag het concept verankering waarbij een oorspronkelijke waarde onvoldoende wordt aangepast (Debels, 2006). De vraag is of taxateurs zich in het concept verankering herkennen.

Bij een schatting wordt veelal gestart met een bepaalde waarde, de initiële waarde, die vervolgens op basis van kenmerken en of ontwikkelingen wordt aangepast. Er ontstaat een probleem als door formulering van de vraag de initiële waarde onvoldoende wordt aangepast. Uit empirisch onderzoek blijkt dat als er verschillende initiële waarden worden gegeven er verschillende schattingen tot stand komen. Dit concept staat bekend onder referentieniveaus, waarbij de proefpersonen zich hebben laten beïnvloeden door de verschillende initiële waarden die beschikbaar waren gesteld (Kahneman, 2011). De onvoldoende aanpassing van de initiële waarde kan zich ook voordoen als er een gedeeltelijke berekening wordt uitgevoerd (Kahneman, 2011). Dit onderzoek heeft als doel inzicht te krijgen in het gedrag van de taxateurs en of zij zich bij hun schatting laten beïnvloeden door verschillende gegeven initiële waarden en de formulering van de vraag. Als voorbeeld is te noemen de aanwijzingen die de taxateur krijgt in de vorm van een koopsom, een vraagprijs of bouwkosten van een object.

Verliesaversie kan uitgelegd worden aan de hand van de *Prospect Theory*. Deze theorie beschrijft asymmetrische houding die men heeft ten opzichte van winst en verlies. Figuur 5 beschrijft deze verhouding. De grafiek is concaaf in het positieve gedeelte en convex in het negatieve gedeelte, wat suggereert dat men aversie heeft ten opzichte van verlies. Daarnaast is de grafiek steiler in het negatieve gedeelte dan in het positieve gedeelte, wat betekent dat men verlies bijna twee keer zo zwaar weegt als winst. Dit heeft tot gevolg het voorkomen van verlies en te snel accepteren van winst en het individu is bereid meer risico te lopen om verlies te voorkomen (Kahneman, 2011). De taxateurs zal worden voorgelegd of hun gedrag wordt beïnvloed

door het eventueel verlies van een opdrachtgever. Zijn ze bereid meer risico te lopen bij het taxeren om het verlies van een klant te voorkomen.



Figuur 5: Prospect Theorie (Kahneman, 2011)

De heuristiek van overschatting

Uit empirisch onderzoek blijkt dat gemiddelde mensen lijden aan *zelfoverschatting* en dat deze het grootst is bij beroepsgroepen die de schuld af kunnen schuiven op derden (Prast, 2013). Een wiskundige die het bewijs voor zijn stelling niet rond kan krijgen, kan de schuld niet op anderen afschuiven, terwijl de econoom zijn onjuiste voorspelling op niet te voorziene ontwikkelingen, bijvoorbeeld de Brexit, kan schuiven. De wiskundigen blijken hierdoor een beter zelfbeeld te hebben dan de economen (Prast, 2003). De illusie dat we het verleden begrijpen geeft ons zelfoverschatting om de toekomst te voorspellen, waarbij onvoldoende rekening wordt gehouden dat de wereld complex en onvoorspelbaar is (Kahneman, 2011). Mensen die beschikken over meer kennis voorspellen iets beter. Hierdoor ontwikkelen ze ook een sterkere illusie van meer vaardigheid en door zelfoverschatting verliezen ze het zicht op de werkelijkheid (Kahneman, 2011). Het concept zelfoverschatting is een mogelijke verklaring voor het overmatig handelen op de financiële markten (Prast, 2003).

De taxateur moet volgens de International Valuation Standards beschikken over de noodzakelijke competenties en ervaring om zijn vak te mogen uitoefenen (Van Arnhem et al, 2013). De schuld afschuiven op derden is bij het taxeren mogelijk. De vraag is nu of de taxateur door het uitoefenen van zijn beroep met een bepaald kennisniveau en imago, zoals het lidmaatschap van RICS en of REV, lijdt aan zelfoverschatting.

Met de voorbeelden kan de relatie tussen de Behavioral Finance en vastgoed en taxaties worden gelegd. In tegenstelling tot de financiële markten, die zich kenmerken door redelijke efficiënte markten, en waar anomalieën het meest in het oog springen (Prast, 2003), is de vastgoedmarkt een niet efficiënte markt met kenmerken als plaatsgebonden vastgoed met grote heterogeniteit en een intransparante markt (Van Gool et al., 2013). Bij vastgoed kunnen verschijnselen daarom ook het gevolg zijn van een niet efficiënte markt en is het causale verband van een verschijnsel met gedragseffecten complexer te bepalen.

Om de invloed van Behavioral Finance op de kwaliteit van taxaties vanuit theorie te duiden noem ik een tweetal scripties die de invloed van Behavioral Finance op vastgoed hebben aangetoond. Van Niftrik (2014) heeft onderzoek gedaan naar de vaststelling van de beleggingswaarde van een complex te liberaliseren corporatiewoningen. De vraag was of de commerciële partijen de verborgen reserve op rationele wijze hebben meegewogen of kunnen ook psychologische concepten uit de Behavioral Finance voor de besluitvorming worden aangetoond. In het onderzoek van Van Niftrik (2014) wordt aangetoond dat commerciële partijen zich laten beïnvloeden door irrationele motieven door toepassing van de concepten verankering en expliciteringsbias. Expliciteringsbias is volgens dhr. Thierry Debels het fenomeen waarbij informatie die nodig is om een goede inschatting te maken zich op de achtergrond bevindt, hij noemt het informatie die zich onder de zeespiegel bevindt. De aankoop prijs wordt hoger ingeschat bij een hoge hoeveelheid expliciete informatie (Van Niftrik, 2014). Het concept beschikbaarheid kan in dit kader in relatie worden gebracht met de expliciteringsbias.

Het onderzoek van Bals (2016) sluit aan op het onderzoek van Van Niftrik omdat in het onderzoek van Bals de overwegingen van de professionele particuliere Nederlandse beleggers is onderzocht. De belegger tracht rationeel te handelen en streeft naar het maximale rendement, echter aan de strategie liggen ook concepten uit de Behavioral Finance ten grondslag. Bals heeft de representativiteits-heuristiek en de familiariteitsheuristiek het duidelijk waargenomen. Bij de familiariteitsheuristiek voelt de belegger zich veiliger in een voor hem vertrouwde omgeving en is geneigd hierdoor meer risico te nemen (Bals, 2016). Het concept familiariteitsheuristiek valt onder de paraplu van het concept beschikbaarheid.

Tabel 4 is een samenvatting van verschillende heuristieken. Daarnaast beschrijft deze tabel hoe de heuristiek van invloed kan zijn op het gedrag van de taxateur. Dit beschrijft dus hoe de heuristiek mogelijk kan terugkomen in het taxatieproces van de taxateur. Ter illustratie, verliesaversie beïnvloedt mogelijk de taxateur; de taxateur wil zijn klant behouden en daardoor is hij bereid meer risico te nemen, ofwel het taxatiebedrag aan te passen aan de wensen van de klant.

Tabel 4: Overzicht behandelde concepten Behavioral Finance met verwacht gedragseffect

<i>Concept(en)</i>	<i>Omschrijving concept(en)</i>	<i>Mogelijk effect van de plausibiliteitstoets op het gedrag taxateur</i>
Cognitieve dissonantie	De manier van opzoeken en interpreteren van informatie.	Het selecteren van een controlerende taxateur die zijn opinie bevestigt.
Verliesaversie	Het verlies wordt twee keer zo zwaar gevoeld dan de winst.	Taxatiebedrag aanpassen naar de wensen van de klant om de klant niet te verliezen.
Referentieniveaus	Onvoldoende aanpassing van de initiële waarde door formulering van de vraag en extrapolatie op basis van een gedeeltelijke berekening.	De taxateur past de marktwaarde onvoldoende aan gedurende het taxatieproces.
Verankering	Onvoldoende aanpassing van de oorspronkelijke waarde.	Onvoldoende en beperkte aanpassing aan nieuwe marktsignalen.

Framing	Het beoordelen op basis van uiterlijk, imago en omschrijving in plaats van beoordeling op feiten.	De taxateur laat zijn opinie beïnvloeden door het imago van de opdrachtgever en of het te taxeren object.
Beschikbaarheid	Het baseren van het oordeel op gebeurtenissen uit het recente verleden. Vertrouwdheid met het onderwerp en voorstelbaar spelen hierbij een rol.	De taxateur baseert zijn opinie op basis van slechts die informatie die voor hem beschikbaar is en neemt andere scenario's niet mee.
Zelfoverschatting	Het overschatten van eigen kennis en ervaring.	De taxateur neemt meer risico omdat hij zijn kansen gunstiger inschat.

In dit onderzoek wordt een antwoord gezocht op de vraag hoe de plausibiliteitstoets invloed heeft op de kwaliteit van en vertrouwen in taxaties. Zoals aangegeven is het gedrag van taxateurs onderhevig aan de beschreven heuristieken, echter zou de plausibiliteitstoets een bijdrage kunnen leveren aan het verminderen van deze heuristieken. In hoofdstuk 4 wordt onderzocht of de te verwachten invloed van de plausibiliteitstoets door de empirische data wordt bevestigd.

3. Methoden en technieken

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op hoe het onderzoek is vormgegeven en is uitgevoerd. Allereerst wordt het type onderzoek en de onderzoeksmethode beschreven. Vervolgens komen de dataverzamelmethode aan de orde, en als afsluiting volgt er een omschrijving van de verwerking en analyse van de verkregen data.

3.1. Onderzoeksontwerp en onderzoeksmethode

Het praktijkonderzoek heeft betrekking op de plausibiliteitstoets en kwaliteit van de taxaties van de marktwaarde van bedrijfsobjecten. Het doel is om inzicht te krijgen of en hoe de plausibiliteitstoets invloed heeft op de kwaliteit van en vertrouwen in taxaties. Het onderzoek heeft niet het doel om een kwantitatieve oorzaak-gevolg verklaring te geven, maar om de invloed van de plausibiliteitstoets beter te begrijpen. Hierbij wordt voornamelijk een interpretatieve onderzoeksmethode gebruikt waarbij de ervaring van de taxateur centraal staat (Baarda et al, 2013). Aangezien de kwaliteit van taxaties via de taxateur gaat, wordt gekeken hoe de plausibiliteitstoets mogelijk het gedrag beïnvloedt van taxateurs.

Het onderzoek wordt hoofdzakelijk getypeerd als een kwalitatief en exploratief onderzoek aangezien er op verkennende wijze inzicht wordt verkregen over de invloed van de plausibiliteitstoets. Het doel van dit type onderzoek is om trends en gedragingen van mensen te beschrijven en dit zo goed mogelijk te verklaren en begrijpen (Baarda et al, 2013). Verder heeft de keuze voor een kwalitatieve interpretatieve aanpak te maken met het feit dat de plausibiliteitstoets een nieuw fenomeen is waar (nog) geen meetbare data en indicatoren voor beschikbaar zijn. Het onderzoek is erop gericht om een totaalbeeld te krijgen van de plausibiliteitstoets en daarom is de kwalitatieve onderzoeksmethode, de casestudie, geschikt om antwoord te krijgen op de centrale onderzoeksvraag (Baarda et al, 2013).

Een taxatie is een schatting van een waarde van een object door een taxateur (Van Arnhem et al., 2013). De taxateur met zijn kennis en ervaring speelt hierbij de hoofdrol en daarom wordt de taxateur in dit onderzoek gezien als de onderzoekseenheid. Wat de taxateur denkt van de plausibiliteitstoets en wat zijn kennis en ervaring is met de plausibiliteitstoets kan door middel van *face-to-face* interviews het beste worden onderzocht. Interviews zijn de aangewezen manier van dataverzameling om inzicht te krijgen in wat de kennis en ervaring van respondenten, in dit geval taxateurs, zijn met betrekking tot een bepaald fenomeen. In interviews is het mogelijk om een beeld te krijgen van hoe respondenten over een fenomeen denken en hoe ze zich voelen en handelen omtrent dit fenomeen. De voordelen van deze methode is dat het flexibel is en dat de non-respons laag is. Echter zijn er ook enkele nadelen, bijvoorbeeld de grote hoeveelheid tijd die het afnemen van een interview kost, met als gevolg een beperkt aantal respondenten die geïnterviewd kunnen worden. Daarnaast kan de sociale interactie met de interviewer een nadeel zijn. De interviewer is namelijk zelf het onderzoeksinstrument met als mogelijk gevolg dat de respondent zijn antwoord afstemt op wat volgens hem het gewenste antwoord voor de onderzoeker is. Hierdoor is er kans op een lage validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoeksmateriaal (Baarda et al, 2013).

Het onderzoek is dus hoofdzakelijk kwalitatief en exploratief, maar voorafgaand wordt ook een kleinschalig kwantitatief onderzoek gedaan, wat betekent dat er sprake is van de *mixed methods*. Het kwantitatieve

onderzoek heeft betrekking op verzameling van data door middel van een online enquête die wordt gehouden onder taxateurs. Het doel van de enquête is om cijfers, *discriptives*, te verkrijgen die vervolgens worden gebruikt als input voor de interviews om uiteindelijk de hoofdvraag te kunnen beantwoorden. Met de enquête is het mogelijk een groot aantal respondenten snel te bereiken en daarnaast zijn de kosten laag (Baarda et al, 2013). De nadelen van de enquête zijn echter de beperkte diepgang van de vragen, het ontbreken van informatie over hoe de enquête wordt ingevuld, en de lage response. Het gevolg hiervan is de kans op een lage validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoeksmateriaal (Baarda et al, 2013).

Na het analyseren en verwerken van de enquêtes en interviews is het onderzoek met de voorlopige conclusie en aanbevelingen voorgelegd aan de voorzitter van de expertcommissie Bedrijfsmatig Vastgoed van het NRVT. De expertcommissie heeft als taak ontwikkelingen te signaleren en die eventueel om te zetten in reglementen en richtlijnen. De vraag is of de persoon zich herkent in het praktijkonderzoek en in de conclusie met aanbevelingen. Het doel hiervan is om de validiteit van het onderzoek te vergroten en additionele informatie te verkrijgen over actuele ontwikkelingen van de plausibiliteitstoets. De expert kan de uitkomsten van het onderzoek, op basis van zijn deskundigheid en ervaringen, bevestigen of ontcrachten en onderbouwen. De persoon die is geïnterviewd is dhr. Sake van den Berg MSc en is specialist op het gebied van taxaties. Hij is voorzitter van de expertcommissie Bedrijfsmatig Vastgoed van het NRVT en partner bij BaseValue. Hij heeft het interview op persoonlijke titel gegeven.

3.2. Datacollectie

De enquête wordt uitgevoerd onder taxateurs die staan ingeschreven in het NRVT-register in de kamer Bedrijfsmatig Vastgoed, inclusief Grootzakelijk Vastgoed. De reden hiervoor is dat sinds de oprichting van het NRVT de opdrachtgevers de NRVT-regels als minimale eis zien waaraan een taxateur moet voldoen. Het gevolg is dat de professionele taxatiedienst grotendeels door NRVT-taxateurs wordt uitgevoerd. NRVT-taxateurs zijn in dit onderzoek daarom de populatie. In totaal staan er 2.137 taxateurs in de kamer Bedrijfsmatig Vastgoed ingeschreven, waarvan 298 taxateurs in de kamer Grootzakelijk Vastgoed (NRVT, 2017).

Voor de steekproef is gebruik gemaakt van een mailingbestand van het Taxatiemanagement Instituut (TMI). Dit bestand bestaat uit 728 taxateurs en is opgebouwd uit 450 TMI-Taxateurs, en 278 taxateurs die lid van de brancheorganisatie NVM zijn maar geen TMI-taxateur zijn. De steekproef bestaat uit verschillende typen taxateurs wat omvang, werkzaamheden, opleiding en ervaring betreft. De kenmerken hangen dan ook samen met die van de onderzoekspopulatie, hetgeen de externe validiteit, de generaliseerbaarheid van het onderzoek, vergroot.

De enquête bestaat uit drie onderdelen. Een deel met algemene vragen over taxaties en kwaliteit, en onderdelen over de ervaringen van de taxateur en ervaringen van de controleer. De vragen worden gesteld vanuit de invalshoek als taxateur en controleer en hierbij wordt getracht om inzicht te krijgen of fenomenen zich voordoen, hoe wordt de plausibiliteitstoets uitgevoerd en wat is de invloed van de plausibiliteitstoets. Tevens heeft de enquête als doel om inzicht te krijgen of de taxateur zich bedient van concepten uit de Behavioral Finance. De enquête is opgesteld met het programma van *ThesisTools* en bestaat grotendeels uit

gesloten vragen. Op deze manier kunnen er snel *discriptives* voor dit onderzoek worden verkregen. De enquête bestaat uit 24 vragen, waarvan 23 gesloten en 1 open vraag. De open vraag heeft het doel om meer informatie te krijgen over wat de controleur toetst met de plausibiliteitstoets.

Voordat de enquête is uitgestuurd zijn de vragen met de afstudeerbegeleider en medewerker van het TMI besproken, waarna er aanvullingen en wijzigingen in de vragen zijn doorgevoerd. Een collega-taxateur heeft de enquête als pilot ingevuld en op basis hiervan zijn enkele tekstuele wijzigingen doorgevoerd om hiermee de kwaliteit van de enquête te vergroten.

