

# Addendum NEN-EN-ISO 9001:2015 Taxatie Validatie Instututen

Het Certificeren van Taxatie Validatie Instututen

Ingangsdatum: 1 oktober 2016



## Inhoud

1. Inleiding .....	1
2. Normen voor taxateurs en taxatierapporten .....	2
Normen voor taxateurs .....	2
Normen voor taxatierapporten .....	4
3. Criteria voor validatie-instituten en validaties .....	9
Context van de organisatie (ISO 9001:2015 – H4).....	9
Leiderschap (ISO 9001:2015 – H5) .....	11
Planning (ISO 9001: 2015 – H6).....	12
Ondersteuning (ISO 9001:2015 – H7) .....	13
Uitvoering (ISO 9001:2015 – H8).....	19
Evaluatie van prestaties (ISO 9001:2015 – H9) .....	25
Verbetering (ISO 9001:2015 – H10) .....	27
4. Controle criteria certificerende instelling .....	28
Controle proces en -frequentie .....	28
Controlepunten voor de senior taxateur.....	29
Mandagen audit ISO 9001:2015 .....	31
Mandagen audit addendum .....	31
5. Klachten en tuchtzaken .....	32
Klachten .....	32
Tuchtzaken.....	32

# 1. Inleiding

---

Om gecertificeerd te kunnen worden moet een validatie instituut tenminste over een gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem conform ISO 9001:2015 beschikken.

Door de Stichting Taxaties en Validaties (STenV) is op basis van de ISO 9001:2015 een addendum ontwikkeld ten behoeve van het certificeren van validatie-instituten. Dit addendum is een specifieke, normerende uitwerking op onderdelen van de genoemde norm.

Dit betekent dat, in tegenstelling tot wat gebruikelijk is bij het certificeren tegen de genoemde norm, de organisaties niet vrij zijn om aan te geven hoe zij aan bepaalde eisen uit de norm willen voldoen, maar dat zij bij certificering op de in het addendum opgenomen onderdelen, op een bepaalde wijze hun processen moeten hebben ingericht.

Op de genoemde onderdelen zal bij het certificeringsonderzoek gekeken worden of een organisatie de genoemde processen op de gewenste wijze heeft ingericht. Voor de overige onderdelen welke bij een certificatieonderzoek worden onderzocht gelden de normale audit uitgangspunten.

In dit document zullen de volgende onderwerpen worden behandeld:

- Hoofdstuk 2 gaat in op de normen waaraan taxateurs en taxatierapporten moeten voldoen. Het zijn deze normen die door validatie-instituten worden meegenomen tijdens hun validatiewerkzaamheden.
- Hoofdstuk 3 gaat in op de criteria waaraan validaties en validatie-instituten moeten voldoen om binnen de certificatie eisen te blijven. Zowel de reguliere eisen van de ISO 9001:2015 norm zullen worden behandeld als de additionele eisen die de StenV aan validatie-instituten oplegt. De reguliere eisen uit de ISO norm zullen op hoofdlijnen worden besproken en vertaald naar de wereld van validatie-instituten.
- Hoofdstuk 4 gaat in op de controle criteria van de certificerende instelling. Het controle proces en de –frequentie zal aan de orde komen, evenals het aantal mandagen dat aan de controle audit zal moeten worden besteed. Ook zullen in dit hoofdstuk de specifieke controlepunten worden behandeld die de senior taxateur tijdens zijn onderzoek meeneemt.
- Hoofdstuk 5 gaat in op het afhandelen van klachten en tuchtzaken. Als iemand een klacht heeft over de werkwijze van een bepaald validatie-instituut wordt deze op een beheerste wijze afgehandeld. Als het validatie-instituut vermoedt dat er fraude of anderszins klachtwaardig handelen in het spel is zal zij de betreffende zaken, inclusief bewijsmateriaal voorleggen aan de tuchtrechter.

## 2. Normen voor taxateurs en taxatierapporten

In dit hoofdstuk worden de normen behandeld waaraan een taxateur zich dient te houden bij het taxeren van objecten. Onderstaande normen vormen de eisen voor de controle door een validatie-instituut. De *schuingedrukte tekst* zijn de criteria waaraan een validatie-instituut zich dient te houden bij de validatie van een taxatierapport. Deze criteria zijn ook verwerkt in de ISO 9001:2015 tabel die in hoofdstuk 3 (criteria voor validatie-instituten en validaties) is opgenomen.

### Normen voor taxateurs

De normen waaraan een taxateur moet voldoen op het moment dat hij het taxatierapport ondertekent:

#### Deskundig

- De taxateur is ingeschreven in het register van VastgoedCert, kamer Wonen, SCVM, kamer Wonen of NRVV kamer Wonen. De inschrijving moet gecontroleerd worden op moment van het valideren van het taxatierapport.

Het validatie-instituut dient over een directe technische ICT koppeling te beschikken met de betreffende registers voor zover er taxateurs bij het Validatie-instituut zijn aangesloten die in een dergelijk register zijn ingeschreven.

#### Betrouwbaar

- De taxateur dient aan te tonen dat hij tuchtrechtelijk aanspreekbaar is. Dat kan middels een lidmaatschap van NVM, NVR, VBO Makelaar, VastgoedPRO of inschrijving in het NRVV. Het lidmaatschap of de aansluiting moet minimaal gecontroleerd worden op het moment van het valideren van het taxatierapport.

Het validatie-instituut dient te beschikken over een directe technische ICT koppeling die de betreffende brancheorganisatie/register aanbiedt, voor zover er taxateurs bij het validatie-instituut zijn aangesloten die bij een dergelijke brancheorganisatie/register zijn aangesloten/ingeschreven.

- De taxateur dient bij het validatie instituut te verklaren tegen beroepsaansprakelijkheid verzekerd te zijn en te blijven conform de eisen die de brancheorganisatie/register waarbij hij is aangesloten stelt.

#### Onafhankelijk

- De taxateur dient te verklaren\* zich te houden aan de onafhankelijkheidsbeginselen die zijn brancheorganisatie en register waar hij is ingeschreven stelt. Expliciet wordt vermeld dat de taxateur niet betrokken is bij de aan- of verkoop, financiering, huur, verhuur of beheer van het getaxeerde dan wel de bemiddeling of advisering bij genoemde activiteiten. Hetzelfde geldt voor betrokkenheid van bloed- of aanverwanten van de taxateur alsmede organisaties of bedrijven waaraan de taxateur verbonden is.
- De taxateur accepteert geen opdrachten die vergezeld zijn van aanwijzingen (zoals “gewenste marktwaarde”) met betrekking tot de hoogte van de te taxeren waarde.
- De taxateur zal in verband met zijn opdracht geen giften, kortingen of andere voordelen bedingen of aanvaarden, welke tot doel hebben de uitkomst van de taxatie te beïnvloeden.
- De taxateur beschikt over een opdracht tot taxatie, conform het door de gezamenlijke brancheorganisaties vastgestelde model welke gesloten is tussen opdrachtgever en taxateur. Deze opdracht dient als bijlage aangehecht te zijn aan het taxatierapport. De taxateur verklaart in het taxatierapport dat hij een getekend exemplaar van de opdrachtvoorwaarden in zijn dossier heeft of een (digitale) akkoordverklaring.

NOOT : Definitie taxatiebedrijf: de entiteit, daaronder begrepen interne taxatieafdelingen waarbij de geregistreerde taxateur werkzaam is of waaraan hij is verbonden en waarbinnen één of meer taxateurs professionele taxatiediensten verrichten;

*\*Voornoemde verklaring zal door de taxateur middels een aansluitovereenkomst, danwel een (digitale) akkoordverklaring bij een Validatie instituut worden vastgelegd.*

#### Plaatselijke bekendheid

- Een taxatierapport kan slechts gevalideerd worden als het te taxeren object gelegen is binnen het werkgebied van de taxateur conform de werkgebied regeling zoals deze is vastgesteld door de Stichting Taxaties en Validaties (STenV) en gepubliceerd op de website van STenV, [www.stenv.nl](http://www.stenv.nl).<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> De plaatselijke bekendheid dient getoetst te worden middels een koppeling met een branche organisatie waar de taxateur is ingeschreven/aangesloten. Heden zijn dat NVM, VBO Makelaar, VastgoedPRO. Zodra NRVT een dergelijke koppeling heeft en naar genoegen van StenV de betrouwbaarheid van die gegevens garandeert, kan volstaan worden met de koppeling naar NRVT. Een dergelijk besluit zal door StenV kenbaar worden gemaakt aan de validatie instituten.

## Normen voor taxatierapporten

Alle taxatierapporten zoals hieronder gesteld, worden opgesteld conform de European Valuation Standards (EVS).

Het verplicht te gebruiken taxatierapport voor (NHG-) financieringstaxaties is het laatst uitgegeven model Taxatierapport financiering woonruimte (EVS), zoals vastgesteld door: het Contactorgaan Hypothecair Financiers (CHF), de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen en vastgoeddeskundigen (NVM), VastgoedPRO en de Vereniging VBO Makelaar.

Het verplicht te gebruiken taxatierapport voor transactietaxaties woonruimte woningcorporatie is het laatst uitgegeven model Taxatierapport transactie woonruimte individueel (EVS) zoals vastgesteld door STenV, dan wel het laatst uitgegeven model Taxatierapport transactie woonruimte complex (EVS) zoals gepubliceerd op de website van STenV, [www.stenv.nl](http://www.stenv.nl).

Het verplicht te gebruiken taxatierapport voor bijzonder beheer taxaties is het laatst uitgegeven model Taxatierapport Bijzonder Beheer (EVS) zoals gepubliceerd op de website van STenV, [www.stenv.nl](http://www.stenv.nl).

Het rapport dient volledig en naar waarheid ingevuld te zijn *en wordt standaard volledig (incl. bijlagen) geleverd op basis van een door een validatie-instituut gecontroleerd (volledigheid, authenticiteit, enz.) en beveiligd document (minimaal PDF of nader door STenV vast te stellen eisen)*.

Aan ieder taxatierapport ligt een (schriftelijke) opdracht tot taxatie ten grondslag, conform het door de gezamenlijke brancheorganisaties vastgestelde model, welke door opdrachtgever en taxateur is overeengekomen. (zie hiertoe ook de bepalingen onder het hoofdstuk onafhankelijkheid).

De taxateur geeft, mede door het toevoegen van minimaal drie eigen unieke referentieobjecten, een onderbouwd waardeoordeel van de marktwaarde.

Deze referentieobjecten dienen te voldoen aan:

- Er is sprake van een recente transactie. Bij gebruik van een minder recente transactie is een indexerende toelichting van de taxateur vereist. Referentieobjecten met een transactiedatum ouder dan 5 jaar mogen alleen gebruikt worden met een toelichting waarin aannemelijk wordt gemaakt dat er geen jongere transacties beschikbaar zijn.

- Het object dient:
  - van een soortgelijk woningtype te zijn;
  - uit dezelfde bouwperiode te zijn;
  - in de nabije omgeving te liggen.

Afwijkingen zijn toegestaan mits de taxateur in het rapport een toelichting verstrekt t.a.v. de vergelijkende bruikbaarheid.

- Elk referentieobject bevat minimaal de volgende informatie:
  - bron,
  - adresgegevens,
  - laatste verkoopdatum,
  - laatste verkoopprijs,
  - gecorrigeerde laatste verkoopprijs (optioneel),
  - bouwjaar of bouwperiode,
  - woon/gebruiksoppervlakte,
  - inhoud,
  - perceelsoppervlakte,
  - woningtype,

*Bovenstaande gegevens (waardering én gebruikte referentieobjecten) worden alle zodanig gefixeerd dat de taxateur daar geen wijzigingen meer in kan aanbrengen zonder instemming van het validatie-instituut. Van wijzigingen aangebracht na de fixering wordt door het validatie-instituut aantekening gemaakt en als bijlage toegevoegd aan het taxatierapport.*

*Het Validatie Instituut vraagt voor iedere validatie een modelmatig rapport aan bij twee van de navolgende modelwaardeleveranciers:*

- Calcasa
- NBWO
- Midas
- Ortec finance
- AvixNL

*De aanvraag van een modelmatig rapport door een validatie-instituut zal, om de kwaliteit te optimaliseren, geschieden middels een webservicekoppeling met de modelwaardeleveranciers waarbij tenminste de navolgende gegevens uit het taxatierapport worden meegegeven:*

- de adresgegevens
- het woningtype,
- de gebruiksoppervlakte wonen,
- de inhoud,

- *het bouwjaar en,*
- *de perceelsoppervlakte (bij grondgebonden woningen).*

*De ontvangst van de modelmatige rapporten geschiedt via een webservicekoppeling waarbij de modelmatige rapporten tenminste de volgende gegevens bevatten:*

- *minimaal 3 unieke referentieobjecten per modelmatig rapport*
- *een kwaliteitsindicatie/betrouwbaarheidsindicatie van de modelwaarde*
- *van de geleverde referentieobjecten:*
  - *adresgegevens,*
  - *laatste verkoopdatum,*
  - *laatste verkoopprijs,*
  - *gecorrigeerde laatste verkoopprijs,*
  - *bouwjaar of bouwperiode,*
  - *woon/gebruiksoppervlakte,*
  - *inhoud,*
  - *perceelsoppervlakte,*
  - *woningtype.*

Indien blijkt dat er geen twee modelmatige rapporten beschikbaar zijn, volstaat het enig beschikbare modelmatige rapport.

*De modelmatige rapporten (inclusief referentieobjecten) worden door het validatie-instituut aan de taxateur kenbaar gemaakt eerst nadat de waardering én door de taxateur gebruikte referentieobjecten zijn gefixeerd.*

*De modelwaarde dient een betrouwbaarheid te hebben van minimaal 85%. De modelmatige rapporten met een lagere betrouwbaarheid worden niet (door)geleverd door het validatie-instituut.*

Indien er slechts één modelmatig rapport wordt geleverd, dient de taxateur de 3 daarbij geleverde referentieobjecten te voorzien van een toelichting. Bij de levering van twee modelmatige rapporten dient de taxateur minimaal 4 van de meegeleverde referentieobjecten te voorzien van een toelichting. De meegeleverde referentieobjecten die de taxateur niet toelicht, verschijnen ook niet in het taxatierapport.

Indien geen modelmatig rapport beschikbaar is, volstaat de waardebepaling met verantwoording door een eigen vergelijking met door de taxateur zelf toegevoegde referentieobjecten

De in te vullen velden bevatten zo min mogelijk teksten zoals “n.v.t., niet van toepassing” of een verwijzing naar een bijlage, maar een complete, feitelijke en begrijpelijke uitleg bij het ingevulde veld.



De taxateur moet altijd de meest recente beschikbare bronnen gebruiken voor het uitbrengen van zijn rapport.

Het taxatierapport dient, voor zover van toepassing, te zijn voorzien van de volgende bewijsstukken:

1. Kadastraal uittreksel, zo recent mogelijk (niet ouder dan 14 dagen, voor de waardepeildatum van het getaxeerde object). Bestaat het te taxeren object uit meerdere kadastrale percelen, dient van elk perceel een uittreksel te worden bijgevoegd;
  - *Het validatie-instituut zal controleren of het kadastrale nummer op de kaart en uittreksel identiek zijn.*
  - *Indien de kadastrale kaart danwel het kadastraal bericht afkomstig is van een 'derde'partij, dient dit een afschrift te zijn van de brondata en dient deze derde partij te kunnen garanderen dat de betreffende documenten voldoen aan de 14 dagen termijn.*
2. Kadastrale kaart, zo recent mogelijk, niet ouder dan 14 dagen, voor de waardepeildatum van het getaxeerde object);
3. Meest recente bewijs van eigendom;
4. Indien het een appartementsrecht of lidmaatschapsrecht coöperatieve vereniging betreft:
  - akte van splitsing, indien het een appartementsrecht betreft;
  - de notulen van de laatste vergadering van de VVE/CV;
  - de meest recente meerjaren onderhoudsbegroting van de VVE/CV;
  - de meest recente balans van de VVE/CV;
  - de meest recente verlies- en winstrekening van de VVE/CV.
5. Kadastrale nummer van de kaart en het uittreksel dienen overeen te komen met uitzondering van appartementsrechten.
6. Akte van vestiging erfpacht danwel de akte van heruitgifte van erfpacht, indien het object op erfpachtgrond is gelegen.
7. Kadastrale registratie van bodemverontreiniging. De taxateur raadpleegt in ieder geval het Kadaster en de bronnen waarnaar het Kadaster in verband met de betreffende locatie verwijst.
8. Ten minste zes afbeeldingen van het object, waarbij minstens de voor- en achterkant van het object, het straatbeeld, woonkamer, keuken en badkamer in beeld worden gebracht. De foto's dienen de actuele situatie zo goed mogelijk weer te geven en taxateur dient te verklaren dat de foto's zijn gemaakt op of na de dag van opname. Deze bepaling is niet van toepassing v.w.b. nieuwbouwobjecten.

Indien binnen de taxatie een verbouwing is mee getaxeed waardoor de marktwaarde na verbouwing met meer dan 70% is toegenomen t.o.v. het geïnvesteerde kapitaal dient de taxateur die waardestijging specifiek te onderbouwen. De marktwaarde na verbouwing kan

desgewenst worden getoetst op aannemelijkheid en marktconformiteit indien de marktwaaarde na verbouwing aanzienlijk afwijkt van de marktwaaarde van vergelijkbare objecten in de directe omgeving..

#### Ontkoppelen van taxatierapporten.

Wijzigingen na fixatie zijn in principe niet meer mogelijk. In voorkomende geval dient een wijziging aangehecht te zijn als bijlage aan het taxatierapport danwel dient één en ander expliciet toegelicht te worden onder punt N in het model taxatierapport.

#### Verbetervoorstellen

Indien een VI verbetervoorstellen aangeeft aan een taxateur, dienen uitsluitend deze velden nog door de taxateur aangepast te kunnen worden. De overige ingevulde velden zijn dan al vastgezet. Mocht het VI niet beschikken over een dergelijke technische mogelijkheid, zal na ieder verwerkt verbetervoorstel het volledige rapport opnieuw worden gevalideerd.

### 3. Criteria voor validatie-instituten en validaties

Een (NHG-)taxatierapport mag uitsluitend worden geaccepteerd indien deze gecontroleerd is door tussenkomst van een ISO9001:2015 gecertificeerd validatie-instituut dat aangesloten is bij de Stichting Taxaties en Validaties.

Certificering van een validatie-instituut zal moeten plaatsvinden op basis van de hoofdlijnen zoals beschreven in dit hoofdstuk.

Zoals in de inleiding is aangegeven worden zowel de reguliere eisen van de ISO 9001:2015 norm als de additionele eisen die de StenV aan validatie-instituten oplegt behandeld.

In dit document zullen de reguliere eisen uit de ISO norm op hoofdlijnen worden besproken en vertaald naar de wereld van validatie-instituten. Voor de detail eisen wordt verwezen naar de gepubliceerde ISO 9001:2015 norm die wordt uitgegeven door NNI in Delft.

#### Context van de organisatie (ISO 9001:2015 – H4)

4.1 Inzicht in de organisatie en haar context	
<b>Basiseisen ISO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het validatie-instituut moet externe en interne belangrijke punten (issues) vaststellen die relevant zijn voor haar doel en de strategische richting ervan en die haar vermogen beïnvloeden om het (de) beoogde resulta(a)t(en) van haar kwaliteitsmanagementsysteem te behalen.</li> </ul>
<b>Aanvullende eisen addendum</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen</li> </ul>

4.2 Inzicht in de behoeften en verwachtingen van belanghebbenden	
<b>Basiseisen ISO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het validatie-instituut moet het volgende vaststellen:               <ul style="list-style-type: none"> <li>a) welke belanghebbenden relevant zijn voor het kwaliteitsmanagementsysteem; Dit zijn in ieder geval de taxateur en zijn klant, de StenV, haar collega validatie instituten, NHG en financiers.</li> <li>b) welke eisen van deze belanghebbenden relevant zijn voor het kwaliteitsmanagementsysteem.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Aanvullende eisen addendum</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het validatie-instituut dient bij het valideren van taxatierapporten te toetsen of de taxateur niet in strijd handelt met de volgende wet- en regelgeving heeft gevolgd:               <ul style="list-style-type: none"> <li>European Valuation Standards (EVS)</li> <li>Mortgage Credit Directive (MCD)</li> </ul> </li> </ul>

#### 4.2 Inzicht in de behoeften en verwachtingen van belanghebbenden

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Beheer alternatieve beleggingsinstellingen (Mifid)</li> <li>○ Regeling Werkgebied Taxateur</li> <li>○ Werkgebied indeling woningtaxaties per postcode</li> <li>○ taxatierapport voor (NHG-) financieringstaxaties</li> <li>○ taxatierapport voor transactietaxaties woonruimte woningcorporatie</li> <li>○ taxatierapport voor bijzonder beheer taxaties</li> <li>● In het kader van privacy dient het validatie-instituut de regels na te leven die zijn vastgelegd in de Wet Bescherming Persoonsgegevens (inclusief Wet Meldplicht Datalekken) ten aanzien van de taxateurs en eventuele klanten van de taxateurs.</li> </ul>
--	---

#### 4.3 Het toepassingsgebied van het kwaliteitsmanagementsysteem vaststellen

<b>Basiseisen ISO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Het validatie-instituut moet de grenzen en toepasselijkheid van het kwaliteitsmanagementsysteem bepalen om het toepassingsgebied ervan vast te stellen.</li> </ul>
<b>Aanvullende eisen addendum</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Minimaal dient in de scope omschrijving te worden meegenomen: 'Valideren van taxatierapporten'.</li> </ul>

#### 4.4 Kwaliteitsmanagementsysteem en de processen ervan

<b>Basiseisen ISO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Het validatie-instituut moet een kwaliteitsmanagementsysteem inrichten, implementeren, onderhouden en continu verbeteren, met inbegrip van de benodigde processen en hun interacties, in overeenstemming met de eisen van deze internationale norm.</li> <li>● Primaire processen die kunnen worden beschreven zijn: Aansluiten Taxateur, Aanmaken account financier, Behandelen aanvraag taxatierapport, Aanvragen modelwaarden, Valideren taxatierapport, ontwerp en ontwikkeling validatiesoftware.</li> </ul>
<b>Aanvullende eisen addendum</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Geen</li> </ul>

## Leiderschap (ISO 9001:2015 – H5)

5.1 Leiderschap en betrokkenheid	
<b>Basiseisen ISO</b>	5.5.1 Algemeen <ul style="list-style-type: none"> <li>De directie van het validatie-instituut moet leiderschap en betrokkenheid tonen met betrekking tot het kwaliteitsmanagementsysteem.</li> </ul> 5.5.2 Klantgerichtheid <ul style="list-style-type: none"> <li>De directie van het validatie-instituut moet leiderschap en betrokkenheid tonen met betrekking tot klantgerichtheid.</li> </ul>
<b>Aanvullende eisen addendum</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen</li> </ul>

5.2 Beleid	
<b>Basiseisen ISO</b>	5.2.1 Kwaliteitsbeleid vaststellen <ul style="list-style-type: none"> <li>De directie van het validatie-instituut moet een kwaliteitsbeleid vaststellen, implementeren en onderhouden</li> </ul> 5.5.2 Kwaliteitsbeleid kenbaar maken <ul style="list-style-type: none"> <li>Het kwaliteitsbeleid moet worden gecommuniceerd, begrepen en toegepast binnen het validatie-instituut en op een geschikte manier beschikbaar zijn voor relevante belanghebbenden.</li> </ul>
<b>Aanvullende eisen addendum</b>	5.2.1 Kwaliteitsbeleid vaststellen <ul style="list-style-type: none"> <li>Het validatie-instituut garandeert de professionele en financiële onafhankelijkheid wat onder andere blijkt uit:               <ul style="list-style-type: none"> <li>de inschrijving in de KvK</li> <li>de statuten</li> <li>de door iedere medewerker getekende verklaring</li> <li>de door de directie getekende beleidsverklaring</li> <li>de door de directie getekende aangeslotenen overeenkomst met StenV</li> <li>de certificering conform ISO 9001:2015.</li> </ul> </li> </ul>

5.3 Rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden binnen de organisatie	
<b>Basiseisen ISO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De directie van het validatie-instituut moet bewerkstelligen dat de verantwoordelijkheden en bevoegdheden voor relevante rollen worden toegekend, gecommuniceerd en begrepen binnen de organisatie.</li> </ul>
<b>Aanvullende eisen addendum</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het validatie-instituut dient onafhankelijk zijn werk te verrichten. Dit betekent:</li> </ul>

### 5.3 Rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden binnen de organisatie

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Geen directe of indirecte juridische of economische binding tussen eigenaar, directie of bestuur van het validatie-instituut en een taxatiebureau, brancheorganisatie, geldverstrekker en/of intermediair.</li> <li>○ Geen directe of indirecte verplichting tot het gebruik van voorgeschreven taxatiesoftware door de taxateur.</li> <li>● Het validatie-instituut dient objectief te handelen. Dit betekent: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Geen belang bij uitkomst van de taxatie of de hoogte van het taxatiebedrag.</li> <li>○ Geen verdeling en/of toewijzing van taxatieopdrachten aan taxateurs.</li> <li>○ Vrije toegang voor consumenten, taxateurs en andere betrokken partijen om een taxatie ter validatie aan te bieden.</li> </ul> </li> </ul>
--	--

## Planning (ISO 9001: 2015 – H6)

### 6.1 Acties om risico's en kansen op te pakken

<b>Basiseisen ISO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Bij het plannen voor het kwaliteitsmanagementsysteem moet de het validatie-instituut de in 4.1 genoemde belangrijke punten (issues) en de in 4.2 genoemde eisen overwegen, en de risico's en kansen vaststellen die moeten worden opgepakt om: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ a) de zekerheid te geven dat het kwaliteitsmanagementsysteem zijn beoogde resulta(a)t(en) kan behalen;</li> <li>○ b) gewenste effecten te verhogen;</li> <li>○ c) ongewenste effecten te voorkomen of te verminderen;</li> <li>○ d) verbetering te bereiken.</li> </ul> </li> <li>● Het validatie-instituut moet: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ a) acties plannen om deze risico's en kansen op te pakken;</li> <li>○ b) plannen op welke manier: 1) de acties in haar kwaliteitsmanagementsysteemprocessen worden geïntegreerd en geïmplementeerd (zie 4.4); 2) de doeltreffendheid van deze acties wordt geëvalueerd.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Aanvullende eisen addendum</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Geen</li> </ul>

**6.2 Kwaliteitsdoelstellingen en de planning om ze te bereiken**

<b>Basiseisen ISO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het validatie-instituut moet voor relevante functies, niveaus en processen kwaliteitsdoelstellingen vaststellen die nodig zijn voor het kwaliteitsmanagementsysteem. De kwaliteitsdoelstellingen moeten: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ consistent zijn met het kwaliteitsbeleid;</li> <li>○ meetbaar zijn;</li> <li>○ rekening houden met van toepassing zijnde eisen;</li> <li>○ relevant zijn voor het voldoen aan eisen van producten en diensten en voor het verhogen van de klanttevredenheid;</li> <li>○ worden gemonitord;</li> <li>○ worden gecommuniceerd;</li> <li>○ passend bij de situatie worden geactualiseerd.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Aanvullende eisen addendum</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen</li> </ul>

**6.3 Planning van wijzigingen**

<b>Basiseisen ISO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indien het validatie-instituut vaststelt dat er behoefte is aan wijzigingen in het kwaliteitsmanagementsysteem, moeten de wijzigingen op geplande wijze worden uitgevoerd.</li> </ul>
<b>Aanvullende eisen addendum</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen</li> </ul>

**Ondersteuning (ISO 9001:2015 – H7)****7.1 Middelen**

<b>Basiseisen ISO</b>	<p>7.1.1 Algemeen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het validatie-instituut moet de middelen vaststellen en beschikbaar stellen die nodig zijn voor het inrichten, implementeren, onderhouden en continu verbeteren van het kwaliteitsmanagementsysteem.</li> </ul> <p>7.1.2 Personeel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het validatie-instituut moet bepalen welke personen nodig zijn voor de doeltreffende implementatie van haar kwaliteitsmanagementsysteem en voor het uitvoeren en beheersen van haar processen en deze personen beschikbaar stellen. Het gaat hier met name over kwaliteit en kwantiteit van de valideurs.</li> </ul> <p>7.1.3 Infrastructuur</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het validatie-instituut moet de infrastructuur bepalen, beschikbaar stellen en onderhouden die nodig is voor de uitvoering van haar processen en om te voldoen aan eisen</li> </ul>
-----------------------	--

7.1 Middelen	
	<p>van producten en diensten. Het gaat hier met name over het beschikbaar stellen van validatie software.</p> <p>7.1.4 Omgeving voor de uitvoering van processen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Het validatie-instituut moet bepalen welke omgeving nodig is voor de uitvoering van haar processen om het voldoen aan eisen van producten en diensten te realiseren, in deze omgeving voorzien en deze onderhouden. Een geschikte omgeving kan een combinatie zijn van menselijke en fysieke factoren, zoals: a) maatschappelijk (bijv. niet-discriminerend, vreedzaam, niet-confronterend); b) psychologisch (bijv. stressverlagend, burn-outpreventie, emotioneel beschermend); c) fysiek (bijv. temperatuur, warmte, (lucht)vochtigheid, licht, luchtverversing, hygiëne, geluid).</li> </ul> <p>7.1.5 Middelen voor monitoring en meten</p> <p>7.1.5.1 Algemeen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Het validatie-instituut moet de middelen bepalen en beschikbaar stellen die nodig zijn om voor geldige en betrouwbare resultaten te zorgen indien monitoring of meting wordt gebruikt voor het verifiëren of producten en diensten aan de eisen voldoen. Het gaat hier met name om het beschikbaar stellen van validatie software waarbij de functionaliteit voldoet aan beschikbaarheids-, integriteits- en vertrouwelijkheidseisen.</li> </ul> <p>7.1.5.2 Naspeurbaarheid van metingen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Wanneer de naspeurbaarheid van metingen een eis is of door het validatie-instituut als een essentieel onderdeel wordt gezien van het geven van vertrouwen in de geldigheid van meetresultaten moet meetuitrusting a) met gespecificeerde tussenpozen of voorafgaand aan gebruik worden gekalibreerd of geverifieerd, b) worden geïdentificeerd om de status ervan vast te stellen; c) worden beveiligd tegen aanpassingen of afstellingen, schade of achteruitgang waardoor de kalibratiestatus en latere meetresultaten niet langer geldig zouden zijn. Het gaat hier met name om het beschikbaar stellen van validatie software waarbij de functionaliteit voldoet aan beschikbaarheids-, integriteits- en vertrouwelijkheidseisen, waaronder het fixeren van taxatierapporten.</li> </ul> <p>7.1.6 Kennis binnen de organisatie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Het validatie-instituut moet bepalen welke kennis nodig is om haar processen uit te voeren en te voldoen aan de eisen van producten en diensten. Deze kennis moet op peil worden gehouden en beschikbaar worden gesteld in de mate waarin dit nodig is.</li> </ul>
<b>Aanvullende eisen addendum</b>	<p>7.1.7 Infrastructuur</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Het validatie-instituut dient te beschikken over een directe technische ICT koppeling die de betreffende</li> </ul>



7.1 Middelen	
	<p>brancheorganisatie/register aanbiedt, voor zover er taxateurs bij het validatie-instituut zijn aangesloten die bij een dergelijke brancheorganisatie/register zijn aangesloten / ingeschreven.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De aanvraag van een modelmatig rapport door een validatie-instituut zal, om de kwaliteit te optimaliseren, geschieden middels een <u>webservicekoppeling</u> met de modelwaardeleveranciers waarbij tenminste de navolgende gegevens uit het taxatierapport worden meegegeven: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de adresgegevens</li> <li>○ het woningtype,</li> <li>○ de gebruiksoppervlakte wonen,</li> <li>○ de inhoud,</li> <li>○ het bouwjaar en,</li> <li>○ de perceelsoppervlakte (bij grondgebonden woningen).</li> </ul> </li> <li>• De ontvangst van de modelmatige rapporten geschiedt via een <u>webservicekoppeling</u> waarbij de modelmatige rapporten tenminste de volgende gegevens bevatten: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ minimaal 3 unieke referentieobjecten per modelmatig rapport</li> <li>○ een kwaliteitsindicatie/betrouwbaarheidsindicatie van de modelwaarde</li> <li>○ van de geleverde referentieobjecten: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ adresgegevens,</li> <li>○ laatste verkoopdatum,</li> <li>○ laatste verkoopprijs,</li> <li>○ gecorrigeerde laatste verkoopprijs,</li> <li>○ bouwjaar of bouwperiode,</li> <li>○ woon/gebruiksoppervlakte,</li> <li>○ inhoud,</li> <li>○ perceelsoppervlakte,</li> <li>○ woningtype.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
7.2 Competentie	
<b>Basiseisen ISO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het validatie-instituut moet de benodigde competentie vaststellen van de perso(o)n(en) die onder haar gezag werkzaamheden verricht(en) die de prestaties en doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem beïnvloeden en bewerkstelligen dat deze personen competent zijn op basis van de juiste opleiding, training en/of ervaring.</li> </ul>
<b>Aanvullende eisen addendum</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het validatie-instituut moet tenminste de volgende deskundigen in dienst hebben: Deskundigheid op het gebied van het beoordelen van taxatierapporten: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Deskundigen binnen het validatie-instituut zijn in staat tot zelfstandige oordeelsvorming onafhankelijk van andere belangen. Voor de deskundigen dienen functiebeschrijvingen / taakomschrijvingen en autorisaties te zijn beschreven.</li> </ul> </li> </ul>

7.2 Competentie	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Het validatie-instituut beschikt over een systeem van intercollegiale toetsing, waarmee deskundigen hun deskundigheid op peil houden en procesverbetering van de dienstverlening wordt bewerkstelligd.</li> <li>• Controle van het rapport zal door een ter zake deskundig persoon worden uitgevoerd. Dit houdt in dat de medewerkers die taxatierapporten valideren           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ beschikken over een diploma SVM(NIVO) of BEM theorie diploma of zijn ingeschreven in de kamer Wonen van VastgoedCert, SCVM, kamer wonen of NRVt kamer wonen, en</li> <li>○ jaarlijks aantoonbaar kunnen maken dat in het voorliggende jaar alle educatie is gevolgd conform de eisen in het PE programma's van de validatie-instituten.</li> </ul> </li> </ul>

7.3 Bewustzijn	
<b>Basiseisen ISO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het validatie-instituut moet bewerkstelligen dat personen die werkzaamheden verrichten onder het gezag van de organisatie, zich bewust zijn van het kwaliteitsbeleid, relevante kwaliteitsdoelstellingen, hun bijdrage aan de doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem, met inbegrip van de voordelen van verbeterde prestaties en de gevolgen van het niet voldoen aan de eisen van het kwaliteitsmanagementsysteem.</li> </ul>
<b>Aanvullende eisen addendum</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen</li> </ul>

7.4 Communicatie	
<b>Basiseisen ISO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het validatie-instituut moet vaststellen welke interne en externe communicatie relevant is voor het kwaliteitsmanagementsysteem. Het gaat hier met name over interne en externe overlegstructuren, bijvoorbeeld met de StenV.</li> </ul>
<b>Aanvullende eisen addendum</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen</li> </ul>

7.5 Gedocumenteerde informatie	
<b>Basiseisen ISO</b>	<p>7.5.1 Algemeen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Het kwaliteitsmanagementsysteem van het validatie-instituut moet onder andere bevatten de gedocumenteerde informatie die deze internationale norm vereist en de gedocumenteerde informatie die de organisatie nodig acht voor de doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem.</li> </ul> <p>7.5.2 Creëren en actualiseren</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bij het creëren en actualiseren van gedocumenteerde informatie moet het validatie-instituut zorgen voor een passend(e) identificatie en beschrijving (bijv. een titel, datum, auteur of referentienummer), format (bijv. taal, softwareversie, afbeeldingen) en media (bijv. papier, elektronisch) en beoordeling en goedkeuring van geschiktheid en toereikendheid.</li> </ul> <p>7.5.3 Beheersing van gedocumenteerde informatie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gedocumenteerde informatie zoals het kwaliteitsmanagementsysteem en deze internationale norm vereisen, moet worden beheerst.</li> <li>Voor het beheersen van gedocumenteerde informatie moet het validatie-instituut, voor zover van toepassing, invulling geven aan de volgende activiteiten: a) distributie, toegang, het terugvinden alsmede het gebruik; b) opslag en behoud, inclusief behoud van leesbaarheid; c) beheersing van wijzigingen (bijv. versiebeheer); d) het bewaren en vernietigen.</li> </ul>
<b>Aanvullende eisen addendum</b>	<p>7.5.1 Algemeen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Validatie-instituten hebben een schriftelijk protocol met de volledige werkwijze van het validatie-instituut.</li> </ul> <p>7.5.3 Beheersing van gedocumenteerde informatie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Validatie-instituten hebben een protocol hoe lang een rapport in de database opvraagbaar blijft waarbij in ieder geval een bewaartermijn van 10 jaar in acht is genomen.</li> <li>Validatie-instituten hebben een protocol wat er gebeurt met de database bij liquidatie van het validatie-instituut waarin o.a. is opgenomen dat de gevalideerde taxatierapporten gedurende een termijn van minimaal 10 jaar op eerste verzoek binnen redelijke termijn te raadplegen zijn door iedere daartoe gerechtigde, waaronder STenV.</li> <li>De Centrale Registratie Taxaties (CRT) De Centrale Registratie Taxaties is een registratiesysteem van alle door een taxatiekantoor geaccepteerde taxatieopdrachten die verstrekt zijn via een validatie-instituut of door de taxateur aangemeld worden bij een validatie-instituut. Deze taxatieopdrachten worden met elkaar vergeleken op basis van bepaalde kenmerken van het te taxeren object. De CRT is onder auspiciën van STenV gebouwd en is enkel ter beschikking aan STenV en de bij</li> </ul>

	<p>STenV aangesloten validatie-instituten.</p> <p>Iedere door een taxatiekantoor geaccepteerde taxatieopdracht wordt door het validatie-instituut, direct na acceptatie, aan de CRT aangeboden en krijgt een unieke CRT code .</p> <p>Deze aanbieding dient minimaal de navolgende gegevens te bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• postcode en huisnummer,</li><li>• huisnummertoevoeging (indien aanwezig),</li><li>• type model taxatierapport,</li><li>• naam validatie-instituut,</li><li>• eigen registratienummer validatie-instituut en</li><li>• branche ID van het taxatiekantoor.</li><li>• geldverstrekker / corporatie</li></ul> <p>Ieder taxatierapport wordt voorzien van een separaat document "Controleverslag CRT" welke als bijlage (PDF of nader door STenV vast te stellen eisen) aan het taxatierapport wordt toegevoegd. Dit uniforme document verklaart dat het betreffende rapport is gecontroleerd in de CRT en conform de geldige norm is gevalideerd.</p> <p>Validatie-instituten leggen de werkwijze naar aanleiding van de resultaten voortkomend uit de controle van de CRT vast in een protocol.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Privacy: Het validatie-instituut heeft een reglement waarmee de toegang tot de taxatiedossiers en validatiedossiers beperkt blijft tot daartoe bevoegde personen.</li><li>• Alle op basis van dit addendum verrichte verificaties dienen geregistreerd te worden onder vermelding van verificatiedatum, brondocumenten, en naam van de verificateur. Registraties dienen minimaal 10 jaar gearchiveerd te worden.</li></ul>
--	---

## Uitvoering (ISO 9001:2015 – H8)

8.1 Operationele planning en beheersing	
<b>Basiseisen ISO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Om te voldoen aan de eisen voor de levering van producten en diensten en om de in hoofdstuk 6 vastgestelde acties te implementeren moet het validatie-instituut de benodigde processen (zie 4.4) plannen, implementeren en beheersen.</li> </ul>
<b>Aanvullende eisen addendum</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen</li> </ul>

8.2 Eisen voor producten en diensten	
<b>Basiseisen ISO</b>	<p>8.2.1 Communicatie met de klant</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatie met klanten moet bestaan uit: a) het verstrekken van informatie met betrekking tot producten en diensten; b) het behandelen van aanvragen, contracten of opdrachten, met inbegrip van wijzigingen; c) het verkrijgen van feedback van de klant met betrekking tot producten en diensten, waaronder klachten van klanten; d) het omgaan met of beheren van eigendom van klanten; e) het vaststellen van specifieke eisen aan maatregelen bij onvoorziene omstandigheden, wanneer relevant.</li> </ul> <p>8.2.2 Het vaststellen van de eisen voor producten en diensten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bij het vaststellen van de eisen voor de aan klanten aan te bieden producten en diensten moet het validatie-instituut bewerkstelligen dat: a) de eisen voor de producten en diensten zijn gedefinieerd en b) de organisatie kan voldoen aan de beweringen ten aanzien van de producten en diensten die zij aanbiedt.</li> </ul> <p>8.2.3 Beoordeling van de eisen voor producten en diensten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Het validatie-instituut moet bewerkstelligen dat zij het vermogen heeft om te voldoen aan de eisen voor aan klanten aan te bieden producten en diensten.</li> </ul> <p>8.2.4 Wijzigingen in eisen voor producten en diensten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Wanneer de eisen voor producten en diensten worden veranderd moet het validatie-instituut bewerkstelligen dat relevante gedocumenteerde informatie wordt aangepast en dat relevante personen op de hoogte worden gesteld van de gewijzigde eisen.</li> </ul>
<b>Aanvullende eisen addendum</b>	<p>8.2.2 Het vaststellen van de eisen voor producten en diensten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De verklaring van onafhankelijkheidsbeginselen die de brancheorganisatie en register waar de taxateur is ingeschreven stelt zal door de taxateur middels een aansluitovereenkomst bij een validatie-instituut worden vastgelegd.</li> </ul>

## 8.2 Eisen voor producten en diensten

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Onafhankelijkheid: Het validatie-instituut waarborgt zijn onafhankelijkheid (professioneel, financieel, juridisch etc.) ten aanzien van de klant en andere belanghebbenden.</li> </ul>
--	---

## 8.3 Ontwerp en ontwikkeling van producten en diensten

<b>Basiseisen ISO</b>	<p>8.3.1 Algemeen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Het validatie-instituut moet een ontwerp- en ontwikkelproces vaststellen, implementeren en onderhouden dat passend is om de aansluitende levering van producten en diensten te bewerkstelligen. Het gaat hier met name om de ontwikkeling van <u>validatiesoftware</u>.</li> </ul> <p>8.3.2 Planning van ontwerp en ontwikkeling / 8.3.3 Inputs voor ontwerp en ontwikkeling / 8.3.4 Beheersmaatregelen voor ontwerp en ontwikkeling / 8.3.5 Ontwerp- en ontwikkeling outputs / 8.3.6 Wijzigingen met betrekking tot ontwerp en ontwikkeling</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vaststellen van de stappen en beheersmaatregelen voor ontwerp en ontwikkeling.</li> <li>Duidelijke ontwerp- en ontwikkelingsinputs.</li> <li>Beheersmaatregelen op het ontwerp- en ontwikkelproces toepassen.</li> <li>Duidelijke ontwerp- en ontwikkelingsoutputs.</li> <li>Wijzigingen identificeren, beoordelen en beheersen die zijn aangebracht tijdens of na het ontwerpen en ontwikkelen van producten en diensten.</li> </ul>
<b>Aanvullende eisen addendum</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen</li> </ul>

## 8.4 Beheersing van extern geleverde processen, producten en diensten

<b>Basiseisen ISO</b>	<p>8.4.1 Algemeen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Het validatie-instituut moet bewerkstelligen dat extern geleverde processen, producten en diensten aan de eisen voldoen. Het gaat hier onder andere om het <u>CRT en koppelingen met registers en brancheorganisaties</u>.</li> </ul> <p>8.4.2 Soort en mate van beheersing</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Het validatie-instituut moet bewerkstelligen dat door externe aanbieders geleverde processen, producten en diensten niet het vermogen van de organisatie nadelig beïnvloeden, om consequent producten en diensten aan haar klanten te leveren die aan de eisen voldoen.</li> </ul> <p>8.4.3 Informatie voor externe aanbieders</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De organisatie moet ervoor zorgen dat de eisen toereikend zijn alvorens deze kenbaar te maken aan de externe aanbieder</li> </ul>
-----------------------	---

8.4 Beheersing van extern geleverde processen, producten en diensten	
<b>Aanvullende eisen addendum</b>	<p>8.4.4 Algemeen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Het validatie-instituut dient te beschikken over een directe technische ICT koppeling die de betreffende brancheorganisatie/register aanbiedt, voor zover er taxateurs bij het validatie-instituut zijn aangesloten die bij een dergelijke brancheorganisatie/register zijn aangesloten/ingeschreven. Dit om te verifiëren dat de taxateur op het moment van ondertekenen van het taxatierapport en de validatie voldoet aan de criteria m.b.t. de deskundigheid en betrouwbaarheid van de taxateur.</li> </ul>
8.5 Productie en het leveren van diensten	
<b>Basiseisen ISO</b>	<p>8.5.1 Beheersing van productie en het leveren van diensten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Het validatie-instituut moet de productie en het leveren van diensten onder beheerste omstandigheden implementeren</li> </ul> <p>8.5.2 Identificatie en naspeurbaarheid</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Het validatie-instituut moet gebruikmaken van geschikte middelen voor het identificeren van outputs als het nodig is om de conformiteit van producten en diensten te bewerkstelligen</li> </ul> <p>8.5.3 Eigendom van klant of externe aanbieders</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Het validatie-instituut moet zorgvuldig omgaan met eigendom van klanten of externe aanbieders wanneer dit door de organisatie wordt beheerd of gebruikt. <u>Het gaat hier met name om informatie van taxateurs en in taxatierapporten die in het kader van de WBP vertrouwelijk moet worden behandeld.</u></li> </ul> <p>8.5.4 In stand houden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Het validatie-instituut moet de outputs tijdens de productie en het leveren van diensten in stand houden in de mate die nodig is om te bewerkstelligen dat aan de eisen wordt voldaan.</li> </ul> <p>8.5.5 Nazorgactiviteiten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Het validatie-instituut moet voldoen aan eisen voor nazorgactiviteiten die samenhangen met de producten en diensten.</li> </ul>
<b>Aanvullende eisen addendum</b>	<p>8.5.1 Beheersing van productie en het leveren van diensten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De taxateur is ingeschreven in het register van VastgoedCert, kamer Wonen, SCVM, kamer Wonen of NRVt kamer Wonen. De inschrijving moet gecontroleerd worden op moment van het valideren van het taxatierapport.</li> <li>De taxateur dient aan te tonen dat hij tuchtrechtelijk aanspreekbaar is. Dat kan middels een lidmaatschap van NVM, NVR, VBO Makelaar, VastgoedPRO of inschrijving in</li> </ul>

### 8.5 Productie en het leveren van diensten

	<p>het NRVT. Het lidmaatschap of de aansluiting moet minimaal gecontroleerd worden op het moment van het valideren van het taxatierapport.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het taxatierapport dient door de taxateur volledig en naar waarheid ingevuld te zijn en wordt standaard volledig (incl. bijlagen) geleverd op basis van een door een validatie-instituut gecontroleerd (volledigheid, authenticiteit, enz.) en beveiligd document (minimaal PDF of nader door STenV vast te stellen eisen).</li> <li>• Het Validatie Instituut vraagt voor iedere validatie een modelmatig rapport aan bij twee van de navolgende modelwaardeleveranciers:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Calcasa</li> <li>○ NBWO</li> <li>○ Midas</li> <li>○ Ortec finance</li> <li>○ AvixNL</li> </ul> </li> <li>• De modelmatige rapporten (inclusief referentieobjecten) worden door het validatie-instituut aan de taxateur kenbaar gemaakt eerst nadat de waardering én door de taxateur gebruikte referentieobjecten zijn gefixeerd.</li> <li>• De modelwaarde dient een betrouwbaarheid te hebben van minimaal 85%. De modelmatige rapporten met een lagere betrouwbaarheid worden niet (door)geleverd door het validatie-instituut.</li> <li>• Het validatie-instituut zal controleren of het kadastrