

BESCHRIJVING PROCES WAARDEONDERZOEK

Versie: 1.0
Status: Definitief
Vastgesteld op: 11-06-2020
Vastgesteld door: MT-WO

Inhoudsopgave

0	Inleiding	2
1	Binnenkomen van aanvragen	3
1.1	Gesprek met taxateur op kantoor (spreekuur)	3
1.2	E-mail aan taxateur	3
1.3	Applicatie Vastgoed Informatie En Waarderen (VIEW)	3
2	Behandelen van aanvragen	4
2.1	Aanvraag op spreekuur	4
2.2	Aanvraag via e-mail	5
2.3	Aanvraag via VIEW	5
2.3.1	Completeren aanvraag	5
2.3.2	Toedelen door werkverdelers	5
2.3.3	Aanvaarding opdracht	5
2.3.4	Vorbereiding / recherche	6
2.3.5	Plaatselijke opname	6
2.3.6	Onderzoek / analyse	7
2.3.7	Waardering	7
2.3.8	Rapportage	7
2.3.9	Kwaliteitsmeting rapportage	8
2.3.10	Dossiervorming	8

0 Inleiding

De belastingtaxateurs (hierna: taxateur(s)) zijn verdeeld over vijf teams waardeonderzoek. De taxateur is deskundig op het gebied van vastgoed. De taxateur werkt ten behoeve van de oordeelsvorming door de inspecteur. Hij¹ handelt in opdracht van de inspecteur en heeft een adviserende rol. Op het moment dat hij zijn werkzaamheden uitvoert, doet hij dat ook met de bevoegdheden van de inspecteur (als bestuursorgaan).

Daarnaast beschikt waardeonderzoek over administratieve medewerkers die onder andere binnengekomen aanvragen kunnen completeren en taxateurs ondersteunen bij hun verdere werkzaamheden.

In dit document wordt het huidige proces² voor het team waardeonderzoek beschreven³. Vooraf zijn van de procesbeschrijving het begin- en eindpunt bepaald. De uitkomst hiervan is dat de beschrijving start op het moment dat een aanvraag om een vastgoedadvies binnenkomt bij het team waardeonderzoek en eindigt als het onderzoek door het team waardeonderzoek is afgerond in VIEW. Binnen dit begin- en eindpunt vallen diverse werkzaamheden waaronder het uitvoeren van de opdracht door de aangewezen taxateur.

¹ Waar 'hij' wordt gebruikt kan ook 'zij' worden gelezen.

² De taxateur voert zijn werkzaamheden uit overeenkomstig deze procesbeschrijving. Hij mag alleen van deze richtlijnen afwijken, indien hij dat, in overleg met zijn leidinggevende, op goede gronden kan rechtvaardigen. Die afwijking legt hij gemotiveerd vast in het taxatiedossier.

³ Eventuele verbeteringen ten aanzien van de beschrijving van het werkproces zijn niet meegenomen.

1 Binnenkomen van aanvragen

Het proces begint met een 'externe' actie c.q. een aanvraag. Aanvragen omtrent een vastgoedadvies⁴ gebeuren op ad hoc basis en op initiatief van de inspecteur⁵. Dit is een continu proces. De aanvragen komen op verschillende manieren binnen:

1. Gesprek met taxateur op kantoor (hierna: spreekuur);
2. E-mail aan taxateur;
3. Applicatie Vastgoed Informatie En Waarderen (VIEW)⁶.

1.1 Gesprek met taxateur op kantoor (spreekuur)

De taxateur heeft met enige regelmaat een zogenaamd 'spreekuur'. Dit zijn momenten dat een taxateur op kantoor aanwezig is voor overleg. Ook kan de taxateur op een andere manier (telefoon, same-time of aanspreken op de gang) worden benaderd. De afspraak die hierbij geldt is dat de taxateur de ingediende vraag als een *Spreekuur Waardeonderzoek* vastlegt in VIEW.