Op 20 december 2016 heeft het TMI de enquête via een nieuwsbrief verstuurd en heeft daarbij tevens het doel en belang van het onderzoek aangegeven met het verzoek aan de enquête deel te nemen. De respondenten is volledige anonimiteit toegezegd om ervoor te zorgen dat zij volledig vrij hun antwoorden kunnen geven. Het invullen van de enquête heeft van 20 december tot 5 januari 2017 plaatsgevonden.

In het kwalitatieve exploratieve onderdeel wordt verdiepend inzicht gekregen in hoe de plausibiliteitstoets de kwaliteitskenmerken beïnvloedt. Het kwalitatieve exploratieve onderzoek wordt uitgevoerd door middel van interviews onder taxateurs. Het interview betreft een *face-to-face* interview met semigestructureerde (open) vragen. Op deze manier kan verdiepend inzicht worden verkregen in de invloed van de plausibiliteitstoets (Baarda et al, 2013). Het vertrekpunt voor het interview zijn de resultaten van de online-enquête. Om de betrouwbaarheid van de uitkomst van de interviews te vergroten zijn de respondenten geselecteerd op basis van een bepaalde mate van diversiteit in kenmerken. Hierbij is onderscheid gemaakt in bijvoorbeeld de hoeveelheid taxaties die een taxateur uitvoert, opleiding en ervaring van de taxateur, en het type taxatiebedrijf waarbij een taxateur in dienst is. De respondenten zijn door de onderzoeker geselecteerd uit zijn netwerk. Tabel 5 geeft een overzicht van de respondenten en hun achtergrond weer.

Tabel 5: Overzicht achtergrond geïnterviewden

Respondentnr. (#)	Type Bedrijf/ werkgebied	Omvang taxaties werkzaamheden	Kwalificaties respondent
1.	Zelfstandig middelgroot taxatiebedrijf met zelfstandige makelaardij werkzaam in Midden Nederland.	Specialistische taxatieafdeling voert per jaar ca. 400 taxaties en 30 controles uit. Er is sprake van zowel interne als externe toetsing. Alle typen bedrijfsobjecten voor gebruikers en beleggers worden getaxeerd.	HBO/WO opleiding. Kwaliteitslabels: NRVT Bedrijfsmatig Vastgoed - Groot Zakelijk, REV van TEGoVA en RICS.
2.	Taxatiebedrijf van de Overheid met werkgebied heel Nederland.	Specialistische taxatieafdeling en voert ca. 300 taxaties uit. Er is sprake van interne toetsing. In hoofdzaak worden incurante objecten (overheidsgebouwen, scholen, defensiecomplexen e.d.) getaxeerd.	WO opleiding. Kwaliteitslabels: NRVT Bedrijfsmatig Vastgoed - Groot Zakelijk.
3.	Zelfstandig groot taxatiebedrijf met als werkgebied heel Nederland.	Specialistische taxatieafdeling met meerdere afdelingen en voert per jaar ca. 10.000 taxaties uit. Er is sprake van interne toetsing. Alle typen bedrijfsobjecten voor gebruikers	HBO/WO opleiding. Kwaliteitslabels: NRVT Bedrijfsmatig Vastgoed - Groot Zakelijk.

		en beleggers worden getaxeerd.	
4.	Zelfstandig middelgroot makelaarskantoor met taxatiewerkzaamheden en als werkgebied Noord Nederland.	Taxateur voert jaarlijks ca. 90 taxaties en controles uit. Er is sprake van externe toetsing. Alle typen bedrijfsobjecten voor gebruikers en beleggers worden getaxeerd.	HBO/WO opleiding. Kwaliteitslabels: NRVT Bedrijfsmatig Vastgoed - Groot Zakelijk, REV van TEGoVA en RICS.
5.	Zelfstandig klein makelaarskantoor met taxatiewerkzaamheden en als werkgebied een kleine Gemeente in Oost Nederland.	Taxateur voert jaarlijks ca. 30 taxaties en controles uit. Er is sprake van externe toetsing. Alle typen bedrijfsobjecten voor gebruikers en beleggers worden getaxeerd.	HBO opleiding. Kwaliteitslabels: NRVT Bedrijfsmatig Vastgoed.

Voor het interview is een interview script opgesteld en deze is tot stand gekomen op basis van een omgekeerd piramidemodel, waarbij er eerst open vragen worden gesteld over de taxatie, de plausibiliteitstoets en de kenmerken van kwaliteit. Vervolgens worden vragen gesteld over hoe de plausibiliteitstoets mogelijk de kwaliteit van taxaties beïnvloedt. Op deze manier is het mogelijk om informatie te verkrijgen over onderwerpen die de onderzoeker vooraf bepaald heeft, maar is er ook ruimte voor de geïnterviewde om andere onderwerpen aan te halen die de invloed van de plausibiliteitstoets verklaren. Daarnaast is er ruimte voor de onderzoeker om op bepaalde onderwerpen door te vragen.

Vervolgens zijn er vragen en fenomenen aan de respondent voorgelegd waarin concepten van de Behavioral Finance zijn opgenomen. De ideeën uit de Behavioral Finance zijn als *sensitizing concepts*, ze geven een mogelijke verklaring voor het onderzoek en zijn van nut bij het maken de open interviewvragen (Baarda et al, 2013). Voor een overzicht van de vragen is in Tabel 6 een semigestructureerd interview script opgenomen.

De interviews met taxateurs zijn gehouden in de periode van 12 januari tot 31 januari 2017 op het kantoor van respondenten en zijn opgenomen met een dictafoon, met als doel de betrouwbaarheid van het onderzoek te vergroten. De respondenten zijn telefonisch of per mail uitgenodigd om deel te nemen aan het interview, zijn geïnformeerd over het doel van het interview, en op de hoogte gesteld van de onderzoeksvraag. Bij de uitnodiging is volledige anonimiteit toegezegd om te bewerkstelligen dat respondenten volledig vrijuit kunnen spreken tijdens het interview. De onderzoeker heeft de vragen met de afstudeerbegeleider besproken en tevens is met een collega-taxateur een interview als pilot afgenomen. Naar aanleiding hiervan is er meer structuur in de vragen aangebracht en zijn enkele vragen anders geformuleerd.

Tabel 6: Overzicht (semigestructureerd) interview script

Onderwerp	Dimensie/Concept	Interview vraag
Kwaliteit	Algemeen/ Kwaliteitskenmerken	1. Kunt u kort de procedure beschrijven van de plausibiliteitstoets, als controleur en taxateur.
		2. Wat is de gemiddelde tijdsbesteding van de plausibiliteitstoets ?
		3. Krijgt u een financiële vergoeding voor uitvoering van de werkzaamheden van de plausibiliteitstoets?
		4. Wat is hiervan de invloed?
		5. Waarop toets u een taxatie en waarom op die punten?
		6. Hoe uitgebreid toetst u en waarom?
		7. Heeft de kennis en ervaring van de taxateur invloed op deze keuze?
		8. Wat is een taxatie van goede kwaliteit en waarom?
		9. Hoe beïnvloedt de plausibiliteitstoets u als taxateur bij bepaling van de marktwaarde en het uitvoeren van het taxatieproces?
		10. Wat ben je anders gaan doen door de plausibiliteitstoets?
		11. Heeft u de marktwaarde aangepast?
		12. Heeft de plausibiliteitstoets de kwaliteit van uw taxaties verhoogd en waarom?
		13. Wat is de mening van opdrachtgevers over de plausibiliteitstoets?
Behavioral Finance	1. Cognitieve dissonantie	14. Wat zijn de selectiecriteria waarop u een controlerende taxateur kiest?
		15. Hoe beïnvloedt de plausibiliteitstoets deze selectie en keuze?
	2. Verliesversie	16. Heeft u weleens een hogere waarde afgegeven om te voorkomen dat u uw klant als opdrachtgever verliest?
		17. Hoe heeft de plausibiliteitstoets hier invloed op?
	3. Referentieniveaus	18. Hoe beïnvloedt een bekende koopsom uw taxatie?
		19. Hoe beïnvloedt de plausibiliteitstoets dit fenomeen?
	4. Verankering	20. Herkent u zich in het concept <i>lagging & smoothing</i> ?
		21. Hoe beïnvloedt de plausibiliteitstoets dit fenomeen?
	5. Framing	22. Heeft de kwaliteit en omvang van de opdrachtgever invloed op uw taxatie, en hoe?
		23. Heeft de plausibiliteitstoets invloed op dit fenomeen en hoe?
	6. Beschikbaarheid	24. Wat voor informatie gebruikt u bij uw taxatie?
		25. Hoe beïnvloedt de plausibiliteitstoets de hoeveelheid informatie die u betreft bij uw oordeel als taxateur?
	7. Zelfoverschatting	26. Bent u van mening dat RICS taxateurs professioneler taxeren dan taxateurs die geen RICS taxateur zijn?
		27. Denkt u dat een taxatie uitgevoerd door een RICS taxateur meer vertrouwen geniet in de markt?
28. Wordt de plausibiliteitstoets minder kritisch toegepast op een taxatie van een RICS-taxateur?		
Ervaringen en aanbevelingen	29. Heeft u bijzondere ervaringen met de plausibiliteitstoets?	
	30. Wat is uw algemene oordeel over de plausibiliteitstoets?	
	31. Hoe kan de plausibiliteitstoets volgens u verbeterd worden?	

Zoals eerder omschreven wordt het onderzoek met voorlopige conclusie en aanbevelingen voorgelegd aan een expert met de vraag of hij zich hierin herkent. Het doel is om de validiteit te vergroten en informatie te krijgen over actuele ontwikkelingen van de plausibiliteitstoets. Het onderzoek met voorlopige conclusie en aanbevelingen zijn naar de expert gestuurd. Vervolgens is in een gesprek met de expert gediscussieerd over de uitkomsten. De output van dit gesprek is gebruikt bij het vormen van de eindconclusie en discussie.

3.3. Datapreparatie en analyse

Zoals eerder beschreven wordt het onderzoek hoofdzakelijk getypeerd als een kwalitatief en exploratief onderzoek en dit type onderzoek heeft als kenmerk dat het meestal niet over een kant en klaar conceptueel onderzoekmodel beschikt (Baarda et al, 2013). Het onderzoek is gebaseerd op het proces van kwalitatieve analyse met drie onderzoekersactiviteiten: [1] het waarnemen, [2] het analyseren, en [3] het reflecteren. Deze activiteiten worden voortdurend afgewisseld (Baarda et al, 2013). Bij het waarnemen wordt door middel van een enquête en interviews materiaal verzameld om vervolgens in de analysestap betekenis te geven aan het materiaal. In de reflectiefase wordt bekeken in hoeverre de resultaten van de analyse antwoord geven op de onderzoeksvragen. De methode is inductief omdat vanuit een brede verkenning met specifieke waarnemingen tot een algemenere uitspraak getracht wordt te komen (Baarda et al, 2013). Het bevat echter ook enkele deductieve elementen, waarbij concepten uit de Behavioral Finance worden gebruikt om de data beter te begrijpen. Door middel van het programma *ThesisTools* zijn de antwoorden op de gesloten vragen in de enquête verwerkt in grafieken en tabellen. De antwoorden op de open vraag zijn verwerkt in *Excel*, waarbij de antwoorden eerst op basis van samenhang zijn gegroepeerd door de onderzoeker, en vervolgens in een frequentiegrafiek zijn weergegeven.

De opnames van de interviews zijn woordelijk getranscribeerd en de analyse heeft plaatsgevonden door middel van coderen, verwerken en interpreteren van de data. De vragenlijst van het interview vormt het uitgangspunt voor de analyse en de concepten uit de theorie zijn gebruikt in het coderingsproces. Op deze manier zijn met de theorie in het achterhoofd, codes aan belangrijke zinnen in de interviewtranscripten gehangen (selectief coderen). Deze codes zijn met elkaar vergeleken en gegroepeerd, wat men kan zien als axiaal coderen. Hierbij worden codes gesplitst en/of samengevoegd die een overeenkomst met elkaar hebben. Uiteindelijk zijn er op deze wijze zes categorieën door de onderzoeker gevormd waarin de codes geplaatst kunnen worden. Deze categorieën zijn in Tabel 7 weergegeven. Bijlage 4 geeft op een transparante manier weer hoe deze zes categorieën vanuit de codes uit de interviews zijn ontstaan. De categorieën vormen de basis voor het beschrijven van de resultaten in hoofdstuk 4. Ook van het interview met de expert is een transcript gemaakt en heeft een analyse plaatsgevonden door codering. Het resultaat is beschreven in hoofdstuk 4.3.

Tabel 7: Categorieën na codeerproces

Categorieën ontstaan tijdens het coderen
1. Context van de plausibiliteitstoets
2. Definitie van kwaliteit van taxaties
3. Invloed Plausibiliteitstoets op gedrag en werkwijze taxateur
4. Plausibiliteitstoets en de invloed van concepten uit de Behavioral Finance
5. Invloed Plausibiliteitstoets op de kenmerken van kwaliteit
6. Invloed Plausibiliteitstoets op vertrouwen van de opdrachtgever

4. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten beschreven. Door middel van de enquête en interviews en achtergrondinformatie uit de theorie is onderzocht wat de invloed is van de plausibiliteitstoets op de kwaliteit van en het vertrouwen in taxaties. Het mogelijke effect van de plausibiliteitstoets wordt onderzocht door te kijken naar de invloed op het gedrag van taxateur. Daarom wordt deelvraag 6, wat de invloed van de plausibiliteitstoets op de concepten uit de Behavioral Finance is, in dit stuk beantwoord. De invloed van de plausibiliteitstoets op de kwaliteit van en het vertrouwen in taxaties wordt met deelvraag 7, hier ook behandeld.

4.1. Resultaten van de enquête

In dit onderdeel worden de resultaten beschreven van de enquête. Eerst worden enkele algemene resultaten besproken. Vervolgens wordt gekeken naar de data die mogelijk antwoord kunnen geven of de plausibiliteitstoets invloed heeft op de kwaliteit van taxaties. Hierbij wordt geanalyseerd of taxateurs zich mogelijk bedienen van concepten uit de Behavioral Finance.

4.1.1. Context plausibiliteitstoets

De enquête is gestuurd naar 728 taxateurs en door 38 respondenten (volledig) ingevuld, wat een response oplevert van 5,3%. De resultaten worden gebruikt als *descriptives* voor het onderzoek en zijn niet bedoeld voor een statistische analyse.

Uit de enquête blijkt dat 45% zijn taxatie laat toetsen door een controleur van de eigen organisatie en 55% door een controleur van een externe organisatie. Tevens geeft 87% van de respondenten aan te wisselen van controleur.

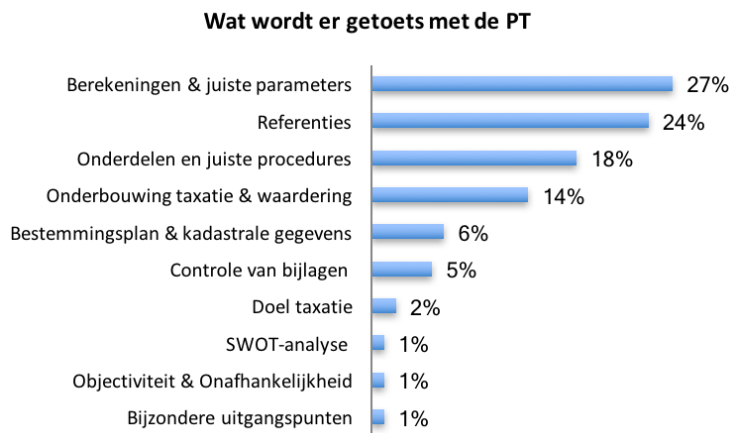
Wat wordt er nu getoetst met de plausibiliteitstoets? Van de respondenten geeft 84% aan dat zij weet wat de criteria zijn waarop getoetst moet worden. Met de open vraag is gevraagd drie punten te noemen waarop de respondent toetst. Het doel van de vraag is de belangrijkste toetscriteria te achterhalen. De antwoorden geven een duidelijke top drie:

1. Er wordt met name getoetst op de berekeningen en of de juiste parameters, zoals de huurwaarde en rendementseis, zijn gebruikt.
2. Tevens wordt gekeken naar de referenties en of die in relatie liggen met het getaxeerde object.
3. Verder wordt getoetst of de verplichte onderdelen zijn opgenomen in het rapport en of de juiste procedures zijn gevolgd.

Dit laatste punt komt overeen met de antwoorden op de vraag of getoetst wordt op uitvoering van de taxatiemethodiek volgens de EVS- en/of IVS-eisen. 74% van de respondenten geeft aan in bepaalde mate op dit punt te toetsen.

