

Complexiteit in taxeren

Percepties van taakcomplexiteit in de Nederlandse taxatiesector

In deze paper onderzoeken we oordeels- en besluitvorming door Nederlandse commercieel vastgoedtaxateurs, vanuit de invalshoek van het begrip ‘taakcomplexiteit’. Om een diepgaande verkenning mogelijk te maken is als onderzoeksmethode gekozen voor een gefundeerde theoriebenadering, uitgevoerd via diepte-interviews met ervaren Nederlandse taxateurs met diverse achtergronden. Onze bevindingen wijzen erop dat taakcomplexiteit zich op diverse wijzen manifesteert in het taxatieproces en sterk situationeel geladen is. Taxateurs die werkzaam zijn in grote organisaties hebben andere ervaringen met taakcomplexiteit in hun werk dan collega’s uit kleinere organisaties of zelfstandige taxateurs. Bovendien verschillen handelwijzen inzake taakcomplexiteit aanzienlijk per type taxateurs. De taakomgeving blijkt sterk mee bewegen met percepties van taakcomplexiteit. Uit onze data hebben we drie soorten taakomgevingen afgeleid, die geënt zijn op basis van professionele normen van opdrachtgevers, concurrentieverhoudingen in de markt en de organisatorische context waarin taxateurs opereren. De aanwezigheid van situationele taakcomplexiteit in de commerciële taxatiesector wijst op de behoefte aan meer maatwerk en ontwikkeling van oordeelsvorming in opleidingsprogramma’s, om taxateurs beter voor te bereiden op de omgang met taakcomplexiteit in de verschillende fasen van de eigen taxatiepraktijk.

Door drs. Pim Klamer, prof. dr. Cok Bakker, prof. dr. Vincent Gruis

INLEIDING

Vastgoedtaxateurs produceren waardebeoordelingen in een relatief complexe omgeving, waarbij zij moeten omgaan met informatieambigüiteit, een ondoorzichtige markt en de commerciële belangen van klanten (Hutchison & Nanthakumaran, 2000). Deze waarderingsprocessen vereisen maatwerk en oordeels- en besluitvorming van taxateurs. Wetenschappelijk onderzoek naar oordeelsvorming in taxeren verwijst met name naar het verschijnsel oordeelsbias, vanwege de veronderstelde effecten ten aanzien van taxatienauwkeurigheid en de kwaliteit van taxatiediensten. Onder oordeelsbias wordt hier verstaan een bewuste/onbewuste cognitieve beperking die resulteert in een onzuivere oordeelsvorming. Voor een nadere beschouwing van dit verschijnsel wordt verwezen naar Klamer et al. (2017).

Relevante studies op dit gebied kunnen worden onderverdeeld naar onderzoek ten aanzien van *interpersoonlijke oordeelsbias*, waarin de oordeelsbias samenhangt met mogelijke beïnvloeding door de klant; en *intra-persoonlijke oordeelsbias* studies, waarbij gekeken wordt naar de effecten van informatie ambigüiteit op het proces van oordeelsvorming van de taxateur. Wat betreft interpersoonlijke oordeelsbias wijzen bijvoorbeeld Crosby et al. (2015) op de gecompliceerde relatie tussen de taxateur en opdrachtgever. Een relatie die verschillende dimensies kent in verschillende fasen van het taxatieproces (i.e. opdrachtverstrekking, delen van vertrouwelijke vastgoedinformatie en afstemmen van conceptrapportage) en die verschillende doeleinden kan dienen afhankelijk van het type instructie (periodieke herwaardering of transactie gerelateerd). Daarnaast kan op verschillende momenten

in het taxatieproces beïnvloeding door klanten' plaatsvinden (Chen en Yu, 2009), terwijl de grootte van het taxatieteam ook een rol kan spelen (i.e. kleine taxatiekantoren zijn meer gevoelig voor beïnvloeding door relatief grote klanten; Smolen en Hambleton, 1997). Inzake intra-persoonlijke oordeelsbias wijst Kucharska-Stasiak (2013) er op dat verschillen in percepties van informatiekwaliteit tot verschillende informatieverwerkingsstrategieën leiden. Gallimore (1994) benadrukt daarbij de complexiteit in de keuze en beoordeling van transactiereferenties wanneer taxateurs de relevantie van informatie van diverse kwaliteit moeten beoordelen. Tidwell en Gallimore (2014) wijzen op de rol van automatisering en systeemondersteuning om bias in oordeelsvorming te verminderen.

Het lijkt erop dat de taakomgeving van commerciële taxateurs rijk is aan prikkels die taxateurs tijdens het taxatieproces voor tal van uitdagingen stellen. Een (gestructureerd) overzicht van relevante prikkels en de invloed daarvan op het proces van oordeelsvorming van taxateurs ontbreekt echter. Ons doel is om met dit onderzoek bij te dragen aan de kennisbasis over taxateursgedrag door de taakcomplexiteit in de taxatiesector te onderzoeken. Specifiek richt ons onderzoek zich op de identificatie en beschrijving van de relatief complexe onderdelen in commerciële vastgoed taxatieprocessen, alsmede de wijze van handelen van taxateurs in de omgang met complexiteit. Een dergelijk gedragsgeoriënteerd onderzoek van taxateurs ontbreekt ons inziens in de (Nederlandse) vakliteratuur. Kennis van de uitvoering van taxatieprocessen leidt enerzijds tot nieuwe invalshoeken voor hypothese-toetsend onderzoek naar taxateursgedrag, en kan anderzijds bijdragen aan het verbeteren van taxatieopleidingen om de kans op oordeelsbias in taxeren te reduceren (Diaz, 1990).

Ons onderzoek is uitgevoerd in Nederland, van oudsher de thuisbasis van enkele van de grootste institutionele vastgoedpartijen wereldwijd. De Nederlandse vastgoedmarkt wordt algemeen beschouwd als een volwassen en transparante vastgoedmarkt in Europa (JLL, 2016). Nederlandse literatuur inzake taxateursgedrag is beperkt en lijkt

zich te concentreren op de output van taxateurs, namelijk taxatierapporten en taxatiewaarden, en niet zozeer het taxateursgedrag zelf (o.a. Smit en Vos, 2003; Niemeijer, 2014; Van der Werf en Huibers, 2015).

Onze paper is als volgt opgebouwd. Als achtergrond behandelen we enkele basisinzichten van het concept van taakcomplexiteit en de relatie met oordeels- en besluitvormingsprocessen. Vervolgens beschrijven we onze onderzoeksmethodologie en presenteren en bespreken we onze bevindingen en conclusies ten aanzien van percepties van taakcomplexiteit en omgevingskenmerken.

