

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/339697941>

Discussiepaper Klanthechting en informatieverificatie in taxeren

Preprint · March 2020

CITATIONS

0

READS

18

1 author:



Pim Klamer

Hogeschool Utrecht

8 PUBLICATIONS 61 CITATIONS

SEE PROFILE

Some of the authors of this publication are also working on these related projects:



Real estate valuer behaviour [View project](#)

Het effect van klanthechting op informatieverificatie bij taxeren

september 2019

1. Inleiding

Vastgoedtaxaties worden vaak gezien als de spil waar veel vastgoedprocessen om draaien. Een actuele taxatiewaarde is immers vaak een voorwaarde voor het verkrijgen van financiering of het verrichten van transacties. In de ogen van toezichthouders vervult de vastgoedtaxateur zelfs een publieke rol, te midden van vele private en commerciële belangen die de vastgoedsector rijk is. Die publieke rol bestaat eruit dat alle actoren in het financiële stelsel moeten kunnen vertrouwen op een objectieve waardebepaling. Taxateurs die opgenomen zijn in het Nederlands Register Vastgoed Taxateurs dienen daarom normen als integriteit en zorgvuldigheid hoog in het vaandel te hebben staan. Dit uit zich ondermeer in een professioneel-kritische instelling, oordeelsvorming en onderbouwing van belangrijke parameters van de waardebepaling (NRVT, 2018; NRVT, 2019). Ook de internationale professionele standaarden van IVS en EVS onderstrepen het belang van controle en waarheidsvinding, gelet op de aandacht voor 'sound investigation' en 'information reliability' (IVS, 2017; EVS, 2016).

Zorgvuldigheid is een echter kwalitatief begrip dat zich slechts ten dele laat vatten in regels en procedures. De *mate van* onderbouwing is een grijs gebied en de professional heeft hierin ook een eigen norm waarnaar hij/zij handelt. Als het gaat om het verifiëren van informatie afkomstig van een opdrachtgever met een commercieel belang, zoals dat plaatsvindt bij accountants, notarissen, belastingadviseurs en taxateurs, zal een goedgegelovig of coulant persoon waarschijnlijk minder kritisch handelen dan iemand met een achterdochtige houding (Nelson, 2009). De waarheidsvinding, en in het verlengde daarvan de kwaliteit van onderbouwing, varieert dus ergens tussen 'aannemen' en 'verifiëren' (Toba, 2011).

Tegelijkertijd wordt taxeren, net als veel andere professionele diensten, gekenmerkt door hoge werkdruk, strakke deadlines en commerciële belangen van opdrachtgevers. De vraag die zich dan opwerpt: heeft een taxateur genoeg tijd voor de verificatie van betrouwbaarheid, actualiteit, of volledigheid van gegevens en bronnen? Hoe grondig kun of wil je zijn als dit de commerciële belangen van klanten kan schaden, met mogelijke gevolgen voor de eigen taxatieomzet? Bestaat er verschil in onderzoekshouding tussen taxateurs? Dergelijke vragen worden vaker gesteld in andere professionele dienstensectoren zoals accountancy, consultancy of belastingadvies, maar opmerkelijk genoeg, gezien de publieke rol die taxateurs wordt toegedicht, is de relatie tussen klantbelang en oordeelsvorming nog maar weinig onderzocht in de taxatiesector (Klamer e.a., 2017).

Dit artikel gaat in op de relatie tussen hechting aan de klant enerzijds en de controle van klantgerelateerde informatie anderzijds. Klanthechting (Engels: *client attachment*), is een relevant thema in sectoren waarin oordeelsvorming en klantbelangen centraal staan. Het is immers niet ondenkbaar dat dienstverleners zich minder kritisch opstellen bij (belangrijke) klanten vanuit het oogpunt van klant- en omzetbehoud. In de volgende paragraaf is literatuur verkend over mogelijke risico's bij onderzoeksinspanning in professionele dienstverlening. Vervolgens is in een enquête onder registertaxateurs in Nederland het effect van twee potentiële risicofactoren op de kwaliteit van informatiecontrole onderzocht. De bevindingen zijn aan het eind van dit artikel verwoord.