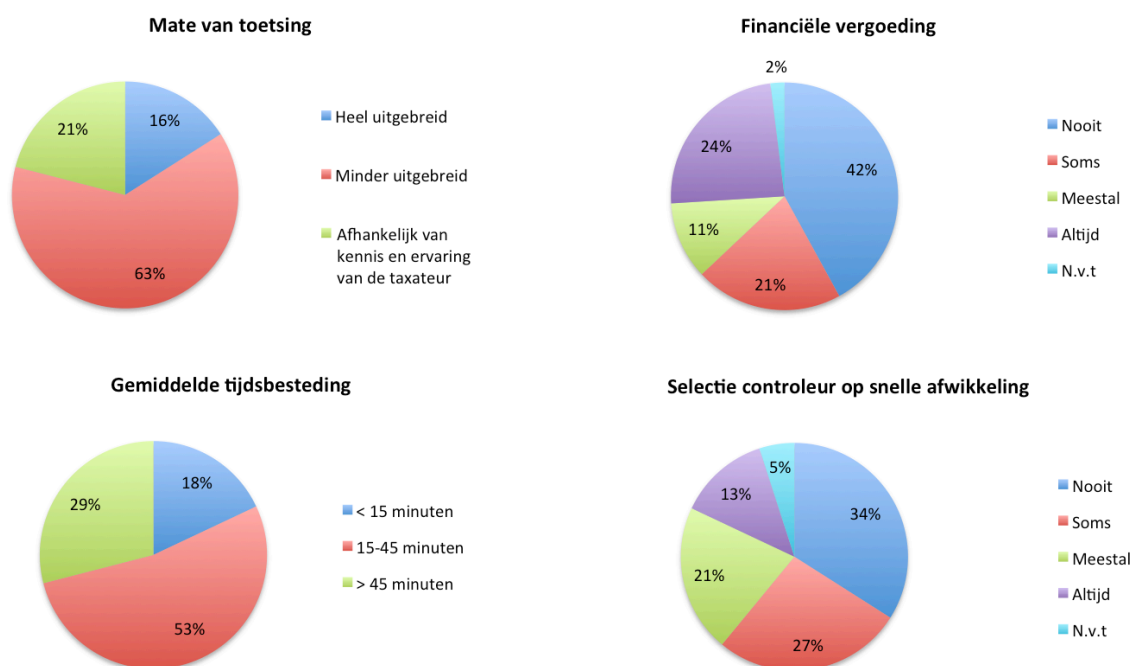
De overige punten scoren lager of laag ten opzichte van de top drie (Figuur 6) terwijl deze punten vanuit de theorie beschouwd worden als kenmerken die de kwaliteit van de taxatie bepalen. Hoe de taxateur aan de waarde is gekomen, hier wordt bedoeld de onderbouwing van de inputvariabelen die zijn gebruikt voor de

taxatie, geeft 14% aan hierop te toetsen. Verder scoort objectiviteit en onafhankelijkheid ook laag op de belangrijkste toetscriteria terwijl 68% van de respondenten met beantwoording van vraag 23 aangeeft meestal op dit punt te toetsen. Het feit dat vraag 23 een gesloten vraag is zou hier het verschil kunnen verklaren.



Figuur 6: Toetscriteria plausibiliteitstoets

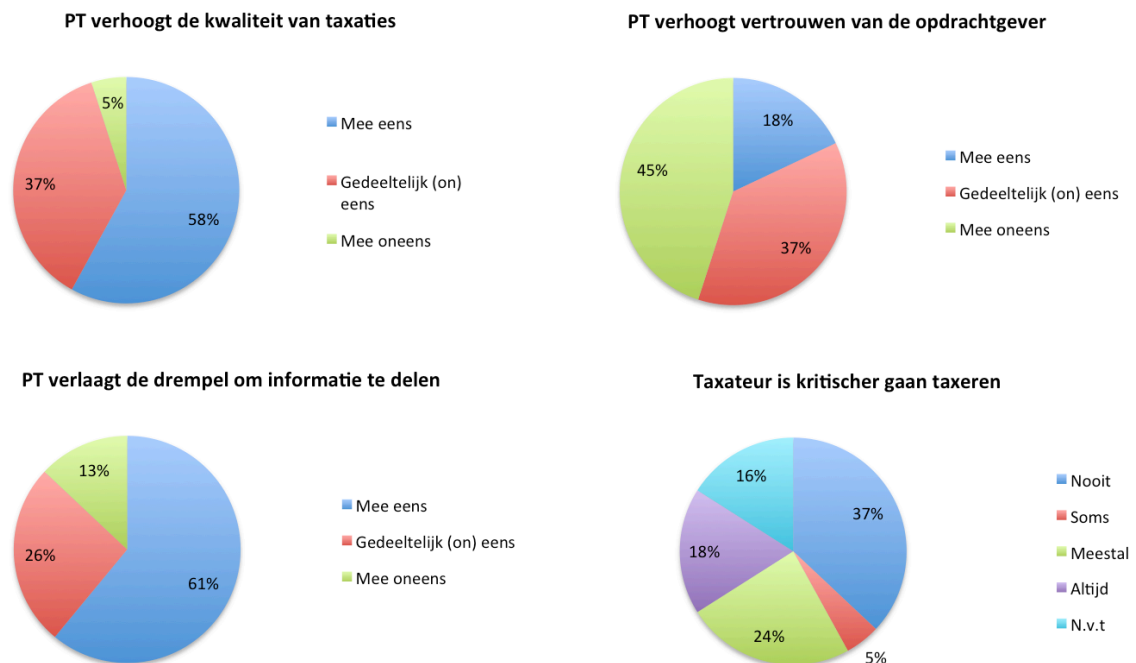
Aansluitend zijn er vragen gesteld over hoe er getoetst wordt. Van de respondenten geeft 63% aan niet uitgebreid te toetsen en alleen op enkele punten en parameters te toetsen. Verder geeft 21% aan dat de mate van toetsing afhangt van de kennis en ervaring van de taxateur die de taxatie heeft uitgevoerd. De selectie van de controlerende taxateur, op basis van een snelle afwikkeling van de taxatie, is in 61% soms tot altijd het geval. Van de respondenten ontvangt 24% altijd een financiële vergoeding voor de werkzaamheden als controleur en 32% soms of meestal. De tijdsbesteding van de controleur aan de plausibiliteitstoets bedraagt in 53% van de gevallen gemiddeld 15-45 minuten. In Figuur 7 zijn deze cijfers in cirkeldiagrammen weergegeven.



Figuur 7: Cirkeldiagrammen plausibiliteitstoets algemeen

4.1.2. Invloed op kwaliteit

In deze paragraaf wordt gekeken of de plausibiliteitstoets invloed heeft op de kwaliteit van taxaties en wordt beschreven of de concepten van Behavioral Finance voorkomen in de besluitvorming van de taxateur. Van de respondenten geeft 95% aan het geheel of gedeeltelijk eens te zijn met de stelling dat de plausibiliteitstoets de kwaliteit van taxaties verhoogt. De plausibiliteitstoets heeft volgens 74% van de respondenten soms fouten in de taxatie aan het licht gebracht; 55% van de respondenten heeft soms de marktwaarde aangepast; en 47% van de respondenten is soms tot altijd kritischer gaan taxeren waarbij 37% het antwoord nooit en 16% het antwoord niet van toepassing heeft gegeven. Dat de plausibiliteitstoets de drempel tot het delen van informatie heeft verlaagd daar is 87% het geheel of gedeeltelijk mee eens. De beschikbaarheid van informatie wordt hierdoor vergroot. Figuur 8 geeft deze resultaten weer in cirkeldiagrammen. Als het om het vertrouwen gaat is slechts 18% geheel en 37% gedeeltelijk van mening is dat de opdrachtgevers van taxaties door de plausibiliteitstoets meer vertrouwen hebben gekregen in taxaties.



Figuur 8: Cirkeldiagrammen invloed van de plausibiliteitstoets op kwaliteit

Onder de respondenten geeft 21% aan dat de mate van toetsing afhangt van de kennis en ervaring van de uitvoerende taxateur. Deze keuze veronderstelt dat de controlerende taxateur zich mogelijk bedient van het concept representativiteit en zijn keuze laat beïnvloeden door het imago van de taxateur en zich niet alleen op de feiten van kwaliteit van een taxatie concentreert. Daarnaast geeft 16% van de respondenten aan dat zij het eventuele verlies van de opdrachtgever als klant betrekken bij de bepaling van de hoogte van de taxatie van de marktwaarde, terwijl 76% aangeeft dit nooit te doen. Dit betekent dat een kleine groep bereid is om hoger of lager te taxeren om het eventuele verlies van de klant te beperken. Dit fenomeen duidt op het concept verliesaversie vanuit de Behavioral Finance.

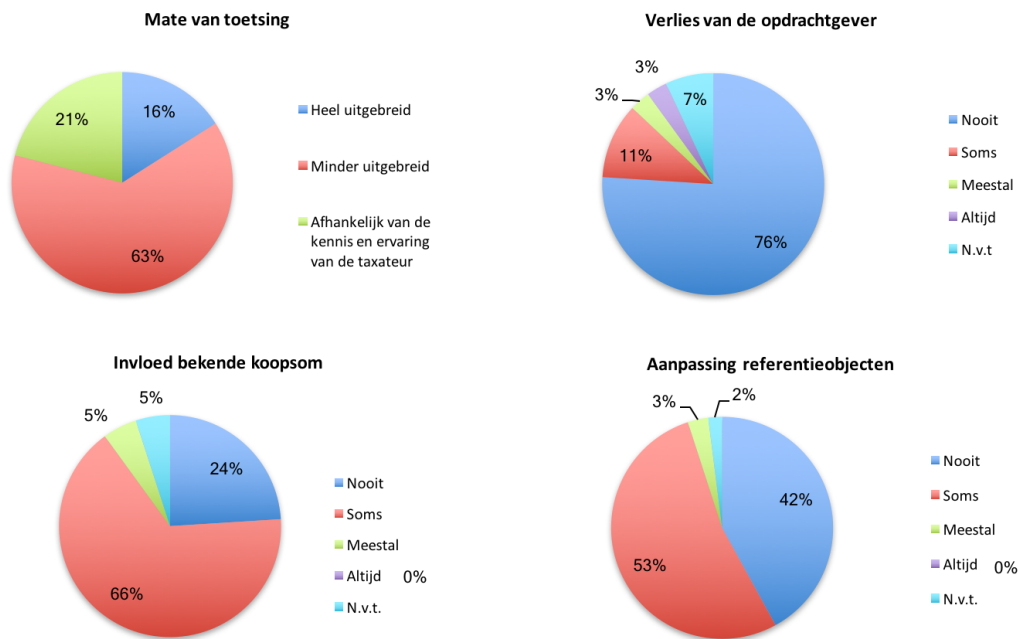
Onder de respondenten geeft 55% aan dat de plausibiliteitstoets soms tot meestal heeft geresulteerd in aanpassing van de referentieobjecten ter onderbouwing van de taxatie. Dit zou kunnen betekenen dat de plausibiliteitstoets ertoe leidt dat een taxateur meerdere referenties gebruikt en daardoor een betere afspiegeling van de marktsituatie kan maken. Het gaat hierbij om het concept beschikbaarheid vanuit de Behavioral Finance, waarop de plausibiliteitstoets invloed uitoefent. Echter kan er hierbij ook sprake zijn van een effect van de plausibiliteitstoets op cognitieve dissonantie. Waarbij een taxateur eerst enkel referenties selecteerde die zijn opinie of kennis bevestigen, zou het kunnen betekenen dat de plausibiliteitstoets ervoor zorgt dat er ook andere informatie geselecteerd wordt die niet overeenkomt met zijn opinie. Het gevolg is dat er hierdoor een betere afspiegeling van de marktwaarde tot stand komt.

De plausibiliteitstoets heeft bij 55% van de respondenten soms geresulteerd in aanpassing van de marktwaarde. De taxateur zou zich mogelijk teveel hebben laten beïnvloeden door een eerdere ervaring, in dit geval een taxatie die hij het verleden heeft uitgevoerd, en zijn oordeel te weinig hebben gebaseerd op nieuwe marktsignalen. De oorzaak van de bias *lagging* en *smoothing* kan mogelijk gezocht worden in het concept verankering en is een voorbeeld van de heuristiek representativiteit.

Een ander soort van representativiteit is het concept referentieniveaus. De taxateur past zijn initiële waarde onvoldoende aan doordat hij zich laat beïnvloeden door de formulering van de vraag. Onder de respondenten geeft 71% aan dat een vooraf bekende koopsom invloed heeft op de taxatie en het concept referentieniveaus invloed heeft op het gedrag van de taxateur (zie Figuur 9).

De taxateur valt onder de doelgroep die meer dan een gemiddeld mens lijdt aan zelfoverschatting omdat ze de schuld af kunnen schuiven op derden (Prast, 2003). Tevens zou de taxateur kunnen lijden aan zelfoverschatting door de illusie van meer vaardigheid. Van de respondenten geeft 68% aan dat een taxateur met de REV en of RICS titel meer vertrouwen in de markt geniet. Hieruit kan niet verondersteld worden dat de taxateur aan zelfoverschatting lijdt omdat hier geen bewijs voor is te vinden. Het gevolg van zelfoverschatting kan zijn dat de taxateur meer risico neemt omdat hij zijn kansen gunstiger inschat.

De antwoorden geven voldoende aanleiding om te veronderstellen dat de taxateur zich bedient van concepten uit de Behavioral Finance. De plausibiliteitstoets invloed heeft op het gedrag van de taxateur en de kwaliteit van taxaties. De data en aannames gemaakt naar aanleiding van de enquête worden gebruikt als input voor de interviews en verder geverifieerd om vervolgens de vraag te kunnen beantwoorden hoe de plausibiliteitstoets de kwaliteit van en het vertrouwen in taxaties van de marktwaarde van bedrijfsobjecten beïnvloedt.



Figuur 9: Cirkeldiagrammen concepten Behavioral Finance

4.2. Resultaten interviews

In dit hoofdstuk volgt een beschrijving van de resultaten van de interviews. Eerst wordt omschreven wat taxateurs/controleurs een taxatie van goede kwaliteit vinden. Vervolgens wordt de invloed van de context van de plausibiliteitstoets op de kwaliteit van taxaties bepaald.

Centraal in dit hoofdstuk staan de resultaten omtrent de invloed van de plausibiliteitstoets op het gedrag en de werkwijze van taxateurs waarbij gekeken wordt wat de invloed van de plausibiliteitstoets is op de kenmerken van kwaliteit en vertrouwen van taxaties. De concepten uit de Behavioral Finance staan hierbij centraal en er wordt beschreven wat de invloed is van de psychologische concepten uit de Behavioral Finance op de kwaliteit van taxaties. Bedient de taxateur zich van deze concepten en wat is de invloed van de plausibiliteitstoets op deze concepten.

4.2.1. Taxatie van goede kwaliteit

Volgens de definitie van het NRVT is een taxatie van goede kwaliteit een taxatie waaraan in het economische en maatschappelijke verkeer vertrouwen kan worden ontleent. De respondenten geven aan dat het om de competenties en wijze van rapportering van de taxateur gaat. Een taxatie van goede kwaliteit is een taxatie die begrijpelijk is voor de niet deskundige en een goede onderbouwing van de waardering geeft. Het rapport moet vertellen waar het over gaat en verklaren hoe tot het oordeel is gekomen. De taxatie bevat referenties als onderbouwing en deze worden vergeleken met de getaxeerde waarde. Tevens is een beschrijving van de markt opgenomen. Voor het vertrouwen in een taxatie moet de taxatie er ook netjes en verzorgd uitzien. Onderstaand enkele quotes waaruit blijkt wat een taxatie van goede kwaliteit is:

“Dat je kunt lezen waar het om gaat en logica kunt ontdekken.” (#4)

“Het moet gaan om de juiste consistentie en onderbouwing in een rapport [#3]

Een taxatie moet vooral geen wollig slecht leesbaar rapport zijn en de respondenten zijn allemaal van mening dat de minimale NRVT vereisten en de plausibiliteitstoets samenhangen met een taxatie van goede kwaliteit. De antwoorden over een taxatie van goede kwaliteit van de respondenten sluiten aan bij de definitie van het NRVT.

4.2.2. Context Plausibiliteitstoets

Toetscriteria en procedure

Uit de interviews blijkt dat er verschillende onderdelen zijn waarop een taxatie getoetst wordt. In hoofdzaak wordt er op de parameters en referenties getoetst, in dit onderzoek genoemd de inputvariabelen, waarbij de onderbouwing van de afwijking van de taxatie met de referenties als belangrijkste toetscriterium wordt gezien. Er wordt tevens gekeken naar de consistentie van de onderbouwing. Onderdelen waarop wordt getoetst sluiten aan bij de resultaten uit de enquête en het accent ligt op toetsing van de inputvariabelen van de taxatie en de procedure. De criteria van toetsing van de controleur zijn gebaseerd op zijn werkwijze als taxateur omdat hij vanuit zijn ervaring als taxateur bepaalt op welke criteria hij de plausibiliteitstoets uitvoert.

Het is opmerkelijk dat de getaxeerde marktwaarde, de output variabele, nagenoeg niet wordt getoetst op de invloed van toekomstverwachtingen van kopers en verkopers als verwachtingen over de economische en maatschappelijke ontwikkelingen op de getaxeerde marktwaarde. Een discussie over de drijfveren en gedrag van de actoren die de ruimtevrage en de marktwaarde bepalen blijft tevens uit. In de theorie worden deze drijfveren en waarde beïnvloedende factoren als kenmerken gezien die de marktwaarde bepalen. De zekerheid van de schatting wordt hierdoor niet geduid met als gevolg dat een taxatie beperkte verklaringskracht heeft.

Het NRVT geeft aan dat de controlerende taxateur moet toetsen of de gehanteerde taxatiemethodiek in overeenstemming is met de EVS/of IVS eisen. Noemenswaardig is dat respondenten dit niet toetsen omdat ze veronderstellen dat de taxatierapporten al volgens deze eisen zijn ingericht.