LITERATUUR

Een taak is: een set van toegewezen a) doelen die behaald moeten worden, b) instructies die uitgevoerd moeten worden, of c) een combinatie van beide. (Gill en Hicks, 2006, p. 3). Hoewel het definiëren van een taak relatief eenvoudig lijkt ontbreekt voornamelijk een algemeen geaccepteerde definitie voor het begrip 'taakcomplexiteit' (ofschon dit onderwerp op brede onderzoeksbelangstelling kan rekenen Liu en Li, 2012). Het gemeenschappelijke element in taakkenmerken die een taak tot op zekere hoogte complex maken, is de mate van cognitieve inspanning die vereist is om een taak uit te voeren. Maar omdat cognitieve inspanning niet direct tastbaar en waarneembaar is, richten veel definities van taakcomplexiteit zich op taakcomponenten of factoren die bijdragen aan taakcomplexiteit, zoals de structuur van de taak (d.w.z. vereiste handelingen of informatieprikkels) of de taakcontext (d.w.z. informatiebetrouwbaarheid, noviteit van de taak, tijdsdruk etc.) (Bonner, 1994).

Traditioneel wordt onderscheid gemaakt tussen twee benaderingen van taakcomplexiteit, namelijk de structuralistische benadering en de interactiebenadering (Liu en Li, 2012). Binnen de structuralistische benadering wordt taakcomplexiteit gezien als een functie van objectieve taakkenmerken (zoals het aantal mogelijke uitkomsten, de te volgen procedure(s), en eventuele onderlinge afhankelijkheden die de uitvoering bemoeilijken

(Campbell, 1988)). Deze benadering richt zich daarmee vooral op datgene wat 'objectieve taakcomplexiteit' wordt genoemd, waarbij uitsluitend aandacht wordt besteed aan de structuur van de taak die op voorhand beschreven kan worden (Li et al., 2011). In de interactiebenadering wordt taakcomplexiteit met name beschouwd vanuit de cognitieve inspanningen die nodig zijn om de taak uit te voeren. Complexiteit wordt hierbij gedefinieerd als het resultaat van de *interactie* tussen taak-karakteristieken en kenmerken van de taakuitvoerder, zoals kennis of ervaring. Byström en Järvelin (1995) geven hierbij aan dat met name *onzekerheid* over gepercipieerde taken (in plaats van objectief voorgeschreven taken) de basis vormt voor de interpretatie van informatiebehoefte en acties om de taak uit te voeren. Dit soort taakcomplexiteit staat bekend als 'subjectieve' taakcomplexiteit, en heeft zijn wortels in besluitvormingstheorieën van Tversky en Kahneman (1974).

In het licht van deze wetenschappelijke discussie ontwikkelde Funke (2010) het begrip 'situationale' taakcomplexiteit, waarbij de complexiteit van een taak in enge zin verband kan houden met de taakstructuur, maar in brede zin ook de invloed van de taakuitvoerder en elementen uit de taakomgeving kan omvatten. Immers, de taakomgeving waarin de taakuitvoering plaatsvindt, beïnvloedt via diverse informatieprikkels de cognitieve inspanningen van de uitvoerder. Hierbij valt te denken aan prikkels vanuit de collega's (i.e. ondersteuning), management (te volgen procedures), de klant (tijdsdruk, vergoeding), de beroepsgroep (protocollen), et cetera. In dit verband wijzen Trotman et al. (2011) erop dat in een vergelijkbare beroepsgroep als de accountancysector² recente literatuur op het gebied van taakcomplexiteit zich met name richt op mogelijke invloeden vanuit de taakomgeving op de subjectieve beleving van taakcomplexiteit, in de erkenning dat omgevingsaspecten impact hebben op de handelswijze bij taakcomplexiteit.

Wanneer taakcomplexiteit vereist dat een keuze moet worden gemaakt tussen verschillende uitvoerings- en/of resultaatmogelijkheden die elkaar onderling uitsluiten, is ook besluitvorming nodig.

Einhorn en Hogarth (1981) maken hierbij onderscheid tussen twee belangrijke aspecten van besluitvorming: oordelen en een keuze maken. Deze processen zijn nauw verwant en komen tot stand op basis van informatieverwerking. Als verschil kan worden aangemerkt dat 'oordelen' gewoonlijk verwijst naar de inschatting van de kans op bepaalde eindresultaten en hun gevolgen (bijvoorbeeld de inschatting van toekomstige kasstromen van een project), terwijl 'kiezen' een evaluatie van deze gevolgen inhoudt, die leidt tot selectie van het beste alternatief (bijvoorbeeld wel investeren/niet investeren). Daarnaast is oordelen vereist in geval van schaarse inzet van middelen, die de keuze tussen verschillende uitvoeringsmogelijkheden of gewenste uitkomsten bemoeilijken (Campbell, 1988). Een keuze tussen snelheid en kwaliteit van uitvoering is een voorbeeld die tot dergelijke oordeelsvorming en keuze dwingt. Oordeelsvorming vormt dan ook een belangrijke inputfactor voor besluitvorming en dient om onzekerheid en mogelijke risico's bij het kiezen te verminderen, met name indien men geconfronteerd wordt met nieuwe, ongestructureerde taken. Desalniettemin blijft het mogelijk dat men om bepaalde omgevings- of persoonsgebonden redenen een irrationele keuze maakt; oftewel een keuze 'tegen beter weten in' (Abdolmohammadi en Wright, 1987).

Individuele verschillen in cognitieve verwerkingscapaciteit of persoonlijke motivatie kunnen derhalve van invloed zijn op de (on-)bewuste informatieverwerkingsprocessen. Een bekend fenomeen bij de informatieverwerking van complexe taken is het optreden van 'heuristiek'; zogenaamde aangeleerde denkstrategieën of vuistregels die onbewust in de hersenen optreden bij informatieverwerking.³ Deze heuristiek helpt ons om informatie makkelijker te verwerken, maar kan ook tot onjuiste of onvolledige analyses leiden als we 'te kort door de bocht gaan' (Chapman en Johnson, 2002). Een bekende onzuiverheid in oordeelsvorming door heuristiek bij taxaties is *anchoring bias*, ofwel de vermeende invloed van de kennis van een referentiepunt ('anker') zoals een voorgaande taxatiewaarde of aankoopprijs (Tidwell en Gallimore, 2014).

Dit brengt ons terug bij de huidige kennisbasis van besluitvormingsprocessen en oordeelsbias bij taxateurs, waarbij we kunnen stellen dat oordeels- en besluitvorming, en dus ook oordeelsbias, zich met name kunnen voordoen in geval van gepercipieerde taakcomplexiteit tijdens het taxatieproces.

In dit onderzoek sluiten we ons aan bij de recente visies op taakcomplexiteit van ondermeer Funke (2010), en hanteren we het begrip 'situationele taakcomplexiteit', waarbij taakcomplexiteit kan verwijzen naar zowel de taakstructuur als persoons- en omgevingskenmerken. Als zodanig definiëren we taakcomplexiteit als 'een taakgerelateerde situatie waarbij cognitieve inspanning van de uitvoerder is vereist ten aanzien van taakaanpak en/of uitvoering'.