2. Literatuur

Een beloning voor professionele dienstverlening bestaat meestal uit twee componenten. Enerzijds is er uiteraard de directe, geldelijke beloning in de vorm van een vergoeding voor het geleverde werk. Anderzijds is er een indirecte beloning te verdienen in de zin van het behouden en eventueel uitbouwen van de klantrelatie met het oog op toekomstige omzet. Klanttevredenheid is, bij goed functionerende marktwerking, een belangrijke graadmeter voor een indirecte beloning. In sectoren waarin commerciële belangen van opdrachtgevers niet altijd parallel lopen aan de kwaliteitsdoelstellingen van dienstverleners, zoals bij accountants, ingenieurs, of taxateurs, kunnen wezenlijke verschillen ontstaan in de perceptie van geleverde kwaliteit. Waar een accountant of taxateur trots kan zijn op diens onderbouwde oordeel over jaarrekening of taxatiewaarde, kan een opdrachtgever het grondig oneens zijn met de uitkomst en besluiten van dienstverlener te wisselen (Levy en Lee, 2009). Meerjarige contracten en wetgeving zijn mede bedoeld om de afhankelijkheidsrelatie tussen opdrachtgever en -nemer ('hire & fire') te beteugelen.

In Nederland is de zorg over de klantrelatie bij taxateurs geuit door toezichthouders (PropertyNL, 2017; Vastgoedmarkt, 2018). Dat is op zich niet verwonderlijk. De Nederlandse taxatiebranche is relatief gefragmenteerd: zo'n 2.000 BV-taxateurs zijn werkzaam bij circa 1.400 organisaties (NRVT, 2019). Dat betekent dat de omzetverantwoordelijkheid per organisatie per 1,6 taxateur gemiddeld gedragen wordt (de grotere, (inter-)nationale taxatieafdelingen uitgezonderd). Daarnaast mogen taxateurs in Nederland ook makelaarsactiviteiten verrichten, mits gebonden aan regels. Zowel het dragen van omzetverantwoordelijkheid (i.e. de indirecte beloning) als het gecombineerd aanbieden van taxatie- en makelaarsactiviteiten biedt klanten een perspectief om hun commerciële belangen te beschermen. Dit wordt onderstaand nader toegelicht.

Omzetverantwoordelijkheid

Professionele dienstverleners die omzetverantwoordelijkheid dragen krijgen meestal een compensatie hiervoor in de vorm van een variabele, omzetgerelateerde beloning en/of hoge positie binnen de organisatie op directie- of partnerniveau om de omzetverantwoordelijkheid effectief te kunnen uitoefenen. Dit heeft tot gevolg dat de professional meerdere belangen moet afwegen bij de uitoefening van dienstverlening: kwaliteitsnormen moeten zich verhouden tot omzetdoelstellingen en persoonlijke remuneratie, zoals een omzetbonus. Deze – potentieel – conflicterende belangen dienen zorgvuldig op elkaar te worden afgestemd via het beloningspakket. Dit wordt in de praktijk bemoeilijkt, doordat op een functie op directieniveau relatief veel vrijheid en weinig verantwoording afleggen impliceert (bijvoorbeeld bij conflicterende belangen). Daarnaast hebben senior professionals een langjarige klantrelatie kunnen opbouwen gedurende hun loopbaan (Bonner, 2008). Daarnaast blijkt ook dat hogere organisatierangen en bijkomende omzetafhankelijke beloning kunnen leiden tot vertroebeling van het moreel kompas: de omzetgerelateerde beloning kan maken dat druk vanuit de klant het wint van bijvoorbeeld een kritische houding (Ponemon en Gabhart, 1990; Shaub en Lawrence, 1996). Dit is eerder aangetoond in de accountancysector (Coram en Robinson, 2017), maar ook in de taxatiewereld zijn hier voorbeelden van (Amidu en Aluko, 2007; Levy and Schuck, 1999). Zodoende wordt afgeleid dat relevante professionele eigenschappen als kritische houding en objectiviteit ondergesneeuwd kunnen raken wanneer klant- en omzetgerelateerde doelstellingen de individuele beloningspakketten domineren. Dit kan de focus op kwaliteitsnormen bij controletaken in de dienstverlening aantasten. Dit leidt tot de volgende hypothese (H1): taxateurs met een hoog functieniveau in de organisatie scoren lager op informatieverificatie dan taxateurs die op een lager functieniveau werkzaam zijn.