Daarnaast is er een contrast te zien tussen regionale en landelijke taxatiebedrijven. De regionale taxatiebedrijven beschikken niet over een vastgelegde procedure of werkwijze voor de uitvoering van de plausibiliteitstoets, en de landelijke taxatiebedrijven wel. Er wordt bijvoorbeeld met een competentiematrix gewerkt, met het doel taxaties en de plausibiliteitstoets te laten uitvoeren door de meest competente persoon. Een grondslag die beschrijft hoe er getoetst moet worden is niet aanwezig. Alle controleurs werken met de plausibiliteitsverklaring van het NRVT, soms met kleine aanpassingen.

De controleurs vinden het zinvol om een soort procedure of checklist te hebben waarin de toetscriteria en mate van toetsing als richtlijn staan aangegeven, dit ondanks de nadelen van de gebondenheid en het gevaar van het ontstaan van een soort automatisme.

Het nut van een soort procedure of checklist blijkt bijvoorbeeld uit de volgende quote:

“Een checklist kan discussie op details voorkomen en daarnaast weet je wat je van elkaar kunt verwachten.” (#3)

De respondenten vinden een procedure of checklist wenselijk om te kunnen bepalen waar de controleur verantwoordelijk voor is en aansprakelijk voor kan worden gesteld.

Tevens is er behoefte aan een richtlijn over welke aannames een controleur wel en niet mag opnemen. Een voorbeeld is de maatvoering van panden. De controleur veronderstelt veelal dat de maten genoemd in het taxatierapport juist zijn. In de praktijk worden ze geconfronteerd met onjuiste maatvoeringen in een taxatierapport, met als gevolg een onjuiste waardebepaling. Een verplichte opname van een meetstaat volgens NEN2580 in het taxatierapport kan problemen voorkomen en een transparante werkwijze bevorderen volgens de controleurs.

Vanuit de respondenten blijkt dat er ook behoefte is aan een richtlijn over roulatie van de controlerende taxateur. Wanneer de taxateur steeds dezelfde controleur opzoekt kan het leereffect en de kritische houding afzwakken.

Uitgebreidheid, tijdsbesteding en financiële vergoeding

De controleurs toetsen verschillend in de mate van uitgebreidheid. Zo wordt er op hoofdlijnen en op basis van de samenvatting van het rapport getoetst. Echter het merendeel toetst de taxatie volledig en uitgebreid, hetgeen blijkt uit de volgende quotes:

“Ik doe de taxatie als een soort van opnieuw, zonder dat ik het rapport schrijf [...] Als je op alleen bepaalde aspecten controleert, je niet zeker kunt zijn van je zaak.” (#2)

“Het moet wel kloppen want je zet wel je handtekening.” (#5)

“Je zet zomaar geen handtekening.” (#1)

Echter wordt een handtekening soms wel erg makkelijk wordt gezet op basis van het vertrouwen in de taxateur, wat bijvoorbeeld aan de volgende quote te zien is:

*“Sommige toets ik minder uitgebreid, want er zijn taxateurs waar ik de handen voor in het vuur durf te steken.”
(#3)*

De respondenten laten de mate van toetsing mede afhangen van de kennis en ervaring van de taxateur en constateren dat de kleinere taxatiebedrijven of junior taxateurs achterlopen op deze kennis en ervaring. De taxaties van deze taxateurs worden veelal uitgebreid getoetst. De tijdsbesteding en financiële vergoeding

hangen samen met de uitgebreidheid van de toetsing en de kwaliteit van de taxatie. De volgende quotes geven de relatie weer:

“betaal je voor een zes dan krijg je ook een zes.” (#2)

“de vergoeding doet er zeker toe.” (#4)

De tijdsbesteding varieert van een kwartier tot circa twee uur en dit komt overeen met de antwoorden op de enquête. De controleurs geven aan dat het tijdsaspect van invloed is op de uitgebreidheid en uiteindelijk de kwaliteit van de taxatie. Ze ontvangen een financiële vergoeding voor controle van de externe taxaties en deze moet in verhouding zijn met de tijdsbesteding. De vergoeding ligt in een bandbreedte van € 100,-- tot € 250,-- per controle. Er zit hier een spanningsveld omdat de vergoeding veelal te laag is om uitgebreid te toetsen en tevens de druk om productie te maken een minder kritische controle tot gevolg kan hebben.

4.2.3. De invloed van de plausibiliteitstoets op de kwaliteit van taxaties

Deze paragraaf beschrijft het effect dat de plausibiliteitstoets heeft op het gedrag van de taxateur en daarmee op de kwaliteit van taxaties. De verschillende heuristieken komen hierbij aan bod.

4.2.3.a. Invloed op gedrag

In de theorie zijn verscheidene heuristieken beschreven. Het effect van de plausibiliteitstoets op het gedrag van taxateurs wordt hieronder beschreven.

Beschikbaarheid

De plausibiliteitstoets heeft de taxateurs meer inzichten en nieuwe informatie gegeven. De beschikking over meer referentieobjecten en inzicht in andere werkwijzen is een positief effect van de plausibiliteitstoets.

De NRV-vereisten hebben ervoor gezorgd dat de taxateur een minimale hoeveelheid informatie moet raadplegen om te kunnen voldoen aan de taxatierichtlijn. Volgens het concept beschikbaarheid wordt het oordeel gebaseerd op gebeurtenissen uit het recente verleden. Vertrouwdheid met het onderwerp en voorstelbaarheid spelen hierbij een rol. In dit onderzoek is aangetoond dat taxateurs en controleurs zich bedienen van dit concept omdat er gebruik gemaakt wordt van dezelfde data en werkwijze.

De volgende quotes geven aan dat de plausibiliteitstoets een positief effect heeft op de beschikbaarheid van informatie:

“je ziet dingen van een ander, kijkt bij elkaar in de keuken waardoor je anders gaat nadenken over je taxatie [...]”

Toets geeft met name onervaren taxateurs meer informatie.” (#2)

“Je krijgt meer informatie en je ziet andere werkwijzen.” (#4)

De plausibiliteitstoets heeft invloed op het nemen van te snelle beslissingen op bekende informatie. De taxateur baseert hierdoor zijn oordeel op meer informatie en dit heeft invloed op de kwaliteit van de taxatie.

Cognitieve dissonantie

De taxateurs kiezen de controlerende taxateur op basis van de bekendheid met de controleur en het vertrouwen dat men heeft in hem en zijn deskundigheid. Praktische overwegingen spelen ook een rol zoals een snelle afwikkeling en een pragmatische afhandeling. Er wordt ook strategisch gekozen omdat de controleur over meer informatie en referenties beschikt, zodat de controleur met zijn deskundigheid en ervaring een positief effect kan hebben op de taxatie. Dat de keuze tevens tot stand komt om een bevestiging te krijgen van de eigen opinie blijkt uit de volgende quotes:

“Soms zoek je snel een bevestiging en soms een inhoudelijke feedback.” (#3)

“Controleur moet dezelfde kwaliteitsnormen en diepgang hebben, anders is het te vermoeiend.” (#4)

“Controleur moet hetzelfde denken qua normen en waarden.” (#5)

Hieruit kan worden opgemaakt dat de taxateurs zich bedienen van het concept cognitieve dissonantie. De invloed van de plausibiliteitstoets op het concept is niet aangetoond. Respondent 3 heeft aangegeven dat de plausibiliteitstoets effect kan hebben op het concept als je voorkomt dat een taxateur steeds dezelfde controleur opzoekt. Hij merkt hierbij op dat een controleur ook subjectief handelt en er een toetscriterium ontbreekt.

Verliesaversie

Het spanningsveld waarin de taxateur zich kan bevinden wordt volledig herkend. De opinie van de taxateur is veelal niet conform de gewenste taxatiewaarde van de opdrachtgever. De taxateurs zijn in meerderheid niet bereid de taxatie aan te passen aan de gewenste taxatiewaarde. Ze nemen niet meer risico om het eventuele verlies van de klant als opdrachtgever te voorkomen, dit komt overeen met de antwoorden uit de enquête. De taxateur gaat wel in discussie en is eventueel bereid een klant te verliezen. Dat het concept verliesaversie wel van toepassing kan zijn blijkt uit de volgende quotes:

“Sommige taxateurs kunnen niet omgaan met het spanningsveld omtrent het verliezen van de klant.” (#3)

“Je kunt je taxatie in een bepaalde bandbreedte aanpassen om je klant tegemoet te komen.” (#5)

Er wordt aangegeven dat de plausibiliteitstoets invloed kan hebben op het concept verliesaversie, de controlerende taxateur zou kunnen constateren dat de taxatie volgens hem niet marktconform is.

Referentieniveaus

Het concept referentieniveaus is het concept waarbij de taxateur zich laat beïnvloeden door de beschikbaar gestelde initiële waarde, in dit geval de bekende koopsom. De taxateurs zijn van mening dat het geen invloed zou moeten hebben maar in de praktijk zich toch laten beïnvloeden door de bekende koopsom, zoals uit de volgende quotes blijkt:

“Het bedrag blijft in de hoofd slingeren en het heeft daarom invloed.” (#1)

“Dat getal gaat toch in je hoofd rondslingeren.” (#4)

Ook hier heeft de plausibiliteitstoets invloed op het concept omdat de controleur kan signaleren dat de taxatie volgens hem te positief of te negatief is uitgevoerd en de feitelijke onderbouwing hiervoor ontbreekt.

Verankering

Het onvoldoende en beperkt aanpassen aan marktsignalen staat bekend als *lagging* en *smoothing*. Alle respondenten zijn bekend met dit concept en zijn van mening dat aan *lagging* niet valt te ontkomen. De taxateur baseert de taxatie vaak op historisch materiaal en referenties worden als startpunt gebruikt voor de taxatie. De respondenten zijn van mening dat de plausibiliteitstoets geen invloed heeft op *lagging* omdat ze twijfels hebben of de controleur over andere data en inzichten beschikt die het aanpassen aan marktsignalen verbetert. Dit ondanks dat de plausibiliteitstoets ervoor zorgt dat er meer informatie wordt gedeeld. Dit blijkt uit de volgende quotes.

“We hebben allemaal dezelfde dataset van referenties en als taxateur loopt je er altijd achteraan [...] eerst moet het gebeuren voordat je er over kunt schrijven en rekening mee kunt houden.” (#1)

“Je probeert mee te veren met de markt, maar taxateurs lopen toch altijd een beetje achter.” (#4)

De taxateur laat zich leiden bij bepaling van zijn oordeel door een eerder uitgevoerde taxatie van het object. Dit concept heet *smoothing* en de taxateur houdt te weinig rekening met de signalen van de markt terwijl hij wel over de informatie beschikt. De taxateur kiest ervoor om de oude prijs een klein beetje, maar niet volledig, aan te passen aan de nieuwe marktsignalen. De respondenten geven aan dat de plausibiliteitstoets invloed heeft op dit concept omdat de controlerende taxateur zou kunnen constateren dat de taxatie volgens hem niet marktconform is, aangezien hij niet beïnvloed is door de eerder uitgevoerde taxatie.

Framing

De representativiteitsheuristiek is het beoordelen op basis van uiterlijk, imago en omschrijving in plaats van beoordeling op feiten, *framing* is een concept van deze heuristiek. De respondenten geven aan dat het risico van beïnvloeding aanwezig is en dit volgt uit de volgende quotes:

“Het (belangrijke klant) weegt zeker mee.” (#2)

“Je kunt meegaan in het enthousiasme van de klant wat je taxatie beïnvloedt.” (3)

De plausibiliteitstoets heeft invloed op dit concept omdat de plausibiliteitstoets het welwillend en positief schrijven kan ondervangen. De controleur kan je even met beide benen op de grond zetten en taxateurs die onvoldoende kritisch staan ten opzichte van hun opdrachtgever, kritischer laten taxeren. De respondenten geven aan dat de beïnvloeding van de opdrachtgever op voorhand beperkt kan worden door bij taxaties ten

behoefte van een financiering, de financier als opdrachtgever te hebben. Hier kun je als taxateur comfort uithalen omdat je minder (financieel) afhankelijk bent van de opdrachtgever.

Een vorm van *framing* waar de controleur zich van bedient is dat hij de mate van toetsing laat afhangen van de kennis en ervaring van de uitvoerende taxateur, in de enquête geeft 21% aan dat dit de grondslag is voor de mate van toetsing. Deze keuze veronderstelt dat de controlerende taxateur zich bedient van het concept representativiteit en zijn keuze laat beïnvloeden door het imago van de taxateur en zich niet alleen op de feiten van kwaliteit van een taxatie concentreert. Het label van een RICS taxateur is hier een voorbeeld van.

Zelfoverschatting

Het merendeel van de respondenten is RICS-taxateur en of de taxateurs op grond van dit label aan zelfoverschatting lijden is in dit onderzoek niet aangetoond. Het concept gaat ervan uit dat de taxateur meer risico neemt omdat hij zijn kansen gunstiger inschat. In de markt wordt de RICS taxateur gezien als een professionele taxateur. Van aantoonbaar professioneler taxeren in vergelijking met taxateurs die geen RICS taxateur zijn is niets gebleken. De respondenten vinden de RICS-taxateur in de praktijk echter niet professioneler.

De antwoorden op de enquête geven aan dat 68% van de respondenten vindt dat een taxatie opgesteld door een RICS taxateur meer vertrouwen geniet in de markt. Dit blijkt ook uit de volgende quotes van de respondenten van de interviews:

“Een derde kan denken dat door de regels en toetsing de RICS taxateur goed werk levert.” (#1)

“Het imago in de markt is dat het label geloofwaardig is en daarom heeft het toegevoegde waarde.” (#2)

“Bij een RICS taxateur denk je: die taxateur moet het wel weten. In de praktijk is dat niet zo.” (#4)

Uit de interviews is echter geen consistentie over de invloed van het RICS label op de uitvoering van de plausibiliteitstoets. Een taxatie van een niet RICS taxateur wordt door sommige controleurs wel en door andere controleurs niet kritischer behandeld.

Neveneffecten

De plausibiliteitstoets heeft ook bijkomstige zaken en negatieve bijeffecten tot gevolg. Door ervaring van controleurs dat taxaties achteraf soms fouten bevatten en hun aansprakelijkheid voor deze fouten zijn controleurs voorzichtiger geworden en kan er sprake zijn van indekgedrag. Dit kan er toe leiden dat controleurs geen handtekening durven te zetten onder een taxatie die wel degelijk van voldoende kwaliteit is. Deze voorzichtigheid is ook te signaleren bij een controleur die ondeskundig is op het gebied van een taxatie van een bijzonder object waarvoor hij een plausibiliteitstoets moet afgeven. Een ander neveneffect is dat de taxateurs de plausibiliteitstoets gebruiken als legitimatie in discussie met hun opdrachtgever over de hoogte van de

waardering van de taxatie. Het mogelijk gevolg is dat er inhoudelijk niet over de taxatie met de opdrachtgever wordt gesproken en er een neiging is tot zelfoverschatting. Dit kan uit de volgende quotes worden opgemaakt:

“Je kunt hier (gebruik PT) wat comfort uithalen en een wat andere rol aannemen tijdens de discussie.” (#1)

*“De plausibiliteitstoets ondersteunt je in de discussie met de opdrachtgever over de hoogte van de taxatie.”
(#5)*

Invloed op taxateur

Met de plausibiliteitstoets geeft de controleur aan of hij de taxatie van de taxateur aannemelijk en geloofwaardig vindt. Hoe de toets invloed heeft op de taxateur blijkt uit de volgende quotes:

“Want er kijkt iemand over je schouders mee [...] je moet je taxatie beter onderbouwen om een handtekening te krijgen.” (#3)

“Je kunt niet snel meer even een taxatiewaarde doorgeven, de taxatie moet nog getoetst worden [...] Je schrijft geen dingen op die onwaarschijnlijk zijn.” (#4)

De invloed komt via het gedrag van de taxateur tot stand. De plausibiliteitstoets was voor de respondenten een grote verandering omdat rekening moet worden gehouden met de visie van de controleur en de werkwijze en procedure meer tijd en inzet vraagt. De voordelen wegen hier echter ruimschoots tegenop, zoals uit de volgende quotes blijkt:

“De controle vind ik fijn, gewoon minder fouten en een betere eindproduct.” (#2)

“Taxeren is een commercieel ding, door tijdsgebrek doe je soms te snelle aannames. De plausibiliteitstoets werkt hier.” (#3)

“Vindt het wel prettig, bevestiging dat je de taxatie goed hebt gedaan.” (#4)

“Ben er beter door geworden en daarnaast is het fijn om samen een oordeel te vormen” (#5)

De taxateurs zijn door de plausibiliteitstoets kritischer gaan taxeren hetgeen overeenkomt met de antwoorden uit de enquête. De kritische blik zorgt dat fouten en onduidelijkheden aan het licht komen en de plausibiliteitstoets heeft effect op heroverweging van de aannames die zijn gedaan. Door de plausibiliteitstoets wordt er meer tijd aan de taxaties besteed. Het oordeel komt zorgvuldiger tot stand en verhoogt hierdoor de kwaliteit van taxaties. De plausibiliteitstoets leidt er op deze manier tevens toe dat een taxateur meer vertrouwen krijgt in zijn eigen taxatie.

Daarnaast is er een trend naar meer specialisatie te zien omdat taxateurs en controleurs van een vergelijkbaar niveau moeten zijn om de plausibiliteitstoets te kunnen uitvoeren. Tevens zijn de NRV-vereisten en plausibiliteitstoets voor enkele taxateurs een stimulans geweest om aan meer opleiding te gaan doen.

4.2.3.b. Invloed op kenmerken van kwaliteit

Alle respondenten geven aan dat de plausibiliteitstoets alleen effect heeft op de kwaliteit van taxaties als plausibiliteitstoets daadwerkelijk wordt uitgevoerd en de taxateur en controleur de plausibiliteitstoets serieus nemen. Als steeds met dezelfde controleur wordt gewerkt dan schuilt het gevaar dat elkaars werkwijze wordt overgenomen en voegt de toetsing minder toe.

Om het effect van de plausibiliteitstoets op het gedrag van de taxateur en het gevolg op de kwaliteit van de taxatie te duiden wordt gekeken naar de relatie tussen plausibiliteitstoets en de kenmerken van kwaliteit. De kenmerken uit de theorie worden als uitgangspunt gehanteerd, omdat dit de kenmerken zijn waarop getoetst wordt als het om de kwaliteit van een taxatie gaat. Het gaat om de zorgvuldigheid en de toets op marktconformiteit (Van Arnhem et al, 2013). Zorgvuldigheid kan worden afgemeten aan de mate van transparantie. Is de taxatie begrijpelijk en goed gemotiveerd waardoor de taxatie controleerbaar wordt. Tevens wordt de zorgvuldigheid afgemeten aan de uniformiteit en vergelijkbaarheid. Dit kan worden afgemeten aan het gebruik van valide modellen en welke taxatiestandaarden zijn toegepast.

De plausibiliteitstoets heeft invloed op de zorgvuldigheid. De toename van de kritische houding van de taxateur en de toename van de beschikbaarheid van informatie resulteert in een betere onderbouwing. Hierdoor wordt de transparantie van de taxatie positief beïnvloed. De taxatie wordt begrijpelijker en is beter gemotiveerd wat weer effect heeft op de controleerbaarheid. Het delen van informatie tussen de taxateurs en de vereisten van het NRV zorgen er voor dat de taxaties meer uniform zijn en de vergelijkbaarheid daardoor toeneemt. De volgende quotes geven aan dat de plausibiliteitstoets invloed heeft op de zorgvuldigheid van de taxatie:

“Men neem meer informatie op door rapporten van anderen te lezen.” (#1)

“Je moet je taxatie beter onderbouwen om een handtekening te krijgen [...] Begrijpelijkheid en leesbaarheid wordt vergroot door de invoering van de plausibiliteitstoets.” (#3)

“Je leert van elkaar en pikt verbeterpunten van elkaar.” (#4)

De plausibiliteitstoets heeft ook invloed op de marktconformiteit en het gaat hierbij om de taxatienauwkeurigheid. In hoeverre wijkt de taxatie af van de werkelijke waarde? De respondenten geven aan dat ze de taxatiewaarde door de plausibiliteitstoets wel eens hebben aangepast, dit komt overeen met de antwoorden uit de enquête. De aanpassing kan verschillende gronden hebben en kan het gevolg zijn van het signaleren van fouten in bijvoorbeeld de berekening. Echter een aanpassing kan ook het gevolg zijn van een andere visie van de controleur. De volgende quotes geven aan dat de marktconformiteit is toegenomen door de plausibiliteitstoets:

“Plausibiliteitstoets heeft rekenfouten ontdekt.” (#1)

“Sparren over waarden door plausibiliteitstoets, taxatie krijgt een verbetering en beter eindproduct.” (#2)

“Plausibiliteitstoets attendeert op overschatting of onderschatting van de markt.” (#4)

4.2.3.c. Invloed op vertrouwen

Hierbij wordt ook ingegaan op de invloed van de plausibiliteitstoets op het vertrouwen van opdrachtgevers. Het publiek moet kunnen vertrouwen op het oordeel van taxateurs en hiervoor is nodig dat taxateurs een reële en integere taxatie afgeven met een hoge mate van zekerheid. Hierdoor kan de verwachtingskloof tussen de taxateur en de opdrachtgever worden overbrugd.

Heeft de plausibiliteitstoets ervoor gezorgd dat opdrachtgever meer vertrouwen in taxaties hebben gekregen? De enquête geeft aan dat dit in slechts 18% het geval is. De respondenten van de interviews hebben geen aanwijzingen dat de plausibiliteitstoets invloed heeft op het vertrouwen van de opdrachtgever in de taxaties, het publiek is niet bekend met de plausibiliteitstoets. De volgende quotes ondersteunen dit:

“Publiek snapt niets van onze titels en kwalificaties [...]“banken weten dat er plausibiliteitstoets bij de taxatie moet, maar dat is het dan ook.” (#1)

“Opdrachtgevers staan er niet bij stil en ik hoor er niemand over.” (#3)

“Klant neemt de informatie (omtrent de plausibiliteitstoets) voor lief.” (#4)

In de interviews werd aangegeven dat het misschien raadzaam is om de communicatie met de opdrachtgevers te activeren en ze in te lichten over de plausibiliteitstoets en de beoogde positieve effecten.

4.3. Resultaten interview expert

In grote lijnen herkent de expert, dhr. Sake van den Berg MSc, zich in de resultaten van de enquête en interviews van dit onderzoek als ook in de conclusie en aanbevelingen. De plausibiliteitstoets heeft ook volgens hem invloed op de kwaliteitsborging van taxaties. Dit blijkt uit de volgende quotes:

“Het wordt allemaal even aangescherpt en je hebt toch even extra discussie.”

“Met de plausibiliteitstoets kijk je of de taxateur zorgvuldig te werk is gegaan, de belangrijke punten worden getoetst en een extra check of er rare dingen zijn te zien.”

“Twee weten meer dan één.”

De expert herkent zich in de invloeden van de concepten van de Behavioral Finance die in dit onderzoek zijn gebruikt. Volgens de expert is de taxateur een 'gewoon' mens met al zijn beperkingen en baseert hij zijn oordeel op informatie die voor hem beschikbaar is en laat zich al of niet beïnvloeden door de opdrachtgever en bijvoorbeeld door de bekende koopsom. Het gaat hier om de concepten beschikbaarheid, *framing* en referentieniveaus. Tevens laat hij zich mogelijk beïnvloeden door het eventueel verlies van zijn klant en zoekt en interpreteert informatie, bijvoorbeeld referentieobjecten, die zijn opinie bevestigen. De concepten verliesaversie en cognitieve dissonantie zijn hier van toepassing.

De expert geeft aan dat taxateurs zich bedienen van deze concepten en de plausibiliteitstoets heeft hier invloed op. De controleur kan de taxateur wijzen op dit gedrag en eventuele vooroordelen. De kwaliteit van de taxaties wordt door de plausibiliteitstoets verhoogd door de toename van de kritische houding van de taxateur. De expert heeft geen oordeel over eventuele zelfoverschatting door de RICS-taxateur, het label is volgens hem van belang omdat de (internationale) markt hierom vraagt en het breed als kwaliteitslabel geaccepteerd is.

De heuristisch verankering is voor de expert een van de belangrijkste concepten waar de taxateurs en controleurs zich van bedienen. Het gaat hierbij om de fenomeen *lagging* en *smoothing*, dat nog steeds een belangrijke bedreiging voor de kwaliteitsborging is, wat betekent dat er sprake is van verankering. De controleur en taxateur bedienen zich van dit fenomeen en dit hangt samen met de wijze van taxeren. De taxateur en controleur baseren hun oordeel hoofdzakelijk op de inputvariabelen, zoals uit de volgende quotes blijkt:

"Er wordt te veel enkel waarde gehecht aan de referenties."

"Er wordt vaak alleen maar in de achteruitkijkspiegel gekeken, terwijl je bij taxeren naar voren moet kijken."

Volgens de expert heeft het hoofdzakelijk gebruik en toetsen op referenties en parameters te maken met het feit dat de juridische wereld en financiers hier vooral hun oordeel op baseren. Terwijl de taxateur een toekomstvisie voor het te taxeren object moet schetsen en een schatting moet geven hoe het object correleert met de markt. De taxateur moet zijn toekomstvisie voor het object vertalen in een marktwaarde zoals de marktwaarde theorie omschrijft. Scholing van taxateurs en controleurs kan hieraan bijdragen. De expertcommissie van het NRVt krijgt daarom ook een rol in educatie van de taxateurs.

De expert is het gedeeltelijk eens met het belang van het opstellen van een procedure en werkwijze voor de plausibiliteitstoets. Het uitgangspunt is dat de controleur moet aangeven of hij de taxatie plausibel vindt en zich de vraag moet stellen of hij zijn handtekening er ook onder zou zetten. De expert is van mening dat de bestaande NRVt-regels en taxatiestandaarden een goed uitgangspunt zijn als werkwijze, maar dat veel taxateurs de bestaande regels onvoldoende hebben bestudeerd. Dit is de reden dat de expert iets terughoudend is als het gaat om het opstellen van een procedure en werkwijze door het NRVt. Dat de regelgeving omvangrijk is wordt herkend en een soort '*gids*', waarin toetscriteria en uitgangspunten voor de werkwijze zijn opgenomen, zou een hulpmiddel kunnen zijn. De tijdsbesteding en roulatie van de controleur

kunnen hier ook in worden beschreven. Het belang van roulatie van de controleur blijkt uit de volgende quotes:

“Je hebt vaak dezelfde perceptie op het kantoor over de markt.”

“Je gaat anders door een taxatie van een externe, dan controle van de taxatie van je collega. Je weet namelijk hoe de collega werkt.”

De communicatie over de plausibiliteitstoets is intern gericht en vindt tussen instituties plaats op beleidsmatig niveau. Op operationeel niveau wordt er niet over gesproken en het publiek is onvoldoende bekend met de plausibiliteitstoets. De verklaring hiervoor is volgens de expert dat opdrachtgevers een taxatie veelal ervaren als een product dat noodzakelijk is. De taxatie is een voorwaarde om bijvoorbeeld een financiering te verkrijgen. De noodzaak om het vertrouwen in taxaties te vergroten en hiervoor communicatie in te zetten, wordt bevestigd door de expert.

De plausibiliteitstoets staat regelmatig op de agenda van de expertcommissie. Op dit moment wordt gewerkt aan herziening van de reglementen en volgen wijzigingsvoorstellen om de kwaliteitsborging en fricties met de praktijk te verbeteren. Zo is te verwachten dat als twee taxateurs de taxatie hebben uitgevoerd en hebben ondertekend er geen plausibiliteitstoets meer noodzakelijk is. Dit roept de vraag op of dit vervolgens geen invloed heeft op de vermindering van de kritische houding binnen een taxatiebedrijf, omdat de perceptie van het bedrijf mogelijk onvoldoende wordt getoetst.

De expert is ervan overtuigd dat de rol van de taxateur in de toekomst sterk zal veranderen door de technologische ontwikkelingen zoals het modelmatig taxeren en een fenomeen als blockchain. De taxateur verzamelt en interpreteert veelal handmatig en selectief informatie, terwijl slimme ICT oplossingen, zoals blockchain mogelijk sneller en meer valide en betrouwbaar tot informatie komen. Deze ontwikkelingen kunnen van invloed zijn op de taxatiesector en tevens op de plausibiliteitstoets.

“Deze ICT ontwikkelingen gaan de taxateur nog overvallen.”

5. Conclusie en discussie

Het effectief functioneren van de vastgoedmarkt is van belang om de welvaart te handhaven of te laten groeien. Na de kredietcrisis bleek dat veel vastgoed was overgewaardeerd als gevolg van de wijze van taxeren, *lagging* en *smoothing* en de beïnvloeding van de opdrachtgever van de taxatie op de taxateur. Hierdoor is er een probleem met het vertrouwen in taxaties en is er een verwachtingskloof tussen de gebruikers van taxaties en de taxateurs. De plausibiliteitstoets wordt aangedragen om beide problemen aan te pakken door het inzetten van een controleur. Dit onderzoek kijkt naar de invloed van de plausibiliteitstoets op de kwaliteit van en het vertrouwen in taxaties van bedrijfsobjecten.

Naast de traditionele wijze van onderzoeken volgens de neoklassieke stroming, kijkt dit onderzoek hoe het gedrag van de taxateur beïnvloed wordt door gebruik te maken van concepten uit de Behavioral Finance. Hiervoor is gekozen omdat het gedrag van mensen niet alleen door rationele factoren, maar ook door irrationele factoren wordt beïnvloed. Om dit te onderzoeken is een enquête uitgevoerd en zijn er interviews afgenomen. Het doel van de enquêtes is om inzicht te krijgen of fenomenen zich voordoen, hoe de plausibiliteitstoets wordt uitgevoerd en wat de effecten van de plausibiliteitstoets zijn. Tevens heeft de enquête als doel om inzicht te krijgen of de taxateur zich bedient van concepten uit de Behavioral Finance. Met de resultaten uit de enquête, wordt vervolgens door interviews verdiepend inzicht verkregen hoe de plausibiliteitstoets invloed heeft op de concepten uit de Behavioral Finance en de kwaliteitskenmerken van taxaties. De onderzoeksmethoden zijn geschikt gebleken om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden.

Wat uit het onderzoek blijkt is dat de taxateur zeker beïnvloed wordt door irrationele zaken en de plausibiliteitstoets invloed heeft op het gedrag van de taxateur en kwaliteit van taxaties. Hieronder wordt de conclusie in drie delen weergegeven; eerst de invloed van de plausibiliteitstoets op het gedrag van de taxateur, dan op de kwaliteit van taxaties, en vervolgens de invloed op het vertrouwen.

5.1. Invloed van de plausibiliteitstoets op het gedrag van de taxateur

Uit het onderzoek kan geconcludeerd worden dat de plausibiliteitstoets invloed heeft op de kwaliteit van taxaties. Dit als gevolg van de toename van de kritische houding van de taxateur, hij rationeler tot een oordeel komt en de taxateur door de controleur wordt gewezen op zijn vooroordelen en psychologische voorkeuren. Ten eerste wordt de taxateur ex ante kritischer omdat er een toetsing op de taxatie wordt uitgevoerd, er kijkt namelijk iemand over zijn schouders mee. Daarnaast zorgt de plausibiliteitstoets ex post voor een meer kritische houding door de controle van de controleur.

De taxateur maakt in dit proces gebruik van concepten uit de Behavioral Finance. De plausibiliteitstoets heeft een positieve invloed op het gedrag van de taxateur om kritischer en minder bevooroordeeld te taxeren. Het belang van de concepten is hiermee aangetoond. Dit was van te voren wel verwacht, maar echter niet in zo'n grote mate. In dit onderzoek zijn zeven concepten vanuit de theorie gebruikt om het gedrag van de taxateur te duiden. In Tabel 8 is weergegeven wat de invloed van de plausibiliteitstoets is op deze concepten.

Tabel 8: Invloed plausibiliteitstoets op de concepten uit de Behavioral Finance

Concept(en)	Invloed van de plausibiliteitstoets
1. Cognitieve dissonantie	De taxateur kiest soms een controlerende taxateur om zijn opinie bevestigd te krijgen. Uit dit onderzoek blijkt niet dat de plausibiliteitstoets invloed heeft op het kiezen van een controleur. Een suggestie is dat de plausibiliteitstoets in de toekomst wel invloed zou moeten uitoefenen bij de keuze van een geschikte controleur.
2. Verliesaversie	Het spanningsveld waarin de taxateur zich bevindt om het taxatiebedrag aan te passen naar de wensen van de klant om hem niet te verliezen wordt volledig herkend. De bereidheid meer risico te lopen om te voorkomen de klant te verliezen is beperkt aangetoond. De plausibiliteitstoets heeft invloed op dit concept door te signaleren dat de taxatie niet marktconform is, waardoor een taxateur niet zomaar afwijkend kan taxeren.
3. Referentieniveaus	De taxateur laat zich beïnvloeden door informatie over de bekende koopsom en de plausibiliteitstoets heeft invloed op dit concept door te signaleren dat de taxatie te positief of negatief is getaxeerd en dat hiervoor de onderbouwing ontbreekt.
4. Verankering	Onvoldoende en beperkte aanpassing aan nieuwe marktsignalen, bekend als <i>lagging</i> en <i>smoothing</i> , is het concept wat onderzocht is. De taxateur loopt achter op marktsignalen omdat de taxateur zijn oordeel baseert op veelal historisch materiaal en de taxateurs en controleurs over dezelfde informatie beschikken. Verder laat hij zich bij zijn opinie leiden door een eerder uitgevoerde taxatie van het object. Uit dit onderzoek blijkt dat de plausibiliteitstoets invloed heeft op <i>smoothing</i> omdat de controleur niet verankerd is aan de vorige taxatie. De invloed van de toets op <i>lagging</i> is niet aangetoond.
5. Framing	De taxateur laat zijn opinie beïnvloeden door het imago van de opdrachtgever en of het te taxeren object. De plausibiliteitstoets heeft invloed op dit concept door het welwillend taxeren te signaleren en de taxateur te stimuleren kritischer te taxeren.
6. Beschikbaarheid	De taxateur baseert zijn opinie op basis van slechts de informatie die voor hem beschikbaar. De plausibiliteitstoets heeft hier invloed op door heroverweging van de aannames van de taxateur en de toets zorgt tevens voor beschikbaarheid over meer informatie.
7. Zelfoverschatting	Dat de taxateur meer risico neemt omdat hij zijn kansen gunstiger inschat is uit dit onderzoek niet aangetoond. De invloed van de plausibiliteitstoets is ook niet aangetoond.

Daarnaast zijn er ook negatieve effecten van de plausibiliteitstoets op het gedrag naar voren gekomen. De toets kan leiden tot indekgedrag van de controleur voor zijn aansprakelijkheid van zijn toetsing. Een ander negatief effect is dat de toets kan leiden tot zelfoverschatting van de taxateur. Hij kan de goedkeuring van een controleur ongepast gebruiken als legitimatie voor zijn oordeel.

5.2. Invloed van de plausibiliteitstoets op de kwaliteit van taxaties

De invloed van de toename van het kritische gedrag van de taxateur op de kwaliteit van de taxatie is afgemeten aan de kwaliteitskenmerken van de taxatie.

Uit het onderzoek blijkt dat de plausibiliteitstoets positieve invloed heeft op de zorgvuldigheid. De toename van de kritische houding van de taxateur en de toename van de beschikbaarheid van informatie resulteert in een betere onderbouwing. Hierdoor wordt de transparantie van de taxatie positief beïnvloed. De taxatie wordt begrijpelijker en is beter gemotiveerd wat weer effect heeft op de controleerbaarheid. Het delen van informatie tussen de taxateurs en de vereisten van het NRVT zorgen er voor dat de taxaties meer uniform zijn en de vergelijkbaarheid daardoor toeneemt.

De plausibiliteitstoets heeft ook positieve invloed op de marktconformiteit omdat fouten in bijvoorbeeld berekeningen worden ondervangen en hiermee wordt de betrouwbaarheid van de taxatie vergroot. De invloed is echter beperkt omdat de controleur hoofdzakelijk toetst op de parameters en referenties, in dit onderzoek genoemd 'de inputvariabelen'. De onderbouwing van de afwijking van de taxatie met de referenties wordt hierbij als belangrijkste toetscriterium gezien. Het blijkt dat de getaxeerde marktwaarde, de output variabele, nagenoeg niet wordt getoetst op de invloed van toekomstverwachtingen van kopers en verkopers en verwachtingen over de economische en maatschappelijke ontwikkelingen op de getaxeerde marktwaarde. Een discussie over de drijfveren en gedrag van de actoren die de ruimtevraag en de marktwaarde bepalen blijft tevens uit. In de theorie worden deze drijfveren en waarde beïnvloedende factoren als kenmerken gezien die de marktwaarde bepalen. De zekerheid van de schatting wordt hierdoor niet geduid met als gevolg dat een taxatie beperkte verklaringskracht heeft.

De context waarin de plausibiliteitstoets wordt uitgevoerd heeft ook invloed op de kwaliteit van de taxatie. De tijdsbesteding aan en financiële vergoeding voor de plausibiliteitstoets zijn van invloed omdat deze samenhangen met de uitgebreidheid van de toetsing. Als de controleur voldoende tijd en middelen krijgt om de plausibiliteitstoets uit te voeren dan heeft dit een positief effect op de kwaliteit van de taxatie.

Uit de analyse blijkt dat de plausibiliteitstoets een effectieve maatregel is om de oorzaken, die hebben geleid tot de relatief hoge waarderingen direct na de kredietcrisis, te bestrijden. De bijdrage is niet aangetoond voor het fenomeen *lagging*.

5.3. Invloed van de plausibiliteitstoets op het vertrouwen

Volgens de theorie zal de plausibiliteitstoets een positieve bijdrage leveren aan het maatschappelijke vertrouwen in taxaties, omdat het inzicht geeft in de kwaliteitsimpuls die bij de taxateur plaatsvindt. Als het om het vertrouwen gaat blijkt echter uit de enquête dat slechts een kleine groep respondenten van mening is dat de opdrachtgevers van taxaties door de plausibiliteitstoets meer vertrouwen hebben gekregen in taxaties. Daarnaast is dit in de interviews helemaal niet aangetoond omdat het publiek niet bekend is met de plausibiliteitstoets. Er vindt geen communicatie tussen de taxateurs en opdrachtgevers plaats over de plausibiliteitstoets en de beoogde positieve invloed. Zonder communicatie met de opdrachtgever is ook de verwachtingskloof niet te overbruggen.

5.4. Beperkingen van het onderzoek

Het onderzoek heeft de nodige beperkingen omdat het onderzoek is uitgevoerd onder een homogene groep; in de steekproeven zijn alleen taxateurs Bedrijfsmatig Vastgoed die staan ingeschreven in het NRVV opgenomen. De externe validiteit is hierdoor laag. De lage response van de enquête en het beperkte aantal interviews zorgen voor een lage externe betrouwbaarheid van het onderzoek. De onderzoeksmethoden enquête en interviews hebben ook invloed op de validiteit. Door de beperkte diepgang van de vragen en het ontbreken van informatie hoe nauwkeurig een enquête wordt ingevuld is er kans op lage validiteit. Het feit dat de interviewer het meetinstrument is en door de sociale interactie kan de respondent zijn antwoord afstemmen op het

gewenste antwoord en hierdoor is er kans op lage validiteit. Verder is de onderzoeksmethode een interpretatieve methode. Doordat de respondenten hun eigen overweging presenteren kan dit afwijken van het daadwerkelijke gedrag. Om de validiteit te vergroten heeft de onderzoeker een pilot enquête en interview uitgevoerd en zijn er meerdere onderzoeksmethoden (interviews en enquêtes) toegepast. Het onderzoek is tevens afhankelijk van de interpretatie van de data door de onderzoeker. Om de validiteit te vergroten is gekozen voor semigestructureerde interviews. Hierbij heeft de geïnterviewde de mogelijkheid om zijn antwoorden duidelijk toe te lichten en andere zaken naar voren te brengen die de onderzoeker niet als oorzaak of uitkomst had verwacht. Daarnaast zijn de interviewtranscripten ter beoordeling en check voorgelegd aan de geïnterviewden, wat de mogelijkheid tot verkeerde interpretatie van de interviews beperkt.

De resultaten zijn door de lage validiteit niet te generaliseren en kunnen worden gezien als een verkennend onderzoek voor de doelgroep.

5.5. Aanbevelingen voor vervolgonderzoek

Op basis van de beperkingen van dit onderzoek en de conclusie volgen hier enkele suggesties voor vervolgonderzoek en wordt ook deelvraag 8 beantwoord door te omschrijven hoe de plausibiliteitstoets kan worden verbeterd:

- De resultaten van dit onderzoek zijn niet te generaliseren en om dit te vergroten is de suggestie om een onderzoek te doen met een grotere steekproef en het onderzoek tevens uit te voeren onder de opdrachtgevers van de taxaties. Hierdoor zullen de externe validiteit en betrouwbaarheid toenemen.
- Dit onderzoek is een kwalitatief en exploratief onderzoek. Er wordt aanbevolen dit onderzoek aan te vullen met een kwantitatief onderzoek naar de mate van invloed van de plausibiliteitstoets op de kwaliteit van en vertrouwen in taxaties.
- Uit dit onderzoek blijkt het belang van het opstellen van een procedure en werkwijze van de plausibiliteitstoets. Er wordt aanbevolen om onderzoek te doen hoe tot een procedure kan worden gekomen. Hieruit zal duidelijk moeten worden wat de verantwoordelijkheden zijn van de actoren en wat van de plausibiliteitstoets kan worden verwacht. Het gaat dan bijvoorbeeld om zaken als: toetscriteria, tijdsbesteding en roulatie.
- Uit het onderzoek blijkt dat het publiek niet bekend is met de plausibiliteitstoets omdat communicatie tussen de taxateurs en opdrachtgevers over de plausibiliteitstoets en de kwaliteitsimpuls niet plaats vindt. De suggestie is een onderzoek uit te voeren naar de communicatie met het publiek. Het doel is inzicht te krijgen in de verwachtingen van de actoren en de communicatie te bevorderen tussen taxateur en het publiek, zodat vertrouwen in taxaties toeneemt.
- Uit dit onderzoek blijkt dat controleurs met name toetsen of de gebruikte parameters en referenties ter onderbouwing van een taxatie in relatie liggen met de getaxeerde marktwaarde. Een aanbeveling is om te onderzoeken wat hiervan de consequenties zijn en hoe deze eenzijdige toetsing op de inputvariabelen tegen kan worden gegaan.
- Uit dit onderzoek blijkt dat de plausibiliteitstoets de kritische houding van de taxateur heeft verhoogd. Hieruit blijkt dat interventies als deze werken. Voor de toekomst is het interessant om te kijken wat

voor interventies en maatregelen er nog meer kunnen worden genomen door brancheorganisaties om een cultuur van meer kritisch denken te bevorderen.

- Uit dit onderzoek blijkt dat het publiek, de titels en kwaliteitslabels van de taxateur niet kan duiden. De suggestie is om onderzoek te doen naar het effect van de titels en kwaliteitslabels op het imago van de taxateur en de taxatiesector.
- Meestal worden onderzoeken naar kwaliteitseffecten (in de taxatiesector) vanuit een positivistisch, rationeel perspectief benaderd. De toevoeging van een meer irrationeel/psychologisch perspectief en de Behavioral Finance theorie is in dit onderzoek echter van grote waarde gebleken. Voor vervolgonderzoek naar taxateurs en taxatie kwaliteit wordt daarom aanbevolen om meer gebruik te maken van concepten uit gedragsstudies en stromingen als de Behavioral Finance.

Kortom, blijkt uit dit onderzoek dat de kwaliteit van en het vertrouwen in de taxatie van de marktwaarde van bedrijfsobjecten bepaald wordt door de kennis en ervaring van de taxateur en zijn gedrag. De marktwaarde wordt bepaald door zowel rationele als irrationele elementen. De Behavioral Finance heeft inzicht gegeven waarom een taxateur niet volledig rationeel handelt en zijn gedrag verdient daarom meer aandacht. De plausibiliteittoets is een goed instrument om de kwaliteit van de taxatie te verhogen en kan op onderdelen worden verbeterd. Echter zal er vervolgonderzoek moeten worden gedaan, aangezien dit onderzoek een aantal beperkingen heeft zoals eerder genoemd.

6. Dankwoord

Deze scriptie heb ik geschreven als afronding van de MSRE-opleiding aan de Amsterdam School of Real Estate. Een prachtige opleiding die mij veel nieuwe inzichten heeft gegeven en mijn kritisch denken heeft bevorderd. De inspirerende wijze van lesgeven door de docenten en de organisatie van de Amsterdam School of Real Estate hebben een positief effect gehad om de opleiding te voltooien.

Het schrijven van een wetenschappelijk onderzoek was een nieuw terrein voor mij en hier heb ik veel van geleerd. Het traject is langer verlopen dan verwacht door de pieken en dalen die ik heb gehad tijdens het onderzoek.

Bij deze scriptie ben ik op een prettige en deskundige wijze begeleid door Mieke Paelinck als scriptiebegeleider. Zij heeft mij inzichten gegeven om tot een goede theoretische onderbouwing te komen. Ik wil haar en Arthur Marquard, als tweede lezer, bedanken voor de begeleiding en ondersteuning.

De TMI en NVM hebben het mogelijk gemaakt dat ik de enquête kon uitvoeren en ik wil Milan Kuipers en Jeffrey Maarsman hiervoor bedanken.

Zonder de medewerking van de respondenten was het onderzoek niet mogelijk, allemaal bedankt hiervoor.

Tot slot mijn kinderen Rolf en Marloes en mijn vrouw Gea. Jullie hebben mij vanuit jullie deskundigheid en motivatie heel erg geholpen om deze scriptie af te kunnen ronden. Heel veel dank hiervoor.

Henk Naber

7. Literatuurlijst

Autoriteit Financiële Markten (AFM). (2015). Consultatieversie Leidraad Vastgoedtaxaties. AFM.

Arnhem, P.C. van, Berkhout, T.M., Ten Have, G.G.M. (2013). *Taxatieleer – Vastgoed 1. Noordhoff Uitgevers bv Groningen/Houten, The Netherlands.*

Arnhem, P.C. van, Berkhout, T.M., Ten Have, G.G.M. (2015). *Taxatieleer – Vastgoed 2. Noordhoff Uitgevers bv Groningen/Houten, The Netherlands.*

Baarda, B., Bakker, E., Fischer, T., Julsing, M., Goede, M. de, Peters, V., Velden, T. van der (2013). *Basisboek Kwalitatief Onderzoek. Noordhoff Uitgevers bv Groningen/Houten, The Netherlands.*

Baarda, B., Bakker, E., Hulst, M. van der, Fischer, T., Julsing, M., Vianen, R. van, Goede, M. de (2012). *Basisboek Kwantitatief Onderzoek. Noordhoff Uitgevers bv Groningen/Houten, The Netherlands.*

Bals, K. J. (2016). *Ratio én emotie?! Master Thesis Amsterdam School of Real Estate.*

Beukering van, C.A.J., Donkers, M.M.H.M., Oevering, F.J. (2010). *Vastgoed, markt en ruimte. Sdu uitgevers.*

Buitelaar, E. (2015). *Kantorenleegstand, incentives en huurprijzen. ASRE research papers Center Amsterdam.*

CBS (2016). *Waarde onroerende zaken van woningen en niet-woningen. Geraadpleegd via: <http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?PA=37610> (05-12-2016)*

Copier, H. (2016). *De Vastgoedlezing 2016. Amsterdam School of Real Estate.*

CPB Notitie. (2012). *Kantorenmarkt in historisch en toekomstig perspectief. Centraal Planbureau.*

Gool, P. van (2013). *Tweedeling op de beleggingsmarkten: Waarom niet kunnen verkopen tegen de getaxeerde marktwaarde. Real Estate Research Quarterly.*

Debels, T. (2006). *Behavioral Finance. Thierry Debels & Garant-Uitgevers n.v.*

Gool, P. van, Jager, P., Theebe, M.A.J., Weisz, R.M. (2013). *Onroerend goed als belegging. Noordhoff Uitgevers bv Groningen/Houten, The Netherlands.*

International Valuation Standard Council. (2011). *Proposed Code of Ethical Principles for Professional Valuers. IVSC. Geraadpleegd via: <https://www.ivsc.org/the-profession/publications> (12-06-16)*

Kahneman, D. (2011). Ons feilbare denken. *Business Contact*.

KNB (2016). Peer review in het notariaat. Geraadpleegd via:

https://www.google.nl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKewjZooqTqYPTAhWFvhQKHZ1TC3IQFggjMAA&url=https%3A%2F%2Fwww.knb.nl%2Fstream%2Fbrochure-peer-review&usg=AFQjCNH2bE5p-WzEpbHQy_OxSm0azXZiRw (20-01-2017)

Marquard, A.R., Post, W.J. van der (2015). Basissyllabus Module 1: Inleiding Marktanalyse. *Amsterdam School of Real Estate*.

Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA). 2011. Zeg waar het op staat. *Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants*.

Niemeijer, P. (2015). Het effect van de taxateurswissel op de waardering van kantoorgebouwen. *Real Estate Research Quarterly*.

Niftrik, J.P. van (2014). Gedragseconomie en de complexgewijze verkoop van corporatiewoningen. *Master Thesis Amsterdam School of Real Estate*.

Nooteboom, B. (2010). Vertrouwen, besluitvorming en communicatie. *M & O: Tijdschrift voor Management en Organisatie*, 25-38.

NRVT. (2015). Addendum Grootzakelijk Vastgoed op Reglement Bedrijfsmatig Vastgoed. *NRVT*. Geraadpleegd via: <http://www.nrvt.nl/wp-content/uploads/2015/12/Addendum-Reglement-GZV-29-dec-2015.pdf> (12-06-16)

NRVT. (2015). Algemene Gedrags- en Beroepsregels. *NRVT*. Geraadpleegd via: <http://www.nrvt.nl/wp-content/uploads/2015/12/Algemene-Gedrags-en-beroepsregels-29-dec-2015.pdf> (12-06-16)

NRVT. (2015). Reglement Bedrijfsmatig Vastgoed. *NRVT*. Geraadpleegd via: <http://www.nrvt.nl/wp-content/uploads/2015/12/Reglement-Bedrijfsmatig-Vastgoed-29-dec-2015.pdf> (12-06-16)

NVM-Business. (2015). Praktijkhandreiking Nederlandse vastgoedtaxaties commercieel vastgoed. *NVM-Business*.

Prast, H. (2003). Gedragseconomie: De rol van psychologie op financiële markten. Amsterdam: De Nederlandsche Bank.

Raaijmakers, G.T.M.J. (2006). De effectiviteit van regels in de ondernemings- en effectenrecht. *Boom Juridische uitgevers Den Haag*. Geraadpleegd via:

<http://digitalarchive.maastrichtuniversity.nl/fedora/get/guid:677e47bd-4a90-44b5-853a-50d7ecc9dc87/ASSET1> (29-05-16)

Studiecentrum Opleidingen Makelaardij van de Nederlandse Vereniging van Makelaars (NVM SOM). (2014). Verdieping Discounted Cashflow-methode. *NVM SOM*

Studiecentrum Opleidingen Makelaardij van de Nederlandse Vereniging van Makelaars (NVM SOM). (2015). PTA & Internationale regelgeving. *NVM SOM*.

Planbureau voor de leefomgeving (PBL) en Amsterdam School of Real Estate (ASRE). (2013). Gebiedsontwikkeling en commerciële vastgoedmarkten. *Planbureau voor de leefomgeving*.

Platform Taxateurs en Accountants (PTA). (2013). Goed gewaardeerd vastgoed. *Platform Taxateurs en Accountants*

Platform Taxateurs en Accountants (PTA). (2014). Good Practices. *Platform Taxateurs en Accountants*.

TIAS VastgoedLAB, (2016). Vastgoedtaxaties, the next step. Geraadpleegd via: <https://www.tias.edu/kennisgebieden/detail/vastgoed/detail/vastgoedtaxaties-the-next-step> (23-01-2017)

Theebe, M.A.J. (2014). De nauwkeurigheid van taxaties. *ASRE research papers Center Amsterdam*.

Tordoir, P.P. (2012). Waarde van locatie en ruimtelijke samenhang. *ASRE research papers Center Amsterdam*.

Tordoir, P.P. (2013). Het regionale en lokale klimaat voor ruimtelijke investeringen. *ASRE research papers Center Amsterdam*.

Tordoir, P.P. (2015). Ruimtelijke structuur voor concurrentiekracht en welvaart. *Atelier Tordoir/UvA*.

Vis, J. (2006). Werken met waarde. *Wolter Kluwer Business*.

Vis, J. (2010). Ondernemend Waarderen : Waarderend Ondernemen. *Maklu-Uitgevers nv en Jan Vis*.

Vis, J. (2013). Tweedeling op de beleggingsmarkten: Taxeren....verwacht er niet te veel van ! *Real Estate Research Quarterly*.

Bijlage 1: Vragenlijst enquête

Enquête Taxateurs

Beste collega-taxateur,

Graag nodig ik u uit om deel te nemen aan deze enquête over de plausibiliteitstoets.

In het kader van mijn afstudeeropdracht (MSRE) wil ik inzicht krijgen in de effectiviteit van de regels die als doel hebben de kwaliteit van taxaties te verhogen. Het onderzoek gaat specifiek over de invloed van de plausibiliteitstoets op de kwaliteit van taxaties van bedrijfsmatig vastgoed.

De branche-organisatie NVM en het Taxatie Management Instituut (TMI) participeren in dit onderzoek en zijn zeer geïnteresseerd in de uitkomsten. Uw ervaring en mening zijn daarom van groot belang.

De vragenlijst bestaat uit 23 keuzevragen en 1 open vraag. Het invullen van de vragenlijst duurt slechts 5 minuten. Uiteraard worden de resultaten anoniem verwerkt.

Als u geen taxatie uitvoert en/of taxatie controleert, dan graag de optie "n.v.t." kiezen.

Bedankt alvast voor uw medewerking.

Henk Naber BRE/RM/RT
NVM bedrijfs-makelaar/taxateur

Start

www.thesistools.com

Enquête Taxateurs

Algemeen

1.

Staat u ingeschreven in het NRVV Bedrijfsmatig Vastgoed?*

- ja
- nee

2.

Hoe vaak per jaar laat u een taxatie toetsen met afgifte van een plausibiliteitsverklaring?*

- 0
- < 10
- > 10

3.

Hoe vaak per jaar toetst u een taxatie met afgifte van een plausibiliteitsverklaring?*

- 0
- < 10
- > 10

4.

Is de plausibiliteitstoets aanleiding voor u geweest om meer aan scholing te doen?*

- ja
- nee

5.

De plausibiliteitstoets wordt meestal uitgevoerd door een taxateur van onze eigen organisatie of door een taxateur van een externe organisatie.*

- eigen organisatie
- externe organisatie

6.

Een taxatie door een REV en/of RICS taxateur geniet meer vertrouwen in de markt (dan een taxatie uitgevoerd door een taxateur die staat ingeschreven in het NRVT maar geen REV en/of RICS taxateur is).*

- mee oneens
- gedeeltelijk (on)eens
- mee eens

7.

De plausibiliteitstoets verhoogt de kwaliteit van de taxaties van bedrijfsobjecten (kantoren, winkels en bedrijfsruimten).*

- mee oneens
- gedeeltelijk (on)eens
- mee eens

8.

De opdrachtgevers van taxaties geven aan dat zij door de plausibiliteitstoets meer vertrouwen hebben gekregen in taxaties.*

- mee eens
- gedeeltelijk (on)eens
- mee oneens

Ervaringen als taxateur

9.

Als de koopsom bekend is dan heeft dit invloed op mijn taxatie.*

- n.v.t.
- nooit
- soms
- meestal
- altijd

10.

Bij bepaling van de hoogte van de taxatie van de marktwaarde betrek ik het risico mijn opdrachtgever te verliezen als klant.*

- n.v.t.
- nooit
- soms
- meestal
- altijd

11.

De plausibiliteitstoets heeft fouten (niet betwistbare onjuistheden) in mijn taxatie aan het licht gebracht.*

- n.v.t.
- nooit
- soms
- meestal
- altijd

12.

De plausibiliteitstoets heeft geresulteerd in aanpassing van mijn referentieobjecten als onderbouwing voor mijn taxatie.*

- n.v.t.
- nooit
- soms
- meestal
- altijd

13.

Door de plausibiliteitstoets heb ik mijn getaxeerde marktwaarde aangepast.*

- n.v.t.
- nooit
- soms
- meestal
- altijd

14.

Door de plausibiliteitstoets ben ik kritischer gaan taxeren.*

- n.v.t.
- nooit
- soms
- meestal
- altijd

15.

Ik wissel van controlerende taxateur die mijn taxatie toetst.*

- n.v.t.
- nooit
- soms
- meestal
- altijd

16.

Ik selecteer mijn controlerende taxateur zodat er een snelle afwikkeling van de taxatie kan plaatsvinden.*

- n.v.t.
- nooit
- soms
- meestal
- altijd

Ervaringen als controleur

17.

Als controlerende taxateur is het voor mij duidelijk op welke criteria er getoetst moet worden*

- n.v.t.
- ja
- nee

18.

Wat toetst u in de praktijk met de plausibiliteitstoets? (Noem maximaal 3 punten)*

19.

In de praktijk doe ik de plausibiliteitstoets:*

- n.v.t.
- Heel uitgebreid, ik doe de taxatie nagenoeg opnieuw
- Minder uitgebreid, ik toets alleen op enkele punten en parameters
- De mate van toetsing laat ik afhangen van de kennis en ervaring van de uitvoerde taxateur.

20.

De gemiddelde tijdsbesteding aan de plausibiliteitstoets bedraagt:*

- n.v.t.
- < 15 minuten
- 15-45 minuten
- > 45 minuten

21.

Ontvangt u een financiële vergoeding voor de werkzaamheden als controlerende taxateur?*

- n.v.t.
- nooit
- soms
- meestal
- altijd

22.

Ik toets of de taxatiemethodiek is uitgevoerd volgens de EVS- en/of IVS-eisen.*

- n.v.t.
- nooit
- soms
- meestal
- altijd

23.

Ik toets de taxatie op objectiviteit en onafhankelijkheid.*

- n.v.t.
- nooit
- soms
- meestal
- altijd

24.

De plausibiliteitstoets verlaagt de drempel tot het delen van informatie tussen taxateurs.*

- mee eens
- gedeeltelijk (on)eens
- mee oneens

Einde enquête

www.thesistools.com

Bedankt voor het invullen van de enquête.

www.thesistools.com

Bijlage 2: Frequentietabellen resultaten enquête



JvR

ThesisTools

Enquête Resultaten

Menu: Resultaten

Resultaten: [Resultaten overzicht](#)
Extra: [Extra diensten](#)

Homepage: [Hoofdmenu](#)
Enquête: [Enquête wijzigen](#)

Staat u ingeschreven in het NRVT Bedrijfsmatig Vastgoed?

ja		37 (97.37 %)
nee		1 (2.63 %)
n = 38 # 38		

Hoe vaak per jaar laat u een taxatie toetsen met afgifte van een plausibili...

0		1 (2.63 %)
< 10		4 (10.53 %)
> 10		33 (86.84 %)
n = 38 # 38		

Hoe vaak per jaar toetst u een taxatie met afgifte van een plausibiliteitsv...

0		1 (2.63 %)
< 10		9 (23.68 %)
> 10		28 (73.68 %)
n = 38 # 38		

Is de plausibiliteitstoets aanleiding voor u geweest om meer aan scholing t...

ja		4 (10.53 %)
nee		34 (89.47 %)
n = 38 # 38		

De plausibiliteitstoets wordt meestal uitgevoerd door een taxateur van onze...

eigen organisatie		17 (44.74 %)
externe organisatie		21 (55.26 %)
n = 38 # 38		

Een taxatie door een REV en/of RICS taxateur geniet meer vertrouwen in de m...

mee oneens		12 (31.58 %)
gedeeltelijk (on)eens		13 (34.21 %)
mee eens		13 (34.21 %)
n = 38 # 38		





De plausibiliteitstoets verhoogt de kwaliteit van de taxaties van bedrijfso...

mee oneens		2 (5.26 %)
gedeeltelijk (on)eens		14 (36.84 %)
mee eens		22 (57.89 %)
n = 38 # 38		



De opdrachtgevers van taxaties geven aan dat zij door de plausibiliteitstoe...

mee eens		7 (18.42 %)
gedeeltelijk (on)eens		14 (36.84 %)
mee oneens		17 (44.74 %)




n = 38
38**Als de koopsom bekend is dan heeft dit invloed op mijn taxatie.**

n.v.t.		2 (5.26 %)
nooit		9 (23.68 %)
soms		25 (65.79 %)
meestal		2 (5.26 %)
altijd		0 (0 %)





n = 38
38**Bij bepaling van de hoogte van de taxatie van de marktwaarde betrek ik het ...**

n.v.t.		3 (7.89 %)
nooit		29 (76.32 %)
soms		4 (10.53 %)
meestal		1 (2.63 %)
altijd		1 (2.63 %)




n = 38
38**De plausibiliteitstoets heeft fouten (niet betwistbare onjuistheden) in mij...**

n.v.t.		1 (2.63 %)
nooit		9 (23.68 %)
soms		28 (73.68 %)
meestal		0 (0 %)
altijd		0 (0 %)





n = 38
38**De plausibiliteitstoets heeft geresulteerd in aanpassing van mijn referenti...**

n.v.t.		1 (2.63 %)
nooit		16 (42.11 %)
soms		20 (52.63 %)
meestal		1 (2.63 %)
altijd		0 (0 %)

n = 38
38**Door de plausibiliteitstoets heb ik mijn getaxeerde marktwaarde aangepast.**

n.v.t.		4 (10.53 %)
nooit		13 (34.21 %)
soms		21 (55.26 %)
meestal		0 (0 %)
altijd		0 (0 %)

n = 38
38**Door de plausibiliteitstoets ben ik kritischer gaan taxeren.**






n.v.t.		6 (15.79 %)
nooit		14 (36.84 %)
soms		2 (5.26 %)
meestal		9 (23.68 %)
altijd		7 (18.42 %)

n = 38
38**Ik wissel van controlerende taxateur die mijn taxatie toetst.**

n.v.t.		0 (0 %)
nooit		5 (13.16 %)
soms		28 (73.68 %)
meestal		5 (13.16 %)
altijd		0 (0 %)

n = 38
38

Ik selecteer mijn controlerende taxateur zodat er een snelle afwikkeling va...

n.v.t.		2 (5.26 %)
nooit		13 (34.21 %)
soms		10 (26.32 %)
meestal		8 (21.05 %)
altijd		5 (13.16 %)
		n = 38 # 38

Als controlerende taxateur is het voor mij duidelijk op welke criteria er g...

n.v.t.		0 (0 %)
ja		32 (84.21 %)
nee		6 (15.79 %)
		n = 38 # 38




In de praktijk doe ik de plausibiliteitstoets:

n.v.t.		0 (0 %)
Heel uitgebreid, ik doe de taxatie nagenoeg opnieuw		6 (15.79 %)
Minder uitgebreid, ik toets alleen op enkele punten en parameters		24 (63.16 %)
De mate van toetsing laat ik afhangen van de kennis en ervaring van de uitvoerde taxateur.		8 (21.05 %)
		n = 38 # 38

De gemiddelde tijdsbesteding aan de plausibiliteitstoets bedraagt:

n.v.t.		0 (0 %)
< 15 minuten		7 (18.42 %)
15-45 minuten		20 (52.63 %)
> 45 minuten		11 (28.95 %)
		n = 38 # 38

Ontvangt u een financiële vergoeding voor de werkzaamheden als control...

n.v.t.		1 (2.63 %)
nooit		16 (42.11 %)
soms		8 (21.05 %)
meestal		4 (10.53 %)
altijd		9 (23.68 %)
		n = 38 # 38




Ik toets of de taxatiemethodiek is uitgevoerd volgens de EVS- en/of IVS-eis...

n.v.t.		2 (5.26 %)
nooit		8 (21.05 %)
soms		8 (21.05 %)
meestal		8 (21.05 %)
altijd		12 (31.58 %)
		n = 38 # 38

Ik toets de taxatie op objectiviteit en onafhankelijkheid.

n.v.t.		2 (5.26 %)
nooit		8 (21.05 %)
soms		6 (15.79 %)
meestal		6 (15.79 %)
altijd		16 (42.11 %)
		n = 38 # 38

De plausibiliteitstoets verlaagt de drempel tot het delen van informatie tu...

mee eens		23 (60.53 %)
gedeeltelijk (on)eens		10 (26.32 %)
mee oneens		5 (13.16 %)

n = 38
38

Legenda:

n = aantal respondenten dat de vraag heeft gezien

= aantal ontvangen antwoorden

(c) Joan van Rixtel

Bijlage 3: Resultaten open vraag over de toetscriteria (enquête)

	Wat toetst u in de praktijk met de plausibiliteitstoets? (Noem maximaal 3 p...
respondent 1	objectiviteit onafhankelijkheid
respondent 2	1. Verplichte onderdelen taxatierapport\r\n2. Berekeningen (NAR/DCF)\r\n3. Referenties
respondent 3	kloppen de procedures volgens de evs?\r\nhoe is de berekening opgebouwd en klopt deze?\r\ncontrole toelichting taxatie, het hoe is de taxateur tot de waarde gekomen en klopt dit met de berekening en de gestelde uitgangspunten
respondent 4	Prijs per m \r\nRendementseis\r\nReferenties
respondent 5	- referenties\r\n- rekenmodel
respondent 6	- onderbouwing waarde\r\n- bestemming
respondent 7	Consistentie, aanpak, rekenmethodiek
respondent 8	kadastrale gegevens\r\nwaarde enigszins\r\nDCF en de Nar\r\n
respondent 9	kentallen\r\nreferenties\r\nconsistentie\r\n
respondent 10	Inhoud rapport.\r\nMarktwaarde.
respondent 11	EVS/IVS standaard aan voldaan\r\nOnderbouwing referentieobjecten\r\nOnderbouwing inputvariabelen in NAR /DCF
respondent 12	1. Globale controle checklist NRVT\r\n2. Onderbouwing getaxeerde waarde in verhouding tot referenties(grondig)\r\n3. Globale controle bijlagen
respondent 13	Inhoud eigendomsbewijs\r\nReferentieobjecten\r\nToetsing parameters
respondent 14	Tot stand koming waarde\r\nMetrages en contracten\r\nReferentieobjecten\r\n\r\n
respondent 15	wisselend
respondent 16	Waardering (Nar / Bar)\r\nOnderbouwing van de waardering\r\nReferentieobjecten
respondent 17	doel van de taxatie, waarden en onderbouwing.
respondent 18	% bar/nar\r\ncontrole op referentiepanelen\r\ncontrole op bestemmingen
respondent 19	Doel taxatie, parameters in rekenmodel, quick scan geschreven rapport
respondent 20	Referenties, Yield, markthuur
respondent 21	Onderbouwing waardering, referenties, beschrijving getaxeerde.
respondent 22	eigendomsverhoudingen\r\npublieke bestemming\r\nberekening/onderbouwing waarde
respondent 23	1. Of er rare zaken blijken uit de bijlagen;\r\n2. Of er rare zaken/tegenstrijdigheden in het rapport staan;\r\n3. Uiteraard of de waardering in lijn met verwachting ligt.
respondent	alles

24	
respondent 25	of de omschrijving van het object overeenkomt met de foto's en eventuele tekeningen. Of zaken als de SWOT-analyse, courantheid overeenkomt met mijn gevoel met het pand en de locatie. Of de onderbouwing van de waarde overeenkomt met mijn gevoel met het pand en of dit wordt onderbouw met de referenties.
respondent 26	huurwaarde\r\nNar\r\nreferenties
respondent 27	Waardeberekening\r\nreferenties\r\n
respondent 28	rekenmodel\r\nkengetallen\r\nmetrages\r\n
respondent 29	Loop het volledige rapport door
respondent 30	Berekening\r\nRefenties\r\nOpbouw rapport
respondent 31	- Referentieobjecten\r\n- waarderingsgrondslag\r\n- waarderingsfactoren
respondent 32	waardeberekening / referentieobjecten
respondent 33	inhoud rapport\r\nwaarde
respondent 34	1. toets op fouten in de taxatie\r\n2. referenties\r\n3. berekening nakijken
respondent 35	bestemmingsplan, bodemloket, compleetheid van de stukken, huurovereenkomsten, kadaster, juistheid en volledigheid van de invulvelden, vergelijking met referenties etc.
respondent 36	interne logica van het rapport, huurwaardes, bijzondere uitgangspunten
respondent 37	consistentie onderbouwing in relatie afgegeven waarde\r\nreferenties\r\nwaarderingsmethodiek
respondent 38	Berekeningen, referenties, rapport (incl. bijlagen)

Bijlage 4: Interview categorieën en codes

Interview categorieën en codes

1. PT Algemeen

Toetscriteria

Huurwaarde; Huurprijs; foto's/ stand; factor; referenties
Referenties: onderbouwing afwijking taxatie van referenties (3)
Toets alleen panden uit mijn werkgebied (1) (4)
Kan niet toetsen op onafhankelijkheid objectiviteit, hoe moet ik dit toetsen (1)
Secundair: Marktonderzoek en Swot-analyse (2)
Swot-analyse alleen of deze klopt met verhaal (3)
Consistentie, onderbouwing en methodiek (3)
Uitgebreid naar rekenmodel en exploitatielasten (4)
Klopt de berekening met de omschrijving (4)
Ken ik het pand, zou ik het ook zo inschatten (4)
En als ik letterlijk denk dat is plausibel, dan is het voor mij plausibel (4)
Lijkt mij bijzonder dat op alle regels van IVS en EVS wordt getoetst (enquête 74%) (4)
Geen checklist, ben je daar weer aan gebonden (4)
Voorzieningen in een pand (5)
Kadaster (5)
Kijk zelf even ter plaatse (5)

Uitgebreidheid:

Laat toets afhangen van ervaring taxateur; kleinere kantoren minder vaardigheid (1)
Kleinere lokale makelaars/taxateurs lopen achter met hun kennis (2)
Vertrouwen in taxateur. Soms wordt een handtekening wel erg makkelijk gezet (1)
Wil het gewoon goed doen en wil vrij zijn om zaken te kunnen melden (2)
Integraal een soort opnieuw (2)
Op bepaalde aspecten dan kun je niet zeker zijn van je zaak (2)
Integraal het beste voor de kwaliteit (2)
Optimum vinden (2)
Je moet het werk van de taxateur niet overdoen (3)
Hangt van de kwaliteit van de taxateur af (3)
Er zijn taxateurs waar ik de handen voor in het vuur durf te steken (3)
Lezen niet het volledige rapport door, samenvatting (4)
Gaan uit van aannames, gaan niet nameten (4)
Loop het hele rapport door, het moet wel kloppen want je zet je handtekening (5)
Moet kunnen vertrouwen op maten e.d. (5)

Tijdsbesteding:

Neiging redelijk in de vreten in het rapport (1)
Zet zomaar geen handtekening (1)
Teveel t.o.v. verdiensten; geen commerciële basis; wederkerend belang (1)
1,5 tot 2 uur (1)
Niet proberen het rapport te herschrijven (1)
Moet goed gevoel hebben (1)
Soms wordt handtekening wel erg makkelijk gezet, tijdsgebrek (1)
Ik zal mijn ogen dichtknijpen dit keer (1)
Tijdsdruk gaat ten koste van kwaliteit (2)
Betaal je voor een 6 krijg je een 6 (2)
Ben ik er zelf geweest (3)
Kwartier tot een uur (4)
Te snel concept versturen en waarden gecommuniceerd, denkt later anders (4)
Grote taxatiebureaus met accent op productie, intern controleren (beperkte aansprakelijkheid) Jij zet een handtekening en ik zet een handtekening, taxatie en factuur de deur uit (4) Iemand moet dan snel en minder kritisch zijn (4)
1 uur (5)

Financiële vergoeding:

Geen commerciële basis; wederkerend belang (1)
100- 150 euro (2)
Geen (2)
Controleur en taxateur in loondienst (2)
10% van de fee van de taxateur (4)
Financiële vergoeding moet in verhouding zijn tot de tijdsbesteding (4)
Je wilt voor je aansprakelijkheid later niet zeggen hoe heb ik dit over het hoofd gezien (4)
Spanningsveld, er moet ook productie komen (4)
Druk te hoog dan wordt alles vloeibaar, gevolgen voor kwaliteit (4)
Vergoeding doet er zeker toe (4)
€ 250,- en als ik mee ga € 500,- (5)
Vind ik en net bedrag, daar kan ik het voordoen (5)
Je loopt toch risico en moet je erin verdiepen (5)
Geen vergoeding dan heb ik er geen belang bij (5)

Procedure en verklaring NRVT

We gebruiken de NRVT verklaring met soms kleine aanpassingen
Checklist criteria, nadeel automatisme. Lijstje nooit verkeerd (1)
Lijst voorkomt discussie op details (3)
Lijst kan aangeven wat je van elkaar kunt verwachten (3)
Hoever gaat je controle ? (1)
Tijdsaspect betrekken bij wat er getoetst moet worden (2)
Duidelijk aangeven waarop getoetst moet worden (2)

Waar ben je verantwoordelijk voor, je wilt alleen dat gedeelte toetsen (2)
Competentiematrix (3)
Controleur hoeft niet bekend te zijn met het object en de regio (3)
Geen grondlegger hoe er getoetst moet worden (3)
Alleen groep die controleert, krijgt dan veel ervaring (3)
Voorkomen dat iedereen soms steeds dezelfde controleur opzoekt (3)
Opdrachtgever krijgt eerst de taxatie, dan de controleur (aansprakelijkheid) (4)
Werkwijze leer je van elkaar, hoe omgaan met PT. Je leert en pikt van elkaar (4)
Lijst met vaste gecontroleerde gegevens. Maten volgens NEN2580. Geen discussie meer (5)
Duidelijkheid geven over verantwoordelijkheid. Te risicovol dan kun je er beter mee stoppen (5)

2. Definitie van kwaliteit van taxaties

Taxatie van goede kwaliteit:

De leesbaarheid voor de leek. Omschrijving object met onderbouwing van de waardering
Begrijpelijk
Onderbouwing (2)
Onderzoek naar referentiemateriaal met duiding naar het waardeoordeel (2)
Het rapport er netjes en verzorgd uitziet (2)
Consistentie en onderbouwing (3)
Moet terug zien dat je de markt begrijpt (3)
Logica kunt ontdekken (4)
Dat je lezen waar het omgaat (4)
Hoe zit de markt in elkaar en is er markt voor het getaxeerde object (4)
Geen wollige verhalen of niet leesbare marktrapporten (4)
Ken je eigen markt en blijft kritisch op allerlei rapporten (4)
Goede referenties met verschilaanduiding getaxeerde (4)
Niet te rekenkundig werken. Een pand is ook nog gewoon een pand (5)

3. Effect PT op gedrag en werkwijze taxateur

Effect PT op gedrag en werkwijze

Door vervelende ervaring ben ik voorzichtiger geworden, uitgangspunten onjuist (1)
Eerst wennen nu vindt ik de PT wel prettig omdat je toch leesblind wordt (1)
Als taxateur vindt ik de controle fijn, minder fouten (2)
Door meer eisen (PTA, NRVT e.d.) meer aan opleiding gaan doen (2)
Opleiding nieuwe informatie, inzichten en kritischer, markt loopt achter op kennis (2)
NRVT stelt minimumnorm (2)
Eerste reactie het beïnvloedt mij niet, vervolgvragen wel beïnvloeding.
Niet aan de voorkant (2)
Niet kritischer door PT, was al kritisch (2)
Heroverwogen taxatie, aanpassingen (2)

Want er kijkt iemand over je schouder mee (3) Je moet meer beargumenteren (3)
Voorheen werd na discussie het rapport ongewijzigd verstuurd , nu kan dit niet meer (3)
Dwingt om in meer dezelfde specialisaties te werken (3)
Specialist laat de generalist waardes en referenties aanpassen (3)
Kritischer gaan taxeren (3)
Taxeren is een commercieel ding, te snelle aannames, tijdgebrek. PT werkt (3)
Taxatie moet even tussendoor. Heb je hier wel naar gekeken, PT. (3)
Je leert van anderen en hoe zijn met bepaalde zaken omgaan (4)
De procedure duurt langer, meer tijd om te heroverwegen. Verleden werd de waarde soms te snel aan een opdrachtgever gecommuniceerd (4)
Je kunt verbeteringen toepassen in jou rapport, er komt een beter rapport (4)
Als je het serieus neemt. Als je teveel werkt met dezelfde collega's en elkaar methoden en werkwijze overneemt dan schuilt het gevaar dat de toetsing weinig toevoegt (4)
Vindt het wel prettig. Bevestiging dat je de taxatie goed hebt gedaan (4)
Meer op grote lijnen gaan taxeren en niet verzanden in details (4)
PT gebruiken in communicatie met de opdrachtgever, er moet ook nog een tweede taxateur mee tekenen. Bescherming voor jezelf (4).
In discussie over hoogte taxatie PT te gebruiken om te overtuigen (4)
Je schrijft geen dingen op die onwaarschijnlijk zijn, heeft invloed (4)
Je kunt niet snel meer even een taxatiewaarde doorgeven, moet nog getoetst worden (5)
Bij complexe taxaties gewoon meegaan met de opname (5)
TMI heeft systeem waar je kunt zien wat de taxateur invoert, meer info (5)
Door samenwerking wordt je marktaandeel vergroot (5)
NRVT regels hebben voor veel uniformiteit gezorgd (5)
Ik ben er beter door geworden (5)
Fijn om samen een oordeel te vormen (5)
PT ondersteund je in discussie met de klant over de hoogte van een taxatie (5)
Te laag taxeren door ondeskundigheid taxateur met object. PT heeft invloed (5)
Zie dat collega's voorzichtiger zijn gaan taxeren door PT (5)
Alleen taxeren en controleren in bekende omgeving (5)
Voel happy als ik het pand gezien heb (5)

4. Effect PT op kenmerken van kwaliteit

kenmerken van kwaliteit

Fouten ontdekt, rekenfouten.
Kritische houding vergroot, leesblindheid; verfrissend.
Betere onderbouwing
Begrijpelijkheid en leesbaarheid wordt vergroot (3)
Meer informatie door rapporten van anderen te lezen (1)
Behoeden fouten in de denkwijze die je maakt in de taxatie (2)
Sparringpartner (2)
Met zijn allen weet je meer (2)
Andere inzichten (2)
Taxatie krijgt gewoon een verbeteringslag, beter eindproduct (2)
Behoeft je voor fouten (4)

Je leert van elkaar (4)
Attenderen op overschatting of onderschatting van de markt (4)
Verhoogd de kwaliteit door o.a. meer marktinformatie en referenties (4)
Je bouwt een beter referentiekader op (5)
Meer informatie (5)
Bij externe controle zijn twee bedrijven verantwoordelijk (5)
Even mee tekenen. Controle door ander taxatiebedrijf (5)
Kwaliteit gaat omhoog (5)

5. Effect PT op vertrouwen opdrachtgever

kenmerken vertrouwen

Publiek is niet bekend met PT.
Banken weten dat er een PT bij de taxatie moet, instructie, procedureel dus (1)
Publiek snapt niets van onze titels en kwalificaties (1)
Taxateurs te druk met hun eigen titels en imago (1)
RICS zoveelste kwaliteitslabel (2)
Opdrachtgever wil en veelal moet van de bank gewoon een taxatie laten maken (1)
Wat verwacht je ervan (1)
Het rapport er netjes uitziet met een goede onderbouwing (2)
Krijgen er in het geheel geen reactie op (2)
Ze staan er niet bij stil en ik hoor er niemand over (3)
Te ver van hun bed (3)
Marketing: taxatie altijd gecontroleerd? (3)
Het product moet gewoon goed zijn (3)
Negatieve publiciteit over excessen helpt daarbij niet (3)
Meer controle en bescherming voor jezelf. Klant neemt de info voor lief (4)
Daar kijken ze niet naar (5)

6. PT en de invloed van concepten uit de Behavioral Finance

Referentieniveaus

Bedrag blijft in de hoofd zingen, heeft invloed (1)
PT kan dit signaleren. Waarom heeft de taxateur zo positief getaxeerd? (1) (2)
Als de zon schijn wordt er hoger getaxeerd (2)
Je hebt de mens en aan de andere kant het idee dat je er niet door wordt beïnvloed (2)
Ongetwijfeld heeft het invloed (2)
In de praktijk laat je je toch beïnvloeden door de koopsom (3)
Dat getal gaat in je hoofd rondslingeren (4)
Als jij en de controleur je toetsen goed doen dan hoeft er geen invloed te zijn (4)
Eigenlijk niet. Mag wel in een bandbreedte werken (5)

Verankering

We hebben allemaal dezelfde dataset (1) We zitten in hetzelfde schuitje (2)
Iedereen heeft verouderd marktinformatie (2)
Sceptisch of anderen andere data inzichten hebben (1) Twijfels over PT in deze (1)
We hebben allemaal te lang gedacht dat het wel weer goed kwam in de kantorenmarkt (1)

Als taxateur loop je er altijd achteraan. (1)

Eerst moet het gebeuren voordat je er over kunt schrijven en er rekening mee kunt houden (1)

Informatie van derden kan ook weer verankerd zijn (2)

Krijgt mogelijk wel discussie door meer informatie (2)

Kuddegedrag, makelaars taxateurs kijken allemaal bij elkaar af (2)

Je laat je wel beïnvloeden, laten leiden, door je vorige taxatie, PT werk hier (3)

Je probeert mee te veren met de markt, maar taxateurs lopen toch een beetje achter (4)

PT kan invloed hebben (4)

Nu we in een opgaande markt zitten moeten we oppassen dat we allemaal weer te hoog gaan zitten (5)

Representativiteitsheuristiek & Framing

Welwillend en positief schrijven wordt door PT ondervangen (1)

Oprachten veel door derde (bank). Hier kun je comfort uithalen, andere rol aannemen (1) (financieel) afhankelijk van de opdrachtgever laat zich daardoor mogelijk beïnvloeden (2)

Misschien moet je alle taxateurs wel ambtenaar maken (2)

Het weegt zeker mee (2)

Je kunt meegaan in het enthousiasme van de klant (3)

De controleur kan je even weer met beide benen op de grond zetten (3)

PT helpt taxateurs die onvoldoende kritisch staan t.o.v. de opdrachtgever (3)

Wel invloed hoe je met iemand omgaat, maar niet op taxatie (4)

Het beïnvloedt mij niet, tenminste dat denk ik niet (4)

PT heeft invloed (4)

Als je teveel naar de klant luistert kom je in de problemen (5)

Teveel meegegaan omdat ik hem al zolang ken, mijn vriendenkring. PT heeft effect. (5)

Verliesaversie

Dan doen we de taxatie niet als hier een spanningsveld ligt (1)

Speelt niet in onze positie (2)

Discussie kunnen aangaan met de klant. Sommige kunnen dat niet. PT: taxatie is niet marktconform (3)

Speelt niet. Dan maar klant verliezen (4)

Kunt meegaan in bepaalde bandbreedte (5)

Beschikbaarheid

PTA, NRVT heeft een set van maatregelen voorgeschreven, gevolg: er wordt meer info gebruikt

Delen van meer informatie

Met name op grond van NRVT (2)

Toets geeft met name onervaren taxateurs meer informatie (2)

Je ziet dingen van een ander, kijkt bij elkaar in de keuken (2)

Er is meer marktinformatie door meer transacties, niet door PT (3)

Meer informatie en je ziet andere werkwijzen (4)

Je mist informatie van makelaars (referenties) die nergens bij zijn aangesloten (5)

Zelfoverschatting

RICS taxateur is vaardig in onderbouwing taxatie, ook voor zijn aansprakelijkheid (1)

RICS taxateur staat onder toetsingsdruk, wil daarom onderbouwen.

Derde kan denken dat door regels en toetsing de RICS taxateur goed werk levert (1)

RICS label heeft voor sommigen wel en voor andere geen invloed op de toetsing

Imago in de markt is geloofwaardig en daarom toegevoegde waarde (2)

Gevaar zoveelste kwaliteitslabel

RICS heeft veelal meer ervaring, daar vaar ik op (3)

Ik dacht het eerst wel, maar nu ik RICS ben verneem ik het niet in de markt (4)

Niemand snapt onze titels en labels meer (4)

Heb mijn titels alleen met kleine letters vermeld (4)

Het gaat om hoe jij met jou rapport omgaat (4)

RICS taxateur denk je, die taxateur moet het wel weten. In de praktijk is het niet zo (4)

Ik controleer het gewoon grondig (5)

Cognitieve dissonantie

Loop niet naar grootste concurrent, ook al is hij de beste (1)

Bekendheid

Vertrouwen

Deskundig

Snelle afwikkeling enquête wordt bevestigd (1)

Ben niet bewust dat ik op bepaalde voorkeuren kies (1)

Op snelheid kiezen slechte zaak (2) Ten koste van kwaliteit (2)

Kies op meest deskundige en ervaren controleur (2)

Zo kritisch mogelijk verhoogt de kwaliteit (2)

2e lezer is ook redelijk subjectief (3)

Met de een schakel je makkelijker dan de ander (3)

Soms zoek je snel een bevestiging, soms een inhoudelijke feedback (3)

Voorkomen dat iedereen steeds dezelfde controleur opzoekt (3)

We werken met een vast team van 3 taxateurs (4)

Zelfde kwaliteitsnormen en diepgang. Als ik dat mis is dat te vermoeiend (4)

Iemand kiezen die meer marktinformatie en referenties heeft (4)

Iemand moet wel pragmatisch handelen (4)

Met die taxateur kan ik goed en zij met mij (5)

Zelfde denken qua normen en waarden. Vaktechnisch mag hij wel kritisch zijn (5)