

Zakelijk vastgoedtaxateurs: hybride professionals in een commercieel speelveld

In de periode 2016-2020 is aan de Universiteit Utrecht promotieonderzoek uitgevoerd onder zakelijk vastgoedtaxateurs in Nederland. Dit onderzoek betrof de relatie tussen klantoriëntatie en professionele oordeelsvorming van deze groep taxateurs en heeft verkend op welke wijze klant en klantbelangen invloed kunnen uitoefenen op de taxateur en diens onafhankelijkheid. Onderstaand zijn de opzet, resultaten en aanbevelingen van dit onderzoek samengevat.

Inleiding

Het taxeren van zakelijk vastgoed draait vaak om de vraag: wat is de marktwaarde van een bepaald kantoorgebouw, winkelpand of ander zakelijk gebruikt vastgoedobject in de huidige marktomstandigheden? Een taxatiewaarde wordt vastgesteld door een register-taxateur. De taxateur baseert zich bij het waardeoordeel onder meer op de huidige staat van een gebouw, referentieobjecten (vergelijkbare gebouwen die onlangs zijn verkocht of verhuurd) en marktontwikkelingen. Een taxatiewaarde is derhalve geen objectief gegeven, maar een *inschatting* op basis van beeldvorming en oordeelsvorming. Deze inschatting wordt vastgelegd en verantwoord in een taxatierapport door een daartoe bevoegde taxateur. Omdat zakelijk vastgoed een heterogeen product is dat bovendien veelal onderhands wordt verkocht, is het taxeren van zakelijk onroerend goed een stuk uitdagender dan een woningtaxatie.

Een belangrijk uitgangspunt van dit promotieonderzoek is dat taxateurs zowel een privaat als maatschappelijk belang dienen. Het private belang komt tot uiting in het (vaak) commerciële speelveld waarin zakelijk vastgoedtaxateurs opereren. Voor veel opdrachtgevers zoals bankinstellingen, ondernemers en investeerders is de uitkomst van een taxatieopdracht van belang voor financieel-commerciële bedrijfsactiviteiten. Dit kan leiden tot bepaalde 'wenswaarden' en tot pogingen tot beïnvloeding van het oordeel van de taxateur voordat het vastligt op papier.

Aan de andere kant dient taxeren ook een maatschappelijk belang. Dit belang uit zich in de taak van de taxateurs om direct of indirect betrokken partijen te behoeden voor financiële risico's bij voorgenomen vastgoedactiviteiten. Het publieke belang van realistische taxatiewaarden is groot. Op jaarbasis wordt in Nederland voor honderden miljarden getaxeerd (NRVT, 2020).¹ Niet toevallig speelde vastgoed in Nederland een belangrijke rol tijdens de kredietcrisis van 2008-2011; een gezond vertrouwen in de waardering van (vastgoed) dat fungeert als onderpand van bancaire leningen geldt als een voorwaarde voor een goed werkend financieel systeem.

Sinds deze crisis hebben nationale toezichthouders als De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit voor Financiële Markten (AFM) de taxatiesector in het vizier. Op initiatief van de toezichthouders is in 2015 het Nederlands Register Vastgoed Taxateurs opgericht. Nederlandse taxateurs hebben hiermee een eigen register (d.w.z. los van makelaars) dat voorziet in kwalificatie, regulering en een beroepscode. Tevens zijn beroepsregels en protocollen geïntroduceerd of aangescherpt om de kwaliteit van taxaties en onafhankelijkheid van taxateurs te versterken. Behalve via dergelijke sector-brede instrumenten kan de professionaliteit en onafhankelijkheid van taxateurs ook op normatief vlak ontwikkeld worden. Hiermee wordt bedoeld op het professioneel denken en handelen van individuele taxateurs in relatie tot bijvoorbeeld klantoriëntatie of beïnvloeding door klanten. De wetenschap bevat echter een relatief beperkte onderzoeksbasis op dit gebied onder taxateurs, ook in Nederland.