Makelaarservaring

Het aanbieden van diensten met potentieel tegengesteld belang vindt onder strikte regels plaats bij diverse professionele dienstensectoren, waaronder juridische dienstverlening (advocatuur/notariaat), accountancy (controle/advies) en vastgoed (makelaardij/taxaties). De argumenten vóór deze combinatie, zoals complementaire dienstverlening en vroege identificatie van klantbehoeften, strijden met argumenten tegen, zoals de grotere economische afhankelijkheid van de klant door cross-selling, hetgeen de objectiviteit in taxeren niet ten goede komt (Frankel e.a., 2002). Immers, het commerciële karakter van makelaardij, d.w.z. het optimaal bedienen van de private klantbelangen bij vastgoedtransacties, staat in scherp contrast met de publieke aard van taxatiewerkzaamheden (i.e. het opleveren van een onafhankelijke taxatie waarop vertrouwd wordt in het financiële stelsel. Het wisselen van pet, van klantbelang naar publiek belang, kan bewust of onbewust bemoeilijkt worden door klanthechting (Nelson, 2009) en dit hechtingseffect kan toenemen naarmate de makelaarservaring stijgt. Klanthechting kan zodoende een kritische verificatiehouding bij de uitoefening van een professionele dienst, zoals een taxatie, schaden (Herath en Parker, 2018). Dit leidt tot de tweede onderzoekshypothese (H2): er bestaat een negatieve samenhang tussen makelaarservaring en de grondigheid van informatieverificatie bij taxateurs.

3. Aanpak

Om deze twee hypothesen te toetsen is een vragenlijst opgesteld die bestaat uit drie delen:

1. Algemene kenmerken van respondenten ten behoeve van bepaling uniformiteit van de steekproef en de toetsing van de hypothesen;
2. Drie praktijkcases over informatieverificatie; en
3. Zes stellingen met betrekking tot het zelfbeeld van informatieverificatie van respondenten.

De drie cases hebben betrekking op praktijksituaties in verschillende stadia van het taxatieproces van bedrijfsmatig vastgoed waarbij informatieverificatie en waarheidsvinding centraal staat. De cases zijn gebaseerd op eerder praktijkonderzoek (Klamer e.a., 2018) en zijn afgestemd in overleg met drie ervaren taxateurs. Bij iedere casus wordt een oordeelskwestie voorgelegd waarbij de respondent een keuze dient te maken ten aanzien van de controle van subjectieve of klantgerelateerde informatie (bijvoorbeeld een hoge referentie of een lokale marktvisie). In bijlage 1 is een voorbeeldcasus opgenomen. De keuzemogelijkheden voor de respondent zijn afgeleid uit de afhankelijkheidstypologie van Johnstone e.a. (2001). Hierdoor ontstaan de volgende alternatieven bij iedere casus:

- Grondige informatieverificatie ("GIV"), d.w.z. een *kritische* houding ten opzichte van klantgerelateerde informatie;
- Beperkte informatieverificatie ("BIV"), d.w.z. een *coulante en klantvriendelijke* houding ten opzichte van klantgerelateerde informatie;
- Weigering van informatieverificatie ("WIV"), d.w.z. een *risico-averse houding* ten opzichte van klantgerelateerde informatie.

Ieder alternatief heeft voor- en nadelen voor de respondent. Grondige verificatie ("GIV") geldt veelal als voorkeursalternatief vanuit oogpunt van taxatiestandaarden, maar brengt echter het risico van vertraging met zich mee en daarmee kans op overschrijding van deadlines of overwerk (Shaub, 1996). Taxateurs die kiezen voor een beperkte verificatie ("BIV") zullen minder moeite hebben met het halen van deadlines, omdat ze minder onderzoeksinspanning leveren bijvoorbeeld uit coulance of goedgelovigheid (Fatmawati e.a., 2018). Zo'n houding kan ertoe leiden dat het waarheidsgehalte van de aangeleverde informatie niet of slechts beperkt wordt getoetst (Toba, 2011). De derde optie,

het negeren van klantgerichte informatie en weigering van verificatie (“WIV”) is van toepassing op taxateurs die relatief wantrouwend van aard zijn jegens klanten en hun commerciële belangen (Fatmawati e.a., 2018). Een dergelijke houding kan duiden op hoge kwaliteitsnormen of zorgen over audits/reputatieschade. Nadelig aan deze houding is dat potentiële relevante informatie ter onderbouwing van de taxatie over het hoofd wordt gezien (Shaub, 1996).

Deel 3 van de enquête bevat zes stellingen over kenmerkende eigenschappen van informatieverificatie. Respondenten is gevraagd zichzelf te beoordelen op toepassing van deze eigenschappen in hun dagelijks werk. De uitkomsten dienen als controlevariabelen ten opzichte van de praktijkcases (d.w.z. een hoge score op informatieverificatie bij de cases zou ook een hoge score op verificatie-eigenschappen impliceren). Hiermee is gepoogd sociale wenselijke beantwoording bij de praktijkcases te ondervangen. De stellingen over informatieverificatie zijn ontleend aan het literatuuroverzicht van Hurtt (2010) die eigenschappen van professionele informatieverificatie in verschillende disciplines (bijv. psychologie, filosofie en consumentengedrag) heeft onderzocht.