1.2 E-mail aan taxateur

De taxateur wordt ook dikwijls per e-mail door de inspecteur benaderd met een vastgoedvraag. De afspraak die hierbij geldt is dat de taxateur de ingediende vraag als een *Spreekuur Waardeonderzoek* vastlegt in VIEW.

1.3 Applicatie Vastgoed Informatie En Waarderen (VIEW)

De inspecteur (hierna ook: opdrachtgever) dient een vastgoedvraag in als een *Aanvraag Waardeonderzoek* (hierna: de opdracht) in VIEW. Bij het indienen kent het systeem een uniek VIEW-nummer toe aan deze opdracht. Voor het vullen van VIEW door de inspecteur zie [handleiding VIEW voor aanvragers](#).

⁴ Waar een vastgoedadvies uit kan bestaan komt verderop in deze procesbeschrijving aan de orde en zie ook het memo Producten Waardeonderzoek, versienummer 1.0, d.d. 1 april 2020.

⁵ Onder de noemer inspecteur vallen ook controlemedewerkers of andere medewerkers die 'namens de inspecteur' of 'namens de ontvanger' optreden.

⁶ De applicatie VIEW is het portaal voor de inspecteur om een vastgoedvraag in te dienen en aan het einde het fiscale resultaat vast te leggen. Voor waardeonderzoek is VIEW de applicatie waarin de uitgevoerde werkzaamheden worden vastgelegd, het dossier wordt gevormd en het eindproduct wordt opgeleverd aan de inspecteur.

2 Behandelen van aanvragen

Zoals hiervoor is aangegeven komen vastgoedvragen op drie manieren binnen bij het Waardeonderzoek.

Een eerste beoordeling betreft de vraag of de vastgoedvraag ziet op een individueel ⁷ of dat deze ziet op een algemene vastgoedvraag. In VIEW worden alleen vastleggingen met betrekking tot een individuele vastgoedobject gedaan. Als het een algemene vastgoedvraag betreft, dan vindt geen vastlegging in VIEW plaats. Deze vastgoedvragen worden niet verder behandeld in deze procesbeschrijving. Voor het gebruik van VIEW door de taxateur zie [handleiding VIEW voor taxateurs](#).

In onderstaande paragrafen wordt per manier van binnenkomst de behandeling van de vastgoedvraag beschreven.

2.1 Aanvraag op spreekuur

Beoordelen van de binnengekomen aanvraag

De beoordeling in het kader van een spreekuur dient te worden beschouwd als een risicoselectie én niet als een waardebeoordeling, waardoor de werkzaamheden niet onder de regels van het NRVV vallen.

Uitvoeren onderzoek door taxateur

Bij een spreekuuradvies wordt zonder diepgaand onderzoek beoordeeld of er fiscaal risico in het vastgoed zit. Er is sprake van een risicobeoordeling waarbij schatting van de waarde géén onderdeel is. Er wordt een advies gegeven of nader onderzoek wenselijk is. Dat advies wordt aan de inspecteur gegeven op basis van de op dat moment aanwezige kennis en ervaring van de taxateur.

Afronden onderzoek

Voor het advies aan de inspecteur wordt gebruik gemaakt van het model *Spreekuuradvies/interne consultatie* in VIEW. Het afgegeven advies wordt door de taxateur vastgelegd in VIEW. Daarvoor gelden geen nadere materieel inhoudelijke kwaliteitseisen. Er zijn administratieve voorschriften ten aanzien van de vastlegging en monitoring van het proces. Er vindt geen verdere kwaliteitstoets plaats.

Het onderzoek is afgerond op het moment dat de taxateur in VIEW heeft gekozen voor de 'actie' *Definitief opslaan*. Als de adviesvraag is afgerond ontvangt de inspecteur automatisch een e-mail dat het spreekuur is afgerond. In VIEW kan de inspecteur kennis nemen van de rapportage (eindproduct) van de taxateur.

Indien de inspecteur van mening is dat er een vervolg aan het afgeronde spreekuur moet worden gegeven, dan moet hij het door de taxateur aangemaakte spreekuur in VIEW opnieuw activeren (upgraden naar aanvraag) (zie paragraaf 1.3 voor de aanvraag en paragraaf 2.3. voor de verdere behandeling).

⁷ Waar gesproken wordt over een individueel vastgoedobject kan ook meerdere vastgoedobjecten worden gelezen.

2.2 Aanvraag via e-mail

Wanneer een vastgoedvraag per e-mail bij de taxateur binnenkomt wordt deze op een gelijke wijze beoordeeld, uitgevoerd en afgerond als beschreven in paragraaf 2.1.

2.3 Aanvraag via VIEW

Beoordelen van de binnengekomen aanvraag

2.3.1 Completeren aanvraag

De opdrachten die in VIEW binnenkomen worden door een administratief medewerker gecontroleerd op volledigheid en eventueel gecompleteerd. De medewerker controleert onder andere de volgende zaken:

- is het object eerder in behandeling geweest;
- is er een kadastraal uittreksel en kaart aanwezig;
- is er een uitdraai uit RIS aanwezig;
- is er een WOZ-taxatieverslag aanwezig;
- is er bij appartementsrechten een splitsingsakte aanwezig;
- is er informatie inzake erfpacht;
- is er een telefoonnummer van belastingplichtige ingevuld;
- is het RT nummer van de extern deskundige ingevuld (in geval van vooroverleg).

Indien gegevens ontbreken, dan worden deze door de administratief medewerker verzameld of opgevraagd en toegevoegd aan het betreffende VIEW-nummer.

Als de opdracht (zoveel als mogelijk) compleet is dan wordt deze doorgezet naar de werkverdelers.

2.3.2 Toedelen door werkverdelers

Opdrachten die zijn gecompleteerd door de administratief medewerker, worden door een werkverdelers toegedeeld aan een competente taxateur. Toedeling zal onder andere afhankelijk zijn van:

- het type vastgoed (de objectkenmerken);
- de (kamer)inschrijving(en) bij het NRVT;
- de mate van prioriteit (streefdatum) welke samenhangt met type verzoek, al dan niet een bezwaarschrift, beroepsprocedure, horizontaal toezicht of fraude/eos.

2.3.3 Aanvaarding opdracht

De opdrachtaanvaarding door de taxateur bestaat uit de volgende stappen:

- De taxateur beoordeelt of de opdracht volledig en duidelijk is. Hiervoor neemt hij binnen 10 werkdagen na ontvangst van de opdracht contact op met de opdrachtgever om te checken of hij de opdracht juist interpreteert. Dit contact met de opdrachtgever legt de taxateur vast in VIEW onder de tab *Toelichting*. Als de taxateur verder in het onderzoek tot de conclusie komt dat het onderzoek uitgebreid moet worden, moet hij dit afstemmen met c.q. toestemming vragen aan de opdrachtgever.
- Is de kwaliteit van de opdracht onvoldoende, dan gaat de taxateur in overleg met de inspecteur. Uitkomst kan zijn dat de opdracht aangepast of ingetrokken moet worden.
- De taxateur heeft getoetst of belangenverstrengeling (conflict of interest) aanwezig is met betrekking tot het objectief en onafhankelijk kunnen uitvoeren van de werkzaamheden.
- De taxateur beoordeelt of hij over de benodigde kennis / vakbekwaamheid beschikt om de opdracht uit te kunnen voeren.
- De taxateur treft de juiste maatregelen om onvoldoende vakbekwaamheid op te heffen. In overleg met zijn VTA en/of teamleider wordt besloten of het onderzoek terug wordt gegeven of niet.

- Aan de hand van de ingediende opdracht en de beschikbare informatie bepaalt de taxateur (eventueel in overleg met de inspecteur) de behandelwijze en het soort eindproduct. Dit kan zijn:
 - o Een spreekuuradvies / interne consultatie;
 - o Een waardebeoordeling;
 - o Een taxatiebeoordeling;
 - o Een taxatierapport (PTD).

Uitvoeren onderzoek door taxateur

Indien de uitkomst van de beoordeling door de taxateur is dat het een risicoselectie betreft, dan zal de verdere behandeling conform paragraaf 2.1 plaatsvinden. In de volgende paragrafen zal dit niet verder aan de orde komen.

Is de uitkomst van de beoordeling dat sprake is van een waarde-/taxatiebeoordeling of taxatierapport (PTD) dan vinden de stappen plaats zoals hieronder beschreven. Voor de inhoudelijk vaktechnische aspecten⁸ zijn de regels van het NRVT van toepassing.

Indien de taxateur tijdens het uitvoeren van de opdracht onvoldoende medewerking van belastingplichtige krijgt, treedt de taxateur in overleg met de inspecteur voor eventuele formeel rechtelijke stappen.

2.3.4 Voorbereiding / recherche

Als de taxateur de opdracht aanvaard heeft, vindt er een voorbereiding plaats. Denk hierbij aan de volgende werkzaamheden:

- De taxateur verzamelt objectinformatie en referentietransacties uit interne en externe bronnen. Indien gewenst kan hij ondersteuning vragen aan de administratief medewerker.
- De taxateur beoordeelt of hij voldoende gegevens heeft om de opdracht uit te voeren. Is dit niet het geval dan kan de taxateur gegevens opvragen bij belastingplichtige en/of gegevens verzamelen op locatie.

Indien onverhoopt de relevante gegevens niet kunnen worden verzameld, kan de situatie ontstaan dat de opdracht vaktechnisch niet kan worden uitgevoerd. De taxateur bespreekt dit, na overleg met zijn teamleider, met de opdrachtgever. Hierbij is de mogelijkheid dat de opdracht zal worden aangepast, ingetrokken of teruggegeven.

2.3.5 Plaatselijke opname

Bij het uitvoeren van een waarde-/taxatiebeoordeling of een professionele taxatiedienst verricht de taxateur in beginsel een plaatselijke opname. Hiermee wordt bedoeld een daadwerkelijke (in pandige) opname van het object. Tijdens de plaatselijke opname wordt het object in pandig geïnspecteerd en verzamelt de taxateur ontbrekende essentiële gegevens.

Het bezoek in het kader van de plaatselijke opname wordt in beginsel aangekondigd. Dit kan zowel schriftelijk als telefonisch. Een telefonische aankondiging/afspraken voor een plaatselijke opname wordt schriftelijk of per mail bevestigd.

Indien de taxateur van mening is dat een plaatselijke opname niet noodzakelijk is, dan legt hij dit gemotiveerd vast in VIEW (zie H 2.3.10).

⁸ De inhoudelijk vaktechnische aspecten dienen nog nader te worden uitgewerkt in werkinstructies en een handboek.

2.3.6 Onderzoek / analyse

Na het verzamelen van de benodigde informatie en gegevens voert de taxateur de volgende onderzoeken en analyses uit (voor zover relevant):

- De taxateur selecteert welke onderzoekgegevens gebruikt gaan worden bij de beoordeling en koppelt deze aan het te beoordelen object.
- De taxateur stelt zich op de hoogte van (de ontwikkelingen op) de vastgoedmarkt en beoordeelt verkoop- /verhuurtransacties en/of jaarstukken van vergelijkbare objecten in de vastgoedmarkt op en rond peildatum.
- De taxateur brengt het te beoordelen object in beeld, beoordeelt de vergelijkbare objecten en koppelt deze aan het te beoordelen object.
- De taxateur trekt conclusies naar aanleiding van de onderzoekgegevens en hierboven beschreven stappen.