METHODOLOGIE

Om een zinvol inzicht te verschaffen in aspecten van commerciële vastgoedtaxaties die als complex worden ervaren is gekozen voor een *grounded theory* approach of gefundeerde theoriebenadering (Corbin en Strauss, 2008). De gefundeerde theoriebenadering is een kwalitatieve onderzoeksmethode die wordt gebruikt om de gevoeligheden van (inter-)actiepatronen van en tussen verschillende soorten actoren te vast te stellen (Verschuren en Doorewaard, 2015). Met behulp van deze methode richten we op percepties van taakcomplexiteit van taxateurs, en hebben we de volgende onderzoeksvraag opgesteld: "Wat zijn de gepercipieerde aspecten van taakcomplexiteit in het taxatieproces van commercieel vastgoed, en hoe gaan ervaren Nederlandse taxateurs om met deze aspecten?" Voor een uitgebreidere toelichting op de methodiek verwijzen we naar Klamer et al. (2018).

Dataverzameling & analyse

In lijn met de gehanteerde onderzoeksapproach zijn diepte-interviews gehouden met ervaren taxateurs uit diverse delen van Nederland. Op basis van literatuuronderzoek omtrent internationale taxatierichtlijnen en -standaarden van NRVT (2017), RICS (2017) en TEGoVA (2016), is een breed interview-protocol opgesteld (zie bijlage 1). Aan het begin van elk interview is de volgende vraag gesteld: "Kunt u

een beschrijving geven van de verschillende fasen die u doorloopt bij het uitvoeren van een commerciële vastgoed taxatieopdracht?" Daarna is elke taxatiefase uitvoerig besproken om aspecten van taakcomplexiteit te identificeren, waarbij de respondent de vrijheid werd gelaten een kwestie uitgebreider te bespreken indien hij/zij dit nodig achtte. De interviews vonden plaats in de periode maart-mei 2017 en werden face-to-face gehouden. Onze uiteindelijke steekproef bestond uit 18 commerciële vastgoedtaxateurs met een gemiddelde leeftijd van 49 jaar, een gemiddelde werkervaring van twintig jaar, en een mix van organisatorische en geografische achtergronden (zie tabel 1). Naast de basiskwalificatie als register-taxateur (in onderstaande tabel aangegeven met 'RT'), hebben de meeste respondenten een internationale RICS- of TEGoVA-certificering behaald.

In tabel 1 zijn de respondenten gerangschikt op basis van organisatieomvang en van groot naar klein. Respondenten die werkzaam zijn bij grote taxatiebureaus (> 20 taxatieprofessionals) werken veelal aan relatief grote taxatieopdrachten of portefeuilles en opereren in een (inter-)nationaal werkgebied. De tweede categorie respondenten werkt op kleinere taxatieafdelingen (tot 10-15 taxateurs) in organisaties met een regionale oriëntatie. Zij voeren relatief kleinschaligere taxatieopdrachten uit dan hun landelijk opererende collega's. Tot slot hebben zelfstandige respondenten veelal een specifieke taxatie-expertise ontwikkeld, bijvoorbeeld met betrekking tot een bepaald geografisch gebied, een nichesector of incurant type vastgoed, danwel een combinatie hiervan. De omvang van taxatieopdrachten bij zelfstandigen varieert afhankelijk van hun expertise.

Voor de data-analyse zijn strikte coderingsprocedures gevolgd, waarbij gebruik werd gemaakt van open, axiale en selectieve coderingsprincipes (Corbin en Strauss, 2008). Tevens vond in juni 2017 een focusgroep discussie plaats om met behulp van feedback van de deelnemers de coderings-schema's waar nodig aan te passen.

TABEL 1 ► OVERZICHT RESPONDENTEN

Respondent	Taxatieteam	Certificering	Leeftijdsklasse	Opleiding	Werkgebied
R1	Groot	RT MRICS	31-40	Bsc/Msc	Nationaal
R2	Groot	RT MRICS REV	41-50	Bsc/Msc	Nationaal
R3	Groot	RT FRICS	41-50	Bsc/Msc	Nationaal
R4	Groot	RT MRICS REV	41-50	Bsc/Msc	Nationaal
R5	Groot	RT REV	31-40	Vakopleiding	Nationaal
R6	Klein - middelgroot	RT REV	>60	Vakopleiding	Regionaal
R7	Klein - middelgroot	RT	41-50	Vakopleiding	Regionaal
R8	Klein - middelgroot	RT	41-50	Bsc/Msc	Regionaal
R9	Klein - middelgroot	RT REV	41-50	Vakopleiding	Regionaal
R10	Klein - middelgroot	RT MRICS	41-50	Bsc/Msc	Regionaal
R11	Klein - middelgroot	RT	>60	Vakopleiding	Regionaal
R12	Klein - middelgroot	RT MRICS	41-50	Bsc/Msc	Regionaal
R13	Klein - middelgroot	RT REV	51-60	Vakopleiding	Regionaal
R14	Zelfstandige	RT MRICS	41-50	Bsc/Msc	Nationaal
R15	Zelfstandige	RT MRICS REV	41-50	Bsc/Msc	Nationaal
R16	Zelfstandige	RT MRICS	41-50	Bsc/Msc	Regionaal
R17	Zelfstandige	RT REV	>60	Bsc/Msc	Nationaal
R18	Zelfstandige	RT MRICS	51-60	Bsc/Msc	Regionaal

PERCEPTIES VAN TAAKCOMPLEXITEIT

Om een systematisch overzicht te geven van de interviewdata hebben we de taxatieactiviteiten gegroepeerd en gestructureerd per taxatiefase. Analoog aan Bonner (1994) hebben we het taxatieproces opgedeeld in drie fasen: een inputfase (opdrachtverstrekking en informatieverzameling); een procesfase (analyse en verwerking); en een outputfase (rapportage en oplevering). Om recht te doen aan de uiteenlopende organisatorische en contextuele achtergronden van de deelnemers, zijn tevens respondenten in deze paper als volgt onderverdeeld:

- **Categorie 1** - taxateurs die werkzaam zijn bij grote, landelijk of internationaal opererende vastgoedorganisaties;
- **Categorie 2** - taxateurs die werkzaam zijn bij kleine of middelgrote, regionaal opererende organisaties; en
- **Categorie 3** - taxateurs die als zelfstandige in een bepaalde regio of nichemarkt werkzaam zijn.

De interviewdata hebben geresulteerd in zes aspecten van taakcomplexiteit in taxeren. Deze aspecten doen zich respectievelijk voor in de inputfase (i.e. één aspect); de procesfase (i.e. drie aspecten); en de outputfase (i.e. twee aspecten) van het taxatieproces. Tevens zijn per complexiteitsaspect diverse handelswijzen van taxateurs weergegeven.

Inputfase

Standaardactiviteiten in de inputfase betreffen de overeenkomst van taxatie-instructies, het verzamelen van informatie en het inspecteren van vastgoed. Respondenten geven aan dat taakcomplexiteit in deze fase met name betrekking heeft op klanten met relatief beperkte taxatiekennis.

Aspect 1: relatiebeheer.