De enquête is via mailing in 2018 uitgezet onder Nederlandse taxateurs. In totaal zijn 290 bruikbare vragenlijsten digitaal ontvangen, ofwel een respons van 14,5%. Voor het analyseren van de gegevens is gebruikgemaakt van een statistisch softwarepakket (SPSS, versie 24).

4. Bevindingen

De algemene vragen in de enquête (deel 1) levert het volgende beeld op (tabel 1). De steekproef omvat een groep taxateurs die relatief *senior* is, gezien de gemiddelde scores op kenmerken als opleiding, leeftijd en werkervaring. De respons van 290 biedt geen statistisch representatieve weerspiegeling van de hele populatie van bedrijfsmatig vastgoedtaxateurs ($N \approx 2.000$). Maar omdat de gemiddelde leeftijd van de steekproef van 51,0 overeen komt met de gemiddelde leeftijd van de populatie (50,6 jaar – gegevens NRVt 2019), biedt de steekproef een (goede) indicatie van de populatie van taxateurs bedrijfsmatig vastgoed in Nederland. Ten behoeve van hypothese 1 zijn respondenten verdeeld over drie hiërarchische functieniveaus: medewerker, manager of (mede-) eigenaar. Qua functie en werkomgeving blijkt een relatief groot deel van de steekproef overwegend werkzaam zijn als (mede-)eigenaar (zijnde 68%) in klein organisatieverband (64%).

- Tabel 1 -

Kenmerken steekproef				Totaal
Opleiding	<HBO 20,3%	HBO 47,9%	>HBO 31,7%	290
RICS/REV kwalificatie	Ja 18,6%	Nee 81,4%		290
Leeftijd	51,0 jaar (11,3)			247
Ervaring taxeren	18,3 jaar (10,0)			290
Ervaring makelaardij	16,0 jaar (11,6)			290
Functieniveau	Medewerker 23,1%	Manager 8,6%	Mede-eigenaar 68,3%	290
Taxatieteam omvang	<4pers. 85,2%	4-10 pers. 10,7%	>10 pers. 4,1%	290
Organisatie omvang	<6 pers. 64,1%	6-20 pers. 17,9%	>20 pers. 17,9%	290

Opmerking: Voor leeftijd en ervaringskenmerken zijn zowel gemiddelde als standaardafwijking opgenomen. 43 respondenten hebben hun leeftijd niet ingevuld. Percentageverschillen kunnen zijn ontstaan door afronding.

In bijlage 2 zijn de individuele scores op de praktijkcases (deel 2 van de enquête) opgenomen. Ten behoeve van onze hypothesen richten wij ons op de mate waarin respondenten gekozen hebben voor grondige verificatie bij de drie cases, die verschillende aspecten van het taxatieproces omvatten. In tabel 2 is daarom de frequentie van GIV scores per respondent weergegeven. Hieruit komt naar voren dat 122 respondenten in twee van de drie cases voor GIV gekozen hebben (gelabeld als een 'gemiddelde' GIV score), terwijl 64 respondenten een lage GIV score behaald hebben (i.e. 0 of 1x GIV gekozen voor GIV). De totale GIV score per respondent (" GIV_{totaal} ") loopt dus uiteen van 0 tot 3. GIV_{totaal} wordt hierna gebruikt als afhankelijke variabele voor de toetsing van hypothesen.

- Tabel 2 -

Aantal GIV scores in 3 cases	Frequentie	GIV_{totaal} score	Label
0 uit 3	13	0	'Geen' GIV score
1 uit 3	51	1	'Lage' GIV score
2 uit 3	122	2	'Gemiddelde' GIV score
3 uit 3	104	3	'Hoge' GIV score
Totaal	290		

De eerste onderzoekshypothese luidt dat GIV_{totaal} lager uitvalt voor taxateurs die als (mede-)eigenaar werkzaam zijn ten opzichte van taxateurs die op andere functieniveaus werkzaam zijn (d.w.z. managers of medewerkers). Daarom gaan we uit van de nulhypothese (H_0) dat er een gelijkmatige verdeling is van GIV_{totaal} over alle functieniveaus. De alternatieve hypothese (H_a) luidt dat taxateurs die mede-eigenaar zijn lager scores op GIV_{totaal} dan taxateurs die geen mede-eigenaar zijn.

H_{10} : GIV_{totaal} (mede-)eigenaars is gelijk aan GIV_{totaal} lagere functieniveaus

H_{1a} : GIV_{totaal} (mede-)eigenaars is lager dan GIV_{totaal} lagere functieniveaus

We zien in tabel 3 dat taxateurs die (mede-)eigenaar zijn een GIV_{totaal} van gemiddeld 2,0 hebben, wat lager is dan de scores voor medewerker (2,1) en manager (2,4). Het verschil tussen managers en (mede-)eigenaren blijkt significant te zijn bij een 5% betrouwbaarheidsinterval ($p = 0,038$, zie bijlage 3). Dit verschil kan niet verklaard worden door een verschil in taxatie-ervaring, omdat de gemiddelde taxatie-ervaring van eigenaar-taxateurs (zijnde 19,9 jaar) niet significant afwijkt van de gemiddelde taxatie-ervaring van manager-taxateurs (18,8 jaar). Met andere woorden, het effect van taxatie-ervaring kan als nihil beschouwd worden op GIV_{totaal} . We verwerpen de nulhypothese van gelijkmatige verdeling van GIV_{totaal} scores over functieniveaus, aangezien taxateurs opererend op eigenaarsniveau lagere scores behalen op informatieverificatie dan andere taxateurs en significant lagere scores behalen dan taxateurs actief op managementniveau.

- Tabel 3 -

Functieniveau	N	Taxatie ervaring (jaar)	GIV_{totaal} gemiddelde
Medewerker	67	13,5	2,13
Manager	25	18,8	2,40
(Mede-)eigenaar	198	19,9	2,04
	290		

De tweede onderzoekshypothese (H_2) stelt dat ervaring als makelaar negatief correleert met GIV_{totaal} . De nulhypothese veronderstelt derhalve geen relatie tussen beide variabelen, terwijl de alternatieve hypothese de theoretische richting van negatieve correlatie volgt:

$$H_{20}: \rho_{\text{mak}} = 0$$

$$H_{2a}: \rho_{\text{mak}} < 0$$

waarbij ρ_{mak} de correlatie is tussen GIV_{totaal} en makelaarservaring

De resultaten zijn in tabel 4 gepresenteerd. Twee correlatiecoëfficiënten zijn toegepast op de relatie tussen GIV en makelaarservaring: zowel Spearman's rho als Kendall's tau coëfficiënt. We zien dat makelaarservaring een (licht) negatieve samenhang laat zien ten opzichte van GIV_{totaal} . Dit wijst erop dat GIV_{totaal} licht daalt wanneer makelaarservaring toeneemt in de steekproef. Dit verval kan echter niet aan toeval worden toegeschreven; beide effecten zijn zeer significant ($p < 0,01$). Daarom verwerpen we H_{20} en aanvaarden we de alternatieve hypothese dat makelaarservaring negatief correleert met grondige informatieverificatie.

- Tabel 4 -

Correlatiecoëfficiënten		Ervaring makelaardij
GIV_{totaal}	Spearman's rho	-0,154
	p-waarde	0,009**
GIV_{totaal}	Kendall's tau	-0,122
	p-waarde	0,009**

* Significant bij 5% betrouwbaarheidsinterval, ** significant bij 1% betrouwbaarheidsinterval

Om de consistentie van bovenstaande uitkomsten te bepalen, is GIV_{totaal} vergeleken met de scores van verificatie-eigenschappen. In tabel 5 verwijzen controlevariabelen ("CV") 1 t/m 6 naar zes eigenschappen van een effectieve houding bij informatieverificatie. De respondenten is gevraagd om zichzelf te rangschikken hoe vaak iedere eigenschap in de praktijk wordt toegepast op een schaal van 1 ("nooit") tot 5 ("altijd").

- Tabel 5 -

Controlevariabelen verificatie-eigenschappen
1 Onderzoekende geest: nagaan of de te gebruiken informatie correct is
2 Drang naar kennis: nieuwsgierigheid en de wil om informatie te begrijpen
3 Interpersoonlijk begrip: begrip van de motivatie van de zender om informatie te delen
4 Autonomie: de kracht om zonder bemoeienis tot een oordeel te komen
5 Opschorten van oordeel: afgaan op bewijslast in plaats van een eerste indruk
6 Zelfvertrouwen: mondelinge overtuigingskracht over het oordeel bij klantcontact

Uit tabel 6 blijkt dat de gemiddelde steekproefscores op deze eigenschappen aanzienlijk variëren van 2,52 op CV 5 ('opschorting van oordeel') tot 4,52 op CV 1 ('onderzoekend geest'). Interessant is te zien dat alle typen taxateurs betrekkelijk laag scoren op 'interpersoonlijk begrip' (CV 3), hetgeen een indicatie is van goedgelovigheid jegens klantintenties.

- Tabel 6 -

Controlevariabelen (CV) versus functieniveau							
<i>Functieniveau</i>	<i>N</i>	<i>CV 1</i>	<i>CV 2</i>	<i>CV 3</i>	<i>CV 4</i>	<i>CV 5</i>	<i>CV 6</i>
Werknemer	67	4,46	3,93	2,79	3,60	2,63	3,67
Manager	25	4,48	3,96	2,56*	3,28*	2,20*	3,72
(Mede-) eigenaar	198	4,54	3,81	2,86*	3,79*	2,53*	3,55
Gemiddelde	290	4,52	3,85	2,82	3,70	2,52	3,59

*Opmerking: gemiddelde scores op Likertscore (schaal 1-5) weergegeven. * Significante verschillen (5% betrouwbaarheidsinterval)*

Omdat managers en mede-eigenaren vergelijkbare taxatie-ervaring hebben, is bij de interpretatie ingezoomd op attitudeverschillen tussen deze twee groepen. In tabel 6 komt naar voren dat de scores op controlevariabelen niet eenduidig zijn. De verschillen bij drie eigenschappen van informatieverificatie blijken significant (zie bijlage 3), te weten 'interpersoonlijk begrip' (CV3), 'autonomie' (CV4) en 'opschorten van oordeel' (CV5). Waar eigenaar-taxateurs in onze steekproef gemiddeld lager scoren op de praktijkcases dan manager-taxateurs, scoort eerstgenoemde groep hoger op toepassing van deze verificatie-eigenschappen. Men zegt dus de verificatie-eigenschap relatief vaker in te zetten dan manager-taxateurs, maar dit komt niet overeen met de behaalde scores in de praktijkcases. De uitkomsten suggereren dat grondige informatieverificatie op een hoge functieniveau, temidden van diverse belangen van klant, organisatie en professional, in de praktijk lastig uitvoerbaar is. Of dit gerelateerd is aan tijd/werkdruk of aan onderzoekshouding zou nader onderzoek moeten uitwijzen. De in dit verband bestudeerde literatuur geeft echter aan dat de onderzoekshouding een belangrijke voorwaarde is voor kwaliteit van professionele financiële dienstverlening.

5. Conclusies en aanbevelingen

Dit artikel beschrijft de resultaten van een studie naar de effecten van klantafhankelijkheid op de controle van mogelijk subjectieve, klantgerichte informatie bij taxaties van commercieel vastgoed. Gekeken is naar de relatie tussen makelaarservaring en functieniveau van taxateurs enerzijds en de mate van informatieverificatie anderzijds. Op basis van literatuurverkenning naar professionele dienstverleners is de hypothese opgesteld dat makelaarservaring en een functie op eigenaarsniveau een coulante verificatiehouding bij taxateurs zouden triggeren, hetgeen een negatief effect heeft op informatieverificatie. Om deze aannames te toetsen, is een vragenlijst met praktijkcases ingevuld door registertaxateurs.

Uit de steekproef, die als indicatief maar qua omvang niet als representatief voor de gehele populatie mag worden verondersteld, komt naar voren dat makelaarservaring licht negatief samenhangt met een grondige informatieverificatiehouding. Dit impliceert dat taxateurs met relatief veel makelaarservaring vatbaar zijn voor een coulante verificatiehouding tijdens taxatieprocessen. Daarnaast is gebleken dat taxateurs die op het hoogste niveau binnen hun organisatie werkzaam zijn (i.e. eigenaar or mede-eigenaar) lager op informatieverificatie scoren dan taxateurs op managementniveau. Dit is opmerkelijk omdat de gemiddelde taxatie ervaring niet wezenlijk verschilt tussen beide groepen. De effecten van zowel makelaarservaring als functieniveau blijken significant te zijn voor onze steekproef.

De casusresultaten zijn tot slot vergeleken met verificatie-eigenschappen van respondenten. Hieruit blijkt dat, in tegenstelling tot de casusresultaten, eigenaar-taxateurs vaker essentiële verificatie-eigenschappen zeggen toe te passen dan manager-taxateurs. De resultaten van de praktijkcases en

verificatiehouding komen niet overeen. Kennelijk bestaat er een contrast tussen zelfbeeld van informatieverificatie en de praktische uitvoerbaarheid ervan; in die zin dat kritisch denken niet altijd tot kritisch handelen leidt. De literatuur verwijst hier naar de invloed van diverse belangen en omgevingsfactoren die een kritische onderzoekshouding in de weg kunnen zitten op hoog organisatieniveau. Werkdruk en gebrek aan tijd zouden ook een rol van betekenis kunnen spelen. Nader onderzoek zou dat moeten uitwijzen.

Nederlandse commercieel vastgoedtaxateurs vormen een relatief ervaren populatie die makelaardij en taxatiewerkzaamheden kunnen combineren. Ofschoon de argumenten voor deze combinatie vanuit taxateursperspectief plausibel zijn (omzetverbreding of marktkennis opdoen), is vanuit de maatschappelijke rol van de taxateur het noodzakelijk dat er meer aandacht komt voor de professioneel-kritische houding. Hierbij wordt in dit verband met name bedoeld de bewustwording van risico's die de combinatie van functie en/of makelaarsactiviteiten met zich meebrengen voor de kwaliteit van dienstverlening van taxaties. Stimuleren van professioneel-kritisch handelen ten aanzien van informatiekwaliteit vereist op in elk geval twee niveaus aandacht: individuele bewustwoning en organisatorische inbedding.

1. *Bewustwording.* De eigen norm van zorgvuldigheid in waarheidsvinding als taxateur speelt bewust of onbewust een rol in informatieverificatie. Bewustwording van de eigen norm vereist veelvuldig contact met vakgenoten of collega's, i.e. sparren over gemaakte verificatiekeuzes, alsmede persoonlijke reflectie over de eigen aanpak in relatie tot vakgenoten en professionele standaarden. Onderwijs kan eveneens een rol spelen om bewustwording van en omgang met de persoonlijke houding bij informatiecontrole te stimuleren.
2. *Organisatie.* De taxateur dient temidden van commerciële belangen van klant en eigen organisatie een sterke, onafhankelijke positie voor zichzelf te creëren. Dat kan bijvoorbeeld door kwaliteitseisen net zo belangrijk en meetbaar te maken in beloningspakketten als omzetdoelstellingen, via het smart definiëren van kwaliteitsstandaarden. Ook kan de rol van een tweede lezer of plausibiliteitstaxateur versterkt worden, bijvoorbeeld qua verificatieverantwoordelijkheid op inputparameters en gebruikte informatie danwel via samenwerking in de uitvoering.

Bijlage 1 Voorbeeldcasus

U heeft een opdracht gekregen voor de taxatie van de marktwaarde van een nieuwbouwkantoor, één van de eerste in een grootschalige gebiedsontwikkeling. De opdrachtgever, een ontwikkelaar, wil graag het conceptrapport inzien voordat u de opdracht afrondt. Tijdens de bespreking van het conceptrapport blijkt dat de klant uw marktvisie ten aanzien van huurontwikkeling in dit gebied behoudend vindt. Hij geeft zijn visie over de aantrekkingskracht van het gebied en overhandigt u ter onderbouwing een marktrapport van zijn verhuurmakelaar voor dit project. De ontwikkelaar is een actieve partij in dit gebied en al geruime tijd een relatie van uw kantoor. Wat doet u?

- A. U ruimt tijd in om contact op te nemen met een of twee andere makelaars in de regio over de markthuurontwikkeling in dit gebied.
- B. U past uw concept aan op basis van de aanvullende informatie van de klant en vermeldt dit als zodanig in het taxatierapport.
- C. U blijft bij uw eerdere huurprognose en maakt het conceptrapport zonder wijziging definitief.

Bijlage 2 Individuele resultaten praktijkcases

Individuele case resultaten	Casus 1	Casus 2	Casus 3
Beperkte informatie verificatie	15,2%	8,3%	5,5%
Weigering van informatie verificatie	14,5%	33,1%	14,1%
Grondige informatie verificatie	70,3%	58,6%	80,3%
	100,0%	100,0%	100,0%

Opmerking: door afronding kunnen percentageverschillen zijn ontstaan.

Bijlage 3 Significantietoetsen

Functieniveau	N	Taxatie ervaring (jaar)	GIV _{totaal} gemiddelde	GIV _{totaal} gemiddelde rang
Medewerker	67	13,5	2,13	147,84
Manager	25	18,8	2,40	176,06
(Mede-)eigenaar	198	19,9	2,04	140,85
	290			

Om de statistische significantie van verschillen op GIV_{totaal} te onderzoeken, is aan de hand van de Kruskal-Wallis-test de gemiddelde rang van het GIV_{totaal} voor de drie groepen van functieniveaus vastgesteld (N.B. de Kruskal-Wallis toets is toegepast omdat er bij drie groepen data zijn gemeten op ordinaal niveau). Vervolgens zijn post-hoc-tests toegepast op rangverschillen tussen de groepen. Een significant verschil ($p = 0,038$) is vastgesteld voor GIV_{totaal} scores tussen (mede-) eigenaars en managers. Andersom verschilt taxatie-ervaring niet significant tussen taxateurs in een managerfunctie en taxateurs die tevens (mede-)eigenaar zijn ($p = 0,402$).

P-waarden (tweezijdig) voor onderlinge rangverschillen bij GIV _{totaal}			
	Medewerker	Manager	(Mede-)eigenaar
Medewerker	-		
Manager	0,100	-	
(Mede-)eigenaar	0,517	0,038*	-

* Significant bij 0,05 betrouwbaarheidsinterval, ** significant bij 0,01 betrouwbaarheidsinterval

P-waarden (tweezijdig) voor onderlinge rangverschillen bij controlevariabelen						
	CV 1	CV 2	CV 3	CV 4	CV 5	CV 6
Gemiddelde rang manager	112.18	122.92	87.20	88.60	90.00	122.46
Gemiddelde rang (mede-) eigenaar	111.98	110.62	115.13	114.95	114.78	110.68
P-waarde	0.986	0.327	0.025*	0.042*	0.044*	0.360

* Significant at 0.05 confidence level, ** significant at 0.01 confidence level

Referenties

- Amidu, A., & Aluko, B. (2007). Client influence on valuation: perceptual analysis of the driving factors. *International Journal of Strategic Property Management*, 11, 77-89.
- Bonner, S. (2008). *Judgment and decision making in accounting*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Coram, P., & Robinson, M. (2017). Professionalism and performance incentives in accounting firms. *Accounting Horizons*, 31(1), 103-123.
- EVS (2016). European Valuation Standards, 8th edition. Brussel: TEGoVA.
- Fatmawati, D., Mustikarini, A., & Fransiska, I. (2018). Does accounting education affect professional skepticism and audit judgment? *Jurnal Pengurusan (UKM Journal of Management)*, 52, 1-21.
- Frankel, R., Johnson, M., & Nelson, K. (2002). The relation between auditors' fees for nonaudit services and earnings management. *The Accounting Review*, 77 (supplement), 71-105.
- Herath, S., & Pradier, T. (2018). A literature review on auditor independence. *The Business and Management Review*, 9(3), 404-409.
- Hurt, K. (2010). Development of a scale to measure professional skepticism. *Auditing: A Journal of Practice & Theory*, 29(1), 149-171.
- IVS (2017). International Valuation Standards. London: International Valuation Standards Council.
- Johnstone, K., Sutton, M., & Warfield, T. (2001). Antecedents and consequences of independence risk: framework for analysis. *Accounting Horizons*, 15(1), 1-18.
- Klamer, P., Bakker, C., & Gruis, V. (2017). Research bias in judgement bias studies – a systematic review of valuation judgement literature. *Journal of Property Research*, 34(4), 285-304.
- Klamer, P., Bakker, C., & Gruis, V. (2018). Complexity in valuation practice: an inquiry into valuers' perceptions of task complexity in the Dutch real estate market. *Journal of Property Research*, 35(3), 209-233.
- PropertyNL (15 juni 2017). *Nieuws: AFM en DNB willen wetgeving voor taxateurs*. Opgehaald van PropertyNL website: <https://propertynl.com>.
- Levy, D., & Lee, C. (2009). Switching behaviour in property related professional services. *Journal of Property Research*, 26(1), 87-103.
- Levy, D., & Schuck, E. (1999). The influence of clients on valuations. *Journal of Property Investment & Finance*, 17(4), 380-400.

- Nelson, M. (2009). A model and literature review of professional scepticism in auditing. *Auditing: A Journal of Practice & Theory*, 28(2), 1-34.
- NRVT. (2018). Reglement Gedrags- en Beroepsregels NRVT. Rotterdam: NRVT.
- NRVT. (2019). Praktijkhandreiking Bedrijfsmatig Vastgoed. Rotterdam: NRVT.
- NRVT. (2019, 4 februari). *Vind een taxateur*. Opgehaald van NRVT web site: <https://www.nrvt.nl/vind-een-taxateur>.
- Ponemon, L., & Gabhart, D. (1990). Auditor independence judgments: a cognitive development model and experimental evidence. *Contemporary Accounting Research*, 7(1), 227-25.
- Shaub, M. (1996). Trust and suspicion: the effects of situational and dispositional factors on auditors' trust of clients. *Behavioural Research in Accounting*, 8, 154-174.
- Shaub, M., & Lawrence, J. (1996). Ethics, experience and professional skepticism: a situational analysis. *Behavioural Research in Accounting*, 8(Supplement), 124-157.
- Toba, Y. (2011). Toward a conceptual framework of professional skepticism in auditing. *Waseda Business & Economic Studies*, 47, pp. 83-116.
- Vastgoedmarkt (22 mei 2018). AFM en DNB klaar met zelfregulering taxateurs. Opgehaald van NRVT website: <https://www.nrvt.nl/actueel-3/in-de-media>.