2.3.7 Waardering

Op basis van de uitgevoerde onderzoeken en analyses beoordeelt c.q. taxeert de taxateur de (aangegeven) waarde van het vastgoedobject. Hierbij voert hij de volgende werkzaamheden uit (voor zover relevant):

- De taxateur bepaalt en onderbouwt zijn referenties en/of kengetallen op basis van een vergelijk tussen objectkenmerken, referentietransacties en/of berekeningen.
- De taxateur maakt een bewuste keuze uit de hem ter beschikking staande waarderingsmethodieken en licht deze keuze toe.
- De taxateur onderbouwt zijn waardering met ten minste één waarderingsmethodiek. Aanbeveling verdient het gebruik van ten minste twee waarderingsmethodieken, welke met elkaar worden vergeleken.
- De taxateur voert de waarderingsmethode(n) uit op het te beoordelen object.
- De taxateur bepaalt en onderbouwt de waarde van het object aan de hand van objectkenmerken, referentietransacties en de uitkomsten van de waarderingsmethode(n).

Afronden onderzoek

2.3.8 Rapportage

De taxateur maakt aan de hand van de uitgevoerde onderzoeken, analyses en waardering een rapportage. Hiervoor heeft de taxateur de keuze uit de volgende modellen die zijn opgenomen in VIEW:

- Waardebeoordeling;
- Taxatiebeoordeling;
- Taxatierapport (PTD).

In deze rapportages neemt de taxateur in beginsel de objectgegevens, onderbouwende referentiegegevens en waardering op. Afwijking van de standaard modellen kan alleen na overleg met de VTA-waardeonderzoek.

Het onderzoek is afgerond op het moment dat de taxateur in VIEW heeft gekozen voor de 'actie' *Afronden aanvraag*, nadat kwaliteitsmeting en dossiervorming hebben plaatsgevonden (zie paragrafen 2.3.9 en 2.3.10). Als de aanvraag is afgerond ontvangt de inspecteur automatisch een e-mail dat het onderzoek is afgerond en er een taak klaar staat (terugkoppeling van het eindresultaat). In VIEW neemt de opdrachtgever kennis van de rapportage (eindproduct) van de taxateur.

2.3.9 Kwaliteitsmeting rapportage

Vóór oplevering van de definitieve rapportage (eindproduct) in VIEW aan de inspecteur wordt een kwaliteitsmeting uitgevoerd. Dit wordt gedaan in de applicatie KMO 2.0 (KwaliteitsMeting Online). In deze applicatie zijn twee soorten kwaliteitsmetingen beschikbaar, namelijk:

- een quick-scan;
- een review.

De quick-scan is een summiere beoordeling van het feit of de opdracht en het eindproduct op elkaar aansluiten. Daarnaast wordt gekeken of het rapport tekstueel en inhoudelijk van voldoende kwaliteit is. Hiervoor wordt de rapportage tegengelezen en beoordeeld op begrijpelijkheid, transparantie en kwalitatieve onderbouwing in de vorm van referenties en rekenmodellen.

De review vindt achteraf plaats en hierbij wordt aanvullend op de quick-scan ook gekeken of het onderzoek kwalitatief goed is uitgevoerd, onderbouwd en gedocumenteerd.

Bij een waarde- of taxatiebeoordeling vindt altijd een quick-scan plaats. Bij een taxatierapport (PTD) vindt altijd een review plaats.

Daarnaast moet iedere taxateur twee reviews per jaar doen van zijn eigen werk. Tevens moet de VTA (of namens de VTA) ook minimaal twee reviews per taxateur per jaar (laten) doen.

2.3.10 Dossiervorming

Gedurende het werkproces maakt de taxateur, indien nodig, gebruik van een zogenaamd 'notitieblok' onder de tab *Toelichting* om de belangrijkste stappen vast te leggen en aantekeningen te maken.

Alvorens definitieve afronding van de opdracht in VIEW dienen alle tot de opdracht behorende informatie, correspondentie, werkzaamheden op een juiste wijze te worden opgeslagen. Dit doet de taxateur onder de tab *Dossier* in VIEW. Hij zorgt voor het juiste documenttype bij de geüploade documenten.