Gemiddeld nemen relatief eenvoudige commerciële taxatie-instructies tussen de 8 en 12 uur in beslag. Een efficiënt begin van de taxatieopdracht is zeer wenselijk, aangezien een mogelijke vertraging in de inputfase volgens respondenten gevolgen heeft voor de beschikbare tijd voor de andere taxatie-fasen. Overwegingen van respondenten omtrent extra tijdsinvesteringen houden verband met i) de uitleg van NRVt rapportagevereisten en de daarmee verband houdende vergoeding voor de taxatiedienst; ii) het tijdig opvragen en verkrijgen van actuele, volledige en geverifieerde vastgoedinformatie; en/of iii) het vooraf afzwakken van te optimistische of zelfs irreële verwachtingen van klanten omtrent de uiteindelijke waardebeoordeling. Dergelijke vertragingen hebben meestal te maken met klanten die slechts over een beperkte kennis van taxatieprocedures beschikken, zoals een ondernemer of een eigenaar-gebruiker. In de omgang met dit aspect van taakcomplexiteit geven respondenten blijk van een zeer gedifferentieerde aanpak. Sommige categorie 2-respondenten geven uit tijdsoverwegingen aan zoveel mogelijk af te zien van klantcontact in deze fase om discussie te vermijden en verwijzen naar hun algemene voorwaarden ("Het werk begint bij tijdige ontvangst van informatie"). Anderen geven er juist de voorkeur aan om te investeren in klantcontact, om via persoonlijk contact de inputfase sneller te laten verlopen. Cat. 1-respondenten vermeldden dergelijke klantenkwesies slechts sporadisch, enerzijds omdat zij veelal grotere opdrachtgevers bedienen die zelf over vastgoed en taxatiekennis beschikken, en anderzijds omdat zij vaak beschikken over een interne sales afdeling die het klantcontact in deze fase verzorgt. Omdat cat. 1-respondenten relatief vaak portfolio-instructies verwerken, is hun belangrijkste zorg gerelateerd aan efficiënt procesbe-

heer en tijdige oplevering, om eventuele schadevergoedingsclaims van klanten te voorkomen. Cat. 3-respondenten werken eveneens vaak voor opdrachtgevers met relatief weinig taxatie-expertise en ervaren dus gelijksoortige taakcomplexiteit als cat. 2-respondenten. Toch lijken cat. 3-respondenten een meer uniforme aanpak te hanteren bij het uitvoeren van niche- of specialistische taxatie-instructies, gericht op intensief klantencontact in de inputfase om zoveel mogelijk vastgoedinformatie (achtergrond, geschiedenis, plattegronden) te vergaren ("de cliënt zit op een berg aan relevante informatie waarvan hij zich vaak niet bewust is"). Deze respondenten geven echter aan dat er voor hen meer tijd beschikbaar is voor inputfase-activiteiten, omdat zij hogere kosten in rekening kunnen brengen voor niche taxatieopdrachten.

Procesfase

Relevante activiteiten in de procesfase van de taxatiepraktijk zijn onder meer de referentieanalyse, analyse van het huidige markt sentiment en modeloverwegingen. Elk van deze drie stappen kan volgens de respondenten uitdagingen op het gebied van taakcomplexiteit opleveren.

Aspect 2: referentieanalyse.

Een belangrijke en soms tijdrovende activiteit in de procesfase is het onderzoeken en analyseren van vergelijkbare huur- en prijstransacties. De keuze voor een specifieke transactie als referentie voor het huidige taxatieobject vereist volgens de respondenten een zorgvuldige afweging, niet alleen met betrekking tot de mate van vergelijkbaarheid, maar ook aangaande de kwaliteit van de informatie die wordt verstrekt over de details van die transactie ("Je hebt informatie over de context van de transactie nodig om de relevantie ervan te kunnen bepalen"). Waar cat. 1-respondenten vaak gebruik maken van een interne transactiedatabase die geverifieerd wordt door collega's van research- en makelaarsafdelingen, geven cat. 2- en cat. 3-respondenten aan dat zij zich vaak bedienen van online transactiedatabanken om transactiegegevens te verkrijgen. Helaas wordt de kwaliteit van de informatie in publieke databanken als 'gemiddeld' ervaren, aangezien deze om redenen

van vertrouwelijkheid niet altijd volledige openheid inzake transactiegegevens bieden. Dit maakt vervolgens eigen verificatie noodzakelijk. Zowel cat. 2- als cat. 3-respondenten gaven aan voor dit doel contact op te nemen met makelaars die bij een specifieke transactie betrokken waren, de eigen makelaarsafdeling te raadplegen om de degelijkheid van geregistreerde database-informatie te bespreken, of relevante referenties visueel te inspecteren (“Het kan zeer moeilijk zijn om de authenticiteit van bepaalde kenmerken van vergelijkbare transacties te achterhalen”). Daarnaast hebben sommige cat. 2- en 3-respondenten een eigen databank opgebouwd door potentieel interessante transacties binnen hun (niche-)gebied te registreren en te analyseren.

Aspect 3: analyse van marktsentiment.

Om een accuraat en actueel beeld te verkrijgen van het heersende marktsentiment inzake het taxatieobject, raadpleegt de taxateur diverse bronnen zoals collega-taxateurs, makelaars en vastgoedbeleggers (“Databases lopen veelal achter op de huidige marktontwikkelingen”). Omdat transactiegegevens gewoonlijk niet of beperkt buiten de eigen organisatiegrenzen worden verspreid, zien veel respondenten interne makelaardijcollega’s over het algemeen als de belangrijkste link met de markt. Dit perspectief overheerst zowel bij cat. 1- als cat. 2-respondenten (“Ik praat met verhuurcollega’s of beleggingsafdelingen om te beschikken over informatie over het huidige marktsentiment”). Cat. 3-respondenten beschikken als zelfstandigen niet over deze mogelijkheid. Zij geven aan veel tijd te besteden aan externe marktanalyse via het raadplegen van relevante marktpartijen of de analyse van onderzoeksrapporten en transacties in nieuwsbrieven (“Ik besteed het grootste deel van mijn tijd aan onderzoek en contact houden met makelaarskantoren om te achterhalen wat de investeringsvoorkeuren en risicopercepties van beleggers zijn”).

Aspect 4: modeloverwegingen.

Respondenten maken gebruik van verschillende taxatiemodellen om hun waardebepalingen te onderbouwen, waaronder DCF, inkomenskapitalisatie (BAR/NAR) en specifieke modellen zoals

de taxatiesoftware van TMI. Het gebruik van diverse taxatiemodellen vereist van taxateurs dat zij de validiteit en betrouwbaarheid van hun inputparameters beoordelen en het juiste model kiezen. Cat. 1-respondenten geven aan dat zij veelal hun eigen taxatiemodellen hanteren, waarvan inputparameters geverifieerd zijn in samenspraak met interne researchafdelingen (zoals huurgroei, disconteringsvoet en exit yield). Niet zelden nemen zij research collega’s mee naar klantafspraken om marktvisies toe te lichten (“Je product verkopen vereist de nodige uitleg en onderbouwing”). Veel cat. 2-respondenten die niet over dergelijke interne ondersteuning beschikken om hun berekeningen te onderbouwen, prefereren de BAR/NAR-methode. DCF-modellen worden soms als te gecompliceerd ervaren, vanwege de verscheidenheid aan toekomstgerichte inputvariabelen die nodig zijn of uit klantoverwegingen (“Ik zie er vaak van af DCF te gebruiken. Wat weet de gemiddelde klant nu van exit yields en discount rates?”). Andere respondenten geven er de voorkeur aan juist twee modellen te gebruiken, om een vergelijking en onderbouwing van waardebepalingen mogelijk te maken. Cat. 3-respondenten die zich bezighouden met taxaties van nichemarkten of incurant vastgoed, signaleren andersoortige modeluitdagingen. Hun keuze voor een bepaald model is grotendeels gebaseerd op de beoordeling van de waarschijnlijkheid van het verkrijgen van relevante inputparameters binnen de gestelde tijd en met redelijke inspanningen (“Ik moet soms contact opnemen met lokale overheidsinstellingen om relevante vastgoedinformatie te verzamelen”).

Outputfase

De outputfase wordt gekenmerkt door het afgeven van conceptrapportage, ontvangen van eventuele feedback van klanten en eventueel aanpassen en afronden van de rapportage en de opdracht. Tijdens de interviews is de bespreking van en aanpassing van conceptrapporten geïdentificeerd als twee activiteiten met een hoog complexiteitsgehalte in de outputfase.

Aspect 5: bespreking van conceptrapport.

Respondenten geven aan dat klantbesprekingen in de outputfase gecompliceerd kunnen worden, indien afgegeven conceptcijfers niet aansluiten bij de commerciële belangen of verwachtingen van de klant (“Meer dan de helft [van de klanten] geeft aan welke uitkomst zij prefereren”). Respondenten hadden verschillende visies op de bespreking van conceptrapporten. Sommigen stelden dat ze bewust vergaderingen met klanten organiseren uit oogpunt van feitenverificatie voorafgaand aan afronding (“Het is mogelijk dat ik slordig ben geweest in mijn rapportage vanwege hoge werkdruk”). Anderen geven aan klantcontact op te zoeken om potentiële conflicten met opdrachtgevers te vermijden (“Het is belangrijk dat de klant begrijpt wat ik heb opgeschreven om potentiële conflicten te voorkomen. Hoe meer vragen ik krijg, hoe beter”). Sommige cat. 1-respondenten geven aan dat deskundige klanten veelal een conceptbespreking verlangen om onderliggende aannames van de waardebepaling te bediscussieren (“Een goede taxateur zal graag marktvisies bespreken met de klant, maar houdt zijn eigen bandbreedte van de waarde in het oog”). Sommige cat. 2-respondenten verklaren dat ze klantafspraken in dit stadium bij voorkeur vermijden indien opdrachtgevers geen of weinig expertise hebben op het gebied van taxaties, of vergaderingen alleen bijwonen op verzoek van de klant (“Onwetende klanten zullen meestal ongegronde vragen stellen”). Anderen geven er de voorkeur aan om in het licht van relatiemanagement proactief persoonlijk contact met hun klanten te zoeken. Cat. 3-respondenten geven aan dat een conceptbespreking veelal nodig is om bijvoorbeeld bij gespecialiseerde opdrachten vast te stellen of geen relevante informatie buiten beschouwing is gebleven, voordat het rapport definitief wordt gemaakt.

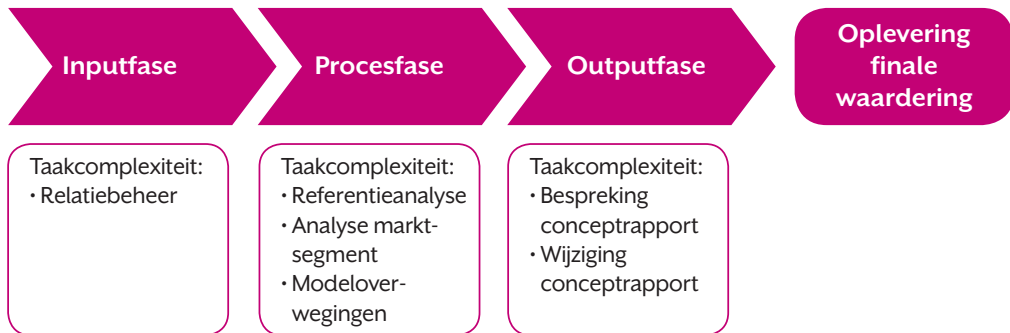
Aspect 6: wijziging van conceptrapportage.

Conceptrapporten worden volgens respondenten aangepast wanneer fouten zijn ontdekt of wanneer bijvoorbeeld last-minute markt informatie beschikbaar komt. In geval van bijvoorbeeld nieuwe referentie informatie, zullen taxateurs zowel de bron als de informatie zelf moeten verifiëren. Sommige res-

pondenten verklaren dat de verificatie van nieuwe, vertrouwelijke of klantvriendelijke markt informatie een tijdrovende bezigheid kan zijn, maar meestal slechts een geringe impact heeft (“Eerlijk gezegd zien we in 90% van de gevallen geen reden tot wijziging”). Andere respondenten geven aan dat zij hun eerdere conceptwaarde kunnen aanpassen, zij het binnen een bepaalde bandbreedte (“Zolang ik aanpassingen kan verdedigen op basis van beschikbare marktgegevens, ben ik bereid mijn eerdere visie op de taxatiewaarde te heroverwegen”). Zowel cat. 1- als cat. 2-respondenten benadrukken dat zij, in geval van feedback van klanten, hun autonomie over mogelijke wijzigingen willen behouden om hun expertise en onafhankelijkheid te benadrukken. Soms krijgen respondenten op het laatste moment nog te maken met nieuwe gebouwinformatie die geverifieerd moeten worden (“Wanneer klanten de conceptcijfers zien, kunnen ze proberen deze alsnog te wijzigen door geactualiseerde vastgoed informatie voor te leggen die voorheen niet gedeeld was”). In het geval van cat. 3-respondenten hield dit vooral mede verband met taxaties van incourant onroerend goed.

Samengevat stellen de respondenten dat de verschillende taxatiefasen verschillende aspecten van taakcomplexiteit bevatten, die verband houden met zowel de taak zelf als de omgeving waarin deze wordt uitgevoerd. Terwijl activiteiten in de inputfase meestal cognitieve inspanning vergen in verband met communicatie met en informatievoorziening door (onwetende) klanten, kenmerkt de procesfase zich door de cognitieve inspanning met betrekking tot relevante dataverzameling en (model)analyse. Activiteiten in de outputfase vergen zowel communicatieve als analytische inspanningen om tot een finale taxatie te komen en een taxatierapport op te leveren. Daarnaast stellen we vast dat taxateurs in de omgang met elementen van taakcomplexiteit verschillende strategieën hanteren om complexiteitseffecten te reduceren of te neutraliseren. Hierbij vertonen categorie 2-taxateurs relatief de meeste variëteit in hun aanpak. In *figuur 1* hebben we de percepties van de zes aspecten van taakcomplexiteit in de drie taxatiefasen schematisch weergegeven.

FIGUUR 1 ► PERCEPTIES VAN ASPECTEN VAN TAAKCOMPLEXITEIT IN DE NEDERLANDSE TAXATIEPRAKTIJK



TAAKOMGEVINGEN

Om hun handelswijze bij taakcomplexiteit toe te lichten, zijn respondenten gedurende de interviews dieper ingegaan op de taakomgeving waarin zij acteren. Deze contextuele informatie varieert per type taxateur (d.w.z. categorie 1/2/3- taxateurs). Op basis van de gefundeerde theoriebenadering van interviews is per type respondent een taakomgeving geconstrueerd die we onderstaand beschrijven. Tevens illustreren we hoe omgevingsfactoren de percepties van taakcomplexiteit bij de respondenten kunnen beïnvloeden.

Taakomgeving van categorie 1-taxateurs

Categorie 1-respondenten werken overwegend voor opdrachtgevers met relatief veel vastgoed in beheer of op de balans en hebben de capaciteit om grootschalige (portfolio) taxaties op efficiënte wijze te verwerken. Dergelijke klanten vertegenwoordigen vaak professionele vastgoedondernemingen – zoals institutionele beleggers of financieringsbanken – die vastgoed acquireren, beheren of financieren en behoefte hebben aan periodieke taxatie-updates. Aangezien vastgoed veelal de primaire bedrijfsactiviteit van deze opdrachtgevers is, beschikken contactpersonen van taxateurs binnen deze klantenorganisaties vaak zelf over de nodige taxatie-expertise. Bovendien vragen de aanzienlijke taxatievolumes van deze klanten om tijdige verwerking van instructies. Vanuit oogpunt van kwaliteitscontrole werken dergelijke opdrachtgevers veelal via periodieke

roulatie samen met verschillende taxatiefirma's. Marktconcurrentie wordt dan ook vooral gevonden vanuit andere grote (inter-)nationaal opererende taxatieafdelingen. In de samenwerking met dergelijke klanten, richten cat. 1-taxateurs zich op het optimaliseren van de doorlooptijd van taxaties en het vermijden van vertragingen. Procesbeheer wordt als een topprioriteit beschouwd ("Zodra we vertraging oplopen omwille van factoren die buiten onze macht liggen, zoals informatie aanlevering, wordt de klant onmiddellijk geïnformeerd om misverstanden over onze procesbeheer te voorkomen"). Daarnaast geeft het merendeel van dit type respondenten aan te werken met vooraf overeengekomen raamovereenkomsten en (volledig) geautomatiseerde en gedigitaliseerde taxatieprocessen, om efficiënt te werken en routine-taken te verlichten. Om maatwerk te kunnen leveren en op expertniveau te kunnen sparren met klanten, bijvoorbeeld tijdens conceptbesprekingen, werken cat. 1-taxateurs vaak in sectorspecifieke teams (bijvoorbeeld taxatieteams voor de bankensector of zorgsector). Verder onderhouden deze respondenten vaak nauwe contacten met andere afdelingen binnen de eigen organisatie, zoals beleggings- en verhuurmakelaars, andere adviseurs en researchcollega's om waardebeoordelingen van onderbouwing te voorzien. Daarnaast kunnen zij vaak gebruik maken van intern geverifieerde informatiebronnen over marktontwikkelingen en referenties, die helpen

om besprekingen met klanten te faciliteren. Cat. 1-taxateurs proberen op deze manier te voldoen aan de hoge eisen die klanten hen stellen op het gebied van procesuitvoering, deadlines en markt-expertise.

Taakomgeving van categorie 2-taxateurs

Categorie 2-respondenten werken vaak bij vastgoedorganisaties die qua bedrijfsvoering met name regionaal georiënteerd zijn, en die naast taxaties ook nog andere vastgoedactiviteiten aanbieden, zoals makelaardij en vastgoedmanagement. Hoewel ze ook kunnen werken voor financieringsbanken en professionele vastgoedklanten, taxatieopdrachten waarvoor een diepgaande marktkennis is vereist, verwerken ze meestal geen grote portfolio-taxaties. Een aanzienlijk deel van hun klanten zijn lokale eigenaar-gebruikers, retailbanken, lokale overheidsinstellingen en particuliere beleggers. Dit zijn veelal klanten met een bescheiden of beperkte taxatiedeskundigheid (“Het gebeurt vrij regelmatig dat klanten vragen om een taxatie voor financieringsdoelinden, terwijl ze na doorvragen een ander type taxatiedoelinde blijken te hebben”; en “Ik moet vaak me vaak in Jip & Janneke-taal uitdrukken om het taxatieproces uit te leggen en relevante informatie te verkrijgen”). Cat. 2-taxateurs werken soms met gestandaardiseerde instructieformulieren voor taxatieopdrachten in geval van terugkerende klanten. Taxatieprocessen van cat. 2-respondenten zijn tot op zekere hoogte geautomatiseerd en gedigitaliseerd, zij het door het gebrek aan schaalgrootte niet zo geavanceerd als die van cat. 1-taxateurs. Cat. 2-taxateurs concurreren vaak met andere cat. 2-taxateurs, alsook met ZZP'ers (categorie 3) die vanuit eigen kantoor werken. Hierdoor staan taxatietarieven onder druk en daarmee ook de beschikbare tijdsbudgetten voor taxeren (“Ik voel me genoodzaakt om 's avonds of in het weekend te werken om taxatierapporten tijdig af te krijgen”). Aangezien de omvang van hun organisaties gewoonlijk weinig ruimte voor specialisatie toelaat, zijn cat. 2-respondenten genegen om veel voorkomende typen taxatiediensten zelf te verlenen binnen hun werkgebied (behoudens nichemarkten). Om marktinput te verkrijgen of te verifiëren, hebben cat. 2-taxateurs weliswaar een

interne makelaardij-afdeling tot hun beschikking, maar ontbreekt het veelal aan een (omvangrijke) researchafdeling die kan worden ingezet voor de analyse van taxatierrelevante informatie. Samenvattend kan worden gesteld dat klanten van cat. 2-taxateurs minder behoefte hebben aan (gedetailleerde) taxatie-expertise, en zich minder bemoeien met procesuitvoering, omdat zij doorgaans geen grootschalige taxatieopdrachten afgeven. Niettemin ervaren cat. 2-taxateurs eveneens strakke deadlines die tot op zekere hoogte vergelijkbaar zijn met die van de cat. 1-respondenten, terwijl zij het niveau van interne ondersteuning of procesautomatisering lijken te missen waarop laatstgenoemden een beroep kunnen doen.

Taakomgeving van categorie 3-taxateurs

De ZZP'ers in deze categorie bieden vaak gespecialiseerde taxatiediensten aan. Doorgaans hebben zij taxatiedeskundigheid in een bepaalde regio ontwikkeld, of hebben ze zich gespecialiseerd in bepaalde marktniches die zij op nationaal niveau bedienen, zoals de taxatie van industriële complexen of 'leisure' vastgoed. Een niche specialisme biedt, omwille van de beperkte concurrentie, tot op zekere hoogte een bevoorrechte positie op het vlak van tariefonderhandelingen (“In onze markt leveren we rapporten op maat, die 35 tot 50 pagina's beslaan, afhankelijk van de opstellen”). Wanneer zij met cat. 2-taxateurs concurreren voor taxatie-opdrachten aangaande courant vastgoed in hun regio, kunnen cat. 3-taxateurs relatief lage tarieven bieden vanwege beperkte vaste organisatiekosten. Afhankelijk van hun expertise werken zij voor diverse opdrachtgevers, maar de meerderheid van hun klanten zijn niet-professionele vastgoedpartijen, zoals eigenaar-gebruikers. Bovendien kunnen ze worden gecontracteerd door andere taxateurs, wanneer gespecialiseerde taxatieverzoeken ontvangen. Het komt voor dat cat. 3-respondenten taxatieraamovereenkomsten gebruiken, maar in veel gevallen moeten zij hun klanten door de inputfase (en andere taxatiefasen) loodsen. Hoewel zij vaak aan gespecialiseerde opdrachten kunnen werken, ontbreekt het hen aan interne research- of makelaarsondersteuning. Cat. 3-taxateurs besteden daarom relatief veel tijd aan

onderzoek en marktanalyse, bijvoorbeeld door proactief marktpartijen te benaderen en aan databankbeheer te doen. Omdat zij zelfstandig werken, kunnen cat. 3-taxateurs relatief een beperkt beroep doen op procesautomatisering vanwege een gebrek aan schaalgrootte of financiën. Dit gebrek aan procesoptimalisatiemogelijkheden

wordt echter tot op zekere hoogte gecompenseerd door langere doorlooptijden van taxatieopdrachten.

Ter illustratie hebben we de belangrijkste variabelen van de taakomgevingen uit onze analyse samengevat in tabel 2.

TABEL 2 ► TAAKOMGEVINGS-CONSTRUCTEN VOOR DRIE TYPEN TAXATEURS

Taakomgevings-kenmerken	Categorie 1-taxateur	Categorie 2-taxateur	Categorie 3-taxateur
Proceseisen klant	Gemiddeld - hoog	Laag - gemiddeld	Laag
Taxatiedeskundigheid klant	Gemiddeld - hoog	Laag - gemiddeld	Laag - gemiddeld
Organisatorische ondersteuning taxatieprocessen	Hoog	Gemiddeld	Laag
Mate van procesautomatisering	Gemiddeld - hoog	Gemiddeld	Laag - gemiddeld
Tijdsbudget	Krap	Krap - gemiddeld	Gemiddeld

CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Het doel van onze studie was het onderzoeken van percepties van en omgang met taakcomplexiteit in de Nederlandse taxatiesector. Uitgaande van een gefundeerde theorie benadering hebben we 18 ervaren Nederlandse commerciële taxateurs geïnterviewd, om in diepgaande dialoog professionele oordeels- en besluitvorming in kaart te brengen. Ons vertrekpunt hierbij was de volgende onderzoeksvraag: “Wat zijn de gepercipieerde aspecten van taakcomplexiteit in het taxatieproces van commercieel vastgoed, en hoe gaan ervaren Nederlandse taxateurs om met deze aspecten?”

Onze bevindingen leveren twee hoofdconclusies op. Deze dienen als illustratief voor de Nederlandse markt te worden beschouwd gezien het belang van lokale marktomstandigheden voor percepties van taakcomplexiteit. Allereerst wijzen we op het bestaan van situationele taakcomplexiteit in de commerciële taxatiesector. Taxateurs leveren

diverse cognitieve inspanningen om verschillende taakcomponenten van taxeren af te stemmen op omgevingsfactoren. Taakcomplexiteit manifesteert zich met name in zes aspecten van het taxatieproces. Taakcomplexiteit in de inputfase houdt verband met relatiebeheer van (niet-deskundige) klanten om een efficiënte start van de taxatieopdracht te bewerkstelligen. In de procesfase manifesteert taakcomplexiteit zich in de analytische inspanningen die vereist zijn om onzekere marktinformatie en vergelijkbare referenties te beoordelen en te modelleren. De complexiteit van de outputfase hangt samen met concept-rapport besprekingen en afwegingen ten aanzien van last-minute rapportageaanpassingen, waarbij zowel analytische als communicatieve cognitieve inspanningen van taxateurs vereist zijn. Dergelijke percepties van taakcomplexiteit verschillen echter substantieel per type taxateur.

Ten tweede wijzen we, wat betreft de omgang met deze elementen van taakcomplexiteit, op de verschillen in aanpak tussen taxateurs. Hoewel respondenten een breed scala aan omgangsmethoden vertoonden, hebben we vastgesteld dat de taakomgeving een belangrijke variabele is bij het verklaren van deze verschillen in aanpak. De taakomgeving-constructen die uit onze analyse naar voren kwamen, vertegenwoordigen hoofdzakelijk elementen van professionele vastgoedstandaarden van klanten eisen ten aanzien van taxatieproces en marktconcurrentie, alsmede marktconcurrentie, alsmede de organisatiecontext waarbinnen de taxateur handelt. Hieruit blijkt dat omgevingskenmerken sterk meebewegen met de percepties van taakcomplexiteit door het taxatieproces.

De bevindingen leiden tot de volgende aanbevelingen. Ten eerste: dit onderzoek beoogt bij te dragen aan een beter begrip van de totstandkoming van oordeelsvorming in de dagelijkse taxatiepraktijk. Nader onderzoek is noodzakelijk om de aard en omvang van relaties tussen taakcomplexiteit, oordeelsvorming en -bias in taxeren te kunnen

bepalen. Ten tweede: dit onderzoek legt weliswaar verband tussen taakomgeving en taakcomplexiteit, maar het verklaart niet waarom gedragingen van taxateurs binnen categorieën verschillen. Gedragswetenschappelijk onderzoek naar de invloed van persoonlijkheidskenmerken, zoals motivatie, cognitieve en communicatieve vaardigheden op oordeelsvorming in taxeren is hiervoor vereist, zeker in vergelijking tot bijvoorbeeld de rijkdom aan wetenschappelijke literatuur in de accountancysector op dit terrein. Tot slot voorzien wij gevolgen voor taxatieonderwijs. Het gegeven dat zowel analytische als communicatieve vaardigheden als belangrijke taxatiecompetenties worden gezien in de omgang met taakcomplexiteit, wijst op de behoefte aan (continue) professionele ontwikkeling. Deze ontwikkeling dient ons inziens niet vanuit een 'one-size-fits-all' principe gestimuleerd te worden, maar sluit aan op de verschillen in taakomgeving en percepties van taakcomplexiteit van diverse typen taxateurs.

Deze paper is een bewerkte en ingekorte vertaling van het origineel dat onlangs is gepubliceerd in het Journal of Property Research.

OVER DE AUTEURS

Drs Pim Klamer is docent en onderzoeker bij Universiteit Utrecht, Hogeschool Utrecht en de Academie voor Vastgoed. Zijn promotieonderzoek handelt over de uitvoering van commerciële taxatieprocessen.

Prof. dr. Cok Bakker is hoogleraar Levensbeschouwelijke Vorming bij de faculteit Geesteswetenschappen van Universiteit Utrecht en lector Normatieve Professionalisering bij Hogeschool Utrecht.

Prof. dr. Vincent Gruis is hoogleraar Housing Management bij de faculteit Bouwkunde van Technische Universiteit Delft.

VOETNOTEN

- 1 De termen opdrachtgever en klant worden in dit artikel als synoniem door elkaar gebruikt.
- 2 Van de accountancysector is eerder gesteld dat deze overeenkomsten vertoont qua werkprocessen en taakafbakening met de taxatiesector (o.a. Amidu en Aluko (2007)).
- 3 Typen heuristiek die veelvuldig voorkomen zijn bijvoorbeeld confirmation bias, de neiging om informatie die niet bij je opvattingen aansluiten te negeren; en recency bias d.w.z. de neiging om relatief meer waarde te hechten aan recente informatie ten opzichte van oudere informatie.

LITERATUUR

- Abdolmohammadi, M., & Wright, A. (1987). An examination of the effects of experience and task complexity on audit judgments. *The Accounting Review*, 62 (1), 1-13.
- 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. (1994). A model of the effects of audit task complexity. *Accounting, Organizations and Society*, 19 (3), 213-234.
- Byström, K., & Järvelin, K. (1995). Task complexity affects information seeking and use. *Information Processing and Management*, 31 (2), 191-213.
- Campbell, D. (1988). Task complexity: a review and analysis. *Academy of Management Review*, 13 (1), 40-52.
- Chapman, G., & Johnson, E. (2002). Incorporating the Irrelevant: Anchors in judgments of belief and value. In T. Gilovich, D. Griffin, & D. (Kahneman, *Heuristics and biases: The psychology of intuitive judgment* (pp. 120-138). New York: Cambridge University Press.
- Chen, F., & Yu, S. (2009). Client influence on valuation: does language matter? A comparative analysis between Taiwan and Singapore. *Journal of Property Investment & Finance*, 27 (1), 25-41.
- Corbin, J., & Strauss, A. (2008). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Crosby, N., Devaney, S., Lizieri, C., & McAllister, P. (2015). Can institutional investors bias real estate portfolio appraisals? Evidence from the market downturn. *Journal of Business Ethics*, 1-17.
- Diaz, J. (1990). How appraisers do their work: a test of the appraisal process and the development of a descriptive model. *The Journal of Real Estate Research*, 5 (1), 1-15.
- Einhorn, H., & Hogarth, M. (1981). Behavioral decision theory: processes of judgment and choice. *Annual Review of Psychology*, 32 (1), 53-88.
- Funke, R. (2010). Complex problem solving: a case for complex cognition? *Cognitive Processing*, 11 (2), 133-142.
- Gallimore, P. (1994). Aspects of information processing in valuation judgment and choice. *Journal of Property Research*, 11, 97-110.
- Gill, T., & Hicks, R. (2006). Task complexity and informing science: a synthesis. *Informing Science Journal*, 9, 1-30.
- Hutchison, N., & Nanthakumaran, N. (2000). The calculation of investment worth: issues of market efficiency, variable estimation and risk analysis. *Journal of Property Investment & Finance*, 18 (1), 33-51.
- JLL. (2016). *Global Real Estate Transparency Index*. London: JLL.
- 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., 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.
- Kucharska-Stasiak, E. (2013). Uncertainty of property valuation as a subject of academic research. *Real Estate Management and Valuation*, 21 (4), 17-25.
- Li, Y., Chen, Y., Liu, J., Chen, Y., Wang, X., Chen, P., et al. (2011). Measuring task complexity in information search from user's perspective. *Proceedings of the Association for Information Science and Technology*, 48 (1), 1-8.
- Liu, P., & Li, Z. (2012). Task complexity: a review and conceptualization framework. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 42, 553-568.
- Niemeijer, J. (2014). *Het effect van de taxateurswissel [The effect of a change of valuer]*. Amsterdam: Amsterdam School of Real Estate.
- NRVt. (2017). *Reglement Bedrijfsmatig Vastgoed NRVt*. Rotterdam: NRVt.
- RICS. (2017). *RICS Valuation – Global Standards*. London: Royal Institution of Chartered Surveyors.
- Smit, W., & Vos, G. (2003). Variations in valuations: Will identical data input lead to identical output of valuation results? *ERES Conference*, (pp. 1-14). Helsinki.
- Smolen, G., & Hambleton, D. (1997, January). Is the real estate appraiser's role too much to expect? *The Appraisal Journal*, 9-17.
- TEGoVA. (2016). *European Valuation Standards, eighth edition*. Brussels: The European Group of Valuers' Associations.
- Tidwell, O., & Gallimore, P. (2014). The influence of a decision support tool on real estate valuations. *Journal of Property Research*, 31 (1), 45-63.
- Trotman, K., Tan, H., & Ang, C. (2011). Fifty-year overview of judgment and decision-making research in accounting. *Accounting and Finance*, 51, 278-360.
- Tversky, A., & Kahneman, D. (1974). Judgement under uncertainty: heuristics and biases. *Science Approach*, 11, 24–31.
- Van der Werf, Y., & Huibers, F. (2015). *The effect of appraiser change Dutch institutional investors' experience*. Amsterdam: Amsterdam School of Real Estate.
- Verschuren, P., & Doorewaard, J. (2015). *Het ontwerpen van een onderzoek [Research design]*. Amsterdam: Boom Lemma uitgevers.

BIJLAGE 1 – INTERVIEWONDERWERPEN

Algemeen:

- Leeftijd
- Taxatie ervaring
- Opleiding
- Tijdsbesteding aan taxeren
- Omvang organisatie
- Omvang taxatieteam

Introductievraag:

1. Beschrijving van de diverse stappen tijdens de uitvoering van een taxatieproces

Instructie en Opdrachtaanvaarding:

2. Introductie klant en doel taxatieopdracht
3. Opdrachtbrief en uitleg
4. Belangenverstrengeling en eerdere betrokkenheid
5. Taxatie expertise in relatie tot de opdracht
6. Collegiale samenwerking in relatie tot de opdracht

Informatieverzameling:

7. Verzameling relevante informatie van object en markt
8. Informatiebronnen en onderzoeksactiviteiten
9. Gebouwinspectie en bijzonderheden
10. Omgang met gebrek aan/beperkte informatie
11. Voorkennis van transactieprijs en/of voorgaande taxatiewaarde
12. Klantonderzoek en type klanten

Informatieanalyse en verwerking:

13. Verificatie aannames versus feiten
14. Onzekerheid over kwaliteit/hoeveelheid informatie
15. Risicoanalyse en marktvolatiliteit
16. Keuze taxatiemodel in relatie tot opdracht
17. Inschatting van huurdersrisico en gebouwriskico
18. Verzoening van waarde bepalende factoren

Rapportage en afronding:

19. Conceptversie aanlevering
20. Bespreking conceptversie en aanpassingen
21. Klantbelangen en klantfeedback
22. Bandbreedte taxatie en finale waarde-bepaling
23. Kwaliteitsmanagement

Klant:

24. Onafhankelijkheidsrisico's en klantrelaties
25. Klanttevredenheid en conflicten
26. Klantverzoeken en waardebeoordeling
27. Conflict en opdrachtinstructie
28. Relevantie taxatiecontext
29. Kwaliteitscontrole en deadlines

Overig:

30. Impact regelgeving
31. Courant versus incourant vastgoed
32. Overige aspecten