¹ Ter illustratie, het bruto binnenlands product bedroeg in Nederland circa €676 miljard in 2015 (CBS, 2016). In 2015 hadden Nederlandse banken gezamenlijk €68 miljard aan leningen voor zakelijk vastgoed verstrekt, oftewel zo'n 67% van hun kernkapitaal (DNB, 2015).

Dit promotieonderzoek verkent daarom de effecten van klantoriëntatie en opvattingen over goed taxeren onder Nederlandse taxateurs van zakelijk vastgoed. Dit soort inzichten biedt taxateurs de mogelijkheid om de eigen oriëntatie op de klant en bijkomend gedrag te verkennen en ontwikkelen (Bakker, 2016). Daarnaast bieden de uitkomsten van dit onderzoek handvatten aan opleiders voor het versterken van kennis en vaardigheden op het gebied van oordeelsvorming. De onderzoeksvraag van het onderzoek luidt als volgt: *‘Hoe beïnvloedt klantoriëntatie de professionele oordeelsvorming van zakelijk vastgoedtaxateurs in Nederland?’*

Het promotieonderzoek is opgedeeld in vijf deelonderzoeken: een literatuurstudie en vier praktijkstudies. De systematische literatuurstudie is gericht op het in kaart brengen van bestaande kennis over oordeelsbias (ofwel ‘ruis’ in de oordeelsvorming) bij taxateurs. De vier praktijkstudies zijn kwalitatief (2x) en kwantitatief (2x) van aard, waarbij de uitkomsten van beide kwalitatieve studies input hebben geleverd voor de kwantitatieve studies. Elk deelonderzoek is verantwoord in een paper dat samen met twee coauteurs is ingediend c.q. gepubliceerd in een internationaal wetenschappelijk tijdschrift.

Resultaten

De internationale literatuurstudie naar klantbeïnvloeding van taxateurs gedurende de periode 1985-2015 heeft aangetoond dat de beschikbare studies op dit terrein relatief eenzijdig qua methodologie en diffuus qua resultaten zijn (Klamer e.a., 2017). Er is voornamelijk gebruik gemaakt van experimenten en enquêtes, waarbij in ongeveer de helft van de onderzochte publicaties sprake is geweest van significante beïnvloeding van taxateurs door opdrachtgevers. Herhaling van experimenten in een andere context heeft echter zelden een consistent beeld opgeleverd.

De eerste praktijkstudie bevat een verkenning van de diverse afwegingen die Nederlandse taxateurs maken tijdens de uitvoering van zakelijk vastgoedtaxaties. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van het concept ‘taakcomplexiteit’. Vanuit deze invalshoek is geanalyseerd welke aspecten taxateurs meewegen in hun keuzes ten aanzien van aanpak of inspanningsniveau. Op basis van de gefundeerde theoriebenadering (Eng: grounded theory) is met behulp van interviews de beleving van taakcomplexiteit onder 18 ervaren Nederlandse taxateurs systematisch in kaart gebracht (Klamer e.a., 2018). Uit de interviewdata is onder meer gebleken dat taxateurs in het algemeen een relatief brede kijk op taakcomplexiteit hebben, waarin omgevingsfactoren als de klant en de eigen organisatie een rol spelen in keuzes bij de uitvoering van taxaties. Er is sprake van ‘situationele’ taakcomplexiteit, waarin variatie in aanpak tussen taxateurs kan samenhangen met zowel taak- als taakomgevingskenmerken, zoals klantprofielen (Funke, 2010).

De geconstateerde variatie in taakuitvoering is in de tweede praktijkstudie getoetst via een enquête in 2018. De enquête bevatte onder meer drie cases waarmee is verkend welke inspanningen taxateurs leveren bij de controle van relevante, klantgevoelige informatie op juistheid of volledigheid, zoals de kwaliteit van referentietransacties (Klamer e.a., 2019). De enquête heeft 290 bruikbare antwoorden opgeleverd. In de analyse van de uitkomsten is gekeken naar samenhang tussen informatieverificatie en enkele veelvoorkomende ‘commerciële’ aspecten van Nederlandse taxateurs, zoals ervaring in makelaardij en een hoog functieniveau in veelal kleine organisaties. Gebleken is dat taxateurs die werkzaam zijn als (mede-) eigenaar en/of over relatief veel makelaarservaring beschikken, significant *minder* kritisch zijn in de verificatie van klantgevoelige informatie op juistheid dan de gemiddelde taxateur. Deze ‘coulante’ houding bij klantgevoelige informatie vormt zodoende een risico voor de objectiviteit in oordeelsvorming tijdens het taxeren.

De uitkomsten uit de enquête en het belang van klantgevoelige informatie gaven aanleiding om taxateurs nader te bevragen naar hun eigen opvattingen over professioneel handelen in de derde

praktijkstudie. Hiertoe is de theorie van institutionele logica toegepast, die inzicht biedt in overtuigingen en patronen waarmee professionals betekenis geven aan hun sociale omgeving (Ocasio e.a., 2017). Op basis van de gefundeerde theoriebenadering is in 2019 een nieuwe serie van 20 interviews met ervaren taxateurs afgenomen (Klamer e.a., 2020). Uit de interviewdata zijn drie ideaaltypen taxateurs in de Nederlandse taxatiepraktijk naar voren gekomen, te weten de 'Expert', de 'Dienstverlener' en de 'Rapporteur'. Ieder ideaaltipe taxateur vertegenwoordigt een eigen visie op goed taxeren vanuit een belanghebbende, respectievelijk de beroepsvereniging, de klant en de toezichthouder. Taxateurs geven aan tot op zekere hoogte de belangen van elk ideaal te integreren in hun werkzaamheden. De mate waarin dit gebeurt hangt onder meer af van de beschikbare tijd.

Tot slot is de focus van zakelijk vastgoedtaxateurs op de drie ideaaltypen Expert, Dienstverlener en Rapporteur in de laatste veldstudie getoetst. Hiertoe is in 2020 een enquête uitgezet, waarin respondenten hebben aangegeven welke accenten zij in de uitvoering van taxaties aanbrengen. Verschillende accenten en keuzes houden hierbij verband met de verschillende ideaalbeelden. Uit de analyse van 151 bruikbare antwoorden is gebleken dat taxateurs een zekere balans hebben in verdeling van aandacht tussen de drie ideaaltypen, alhoewel de Expertrol het meest prominent in beeld is. Wel is gebleken dat deze balans kwetsbaar is voor organisatiecontext en werkervaring. Taxateurs werkzaam in groter organisatieverband blijken significant meer nadruk te leggen op de Dienstverlenersrol rol dan andere taxateurs, terwijl de Rapporteursrol (bijv. aandacht voor compliance) aan belang wint naarmate werkervaring toeneemt. De focus op de Expertrol en bijbehorende werkzaamheden zoals analyse en onderzoek kan daardoor onderbelicht raken, wat risico's impliceert voor de kwaliteit van oordeelsvorming in taxaties.

Conclusies en aanbevelingen

Aan de bovenstaande deelonderzoeken zijn de volgende conclusies verbonden. Klantoriëntatie als zodanig lijkt voort te komen uit de perceptie door taxateurs van de klantbasis als een 'autoriteit' op het speelveld. In de praktijk komt deze klantstatus tot uiting in de nadrukkelijke aanwezigheid van het ideaaltipe Dienstverlener, die aandacht vraagt voor commerciële aspecten zoals servicegerichtheid en efficiëntie. Erkenning van dit ideaalbeeld impliceert aandacht voor de commerciële kwaliteit van taxatieprocessen, naast aandacht voor het borgen van vakinhoudelijke en procedurele kwaliteit. Daarmee manifesteren taxateurs zich als 'hybride' professionals die hun schaarse tijd verdelen over verschillende aandachtsgebieden en verschillende belanghebbenden.

Er kleeft echter wel een professioneel risico aan deze hybridisering: heeft de taxateur de juiste balans in belangen om voldoende autonomie te houden over de oordeelsvorming? Taxateurs blijken complexiteit in hun werk vaak situationeel te bekijken, waarbij een zekere alertheid voor omgevingssignalen (bijvoorbeeld vanuit de klant) naar voren komt. Deze signalen kunnen doorwerken in keuzes qua taakuitvoering, zoals is gebleken in het onderzoek naar de kwaliteit van informatieverificatie. Hiermee wordt duidelijk dat teveel klantoriëntatie wezenlijke risico's met zich meebrengt voor de inhoudelijke kwaliteit van oordeelsvorming.

Taxateurs dienen zich daarom meer bewust te worden van de risico's die een (nadrukkelijke) klantgerichtheid met zich meebrengt, waaronder verslapping in aandacht voor inhoudelijke taxatieaspecten zoals onderzoek, analyse en onderbouwing. Met name bepaalde segmenten van de beroepsgroep (i.e. werkzaam in grote organisaties, hoog functieniveau, makelaarservaring) lijken hiervoor kwetsbaar, zo blijkt uit dit onderzoek. Aanbevelingen in de sfeer van onderwijs en persoonlijke ontwikkeling richten zich daarom op de volgende aspecten:

- Sterkere verankering van het maatschappelijke belang van taxateurs in zowel beroepsvoorschriften als opleidingscurricula. Het creëren van meer bewustwording van en betekenisverlening aan de maatschappelijke impact van het taxatievak wordt gezien als een basisvoorwaarde voor professionele ontwikkeling op dit vlak;
- Verrijking van taxatieonderwijs met zachte disciplines zoals psychologie. Aspecten van cognitieve psychologie (oordeelsvorming en heuristiek) en sociale psychologie (o.a. stakeholderdenken, beïnvloedingspatronen) bieden diverse aanknopingspunten om praktiserend/aankomend taxateurs beter voor te bereiden op de commerciële/omgevingsinvloeden in de dagelijkse praktijk;
- Meer focus op de ontwikkeling van een kritische beroepshouding van taxateurs. Het stimuleren van een professioneel-kritische instelling onder taxateurs (Eng: 'professional scepticism') draagt bij de vermindering van risico's van klantgerichtheid en versterkt de kwaliteit van oordeelsvorming via zowel houding als oordeelsvaardigheden.

Met bovenstaande aanbevelingen wordt een hogere bewustwording van risico's van klantoriëntatie in de eigen oordeelsvorming nagestreefd en versterking van de ontwikkeling van persoonlijke normativiteit van taxateurs. Daarmee wordt tevens tegemoet gekomen aan de doelstelling van toezichthouders AFM en DNB in de nasleep van de financiële crisis, namelijk de versterking van de autonomie van taxateurs en meer focus op inhoudelijke taxatiekwaliteit.

Referenties

- Bakker, C. (2016). Professionalization and the quest how to deal with complexity. In C. Bakker, & N. Montesano Montessori, *Complexity in education* (pp. 9-30). Rotterdam: Sense Publishers.
- CBS. (2016). *Nationale Rekeningen 2015*. Amsterdam: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- DNB. (2015). *DNB publicaties: Overzicht Financiële Stabiliteit [DNB Publications: Overview Financial Stability]*. Retrieved January 14, 2016, from www.dnb.nl
- Funke, R. (2010). Complex problem solving: A case for complex cognition? *Cognitive Processing*, 11(2), 133-142.
- 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.
- Klamer, P., Gruis, V., & Bakker, C. (2019). How client attachment affects information verification in commercial valuation practice. *Journal of Property Investment & Finance*, 37(6), 541-554.
- Klamer, P., Gruis, V., & Bakker, C. (2020). The ideal valuer: Expert, Service Provider or Reporter? *Property Management*. doi:<https://doi.org/10.1108/PM-03-2020-0019>
- NRVT. (2020). *Missie, taken en beleid*. Retrieved from www.nrvt.nl
- Ocasio, W., Thornton, P., & Lounsbury, M. (2017). Advances to the institutional logics perspective. In R. Greenwood, C. Oliver, T. Lawrence, & R. Meyer, *The SAGE handbook of organizational institutionalism* (pp. 509-531). London: SAGE Publications Ltd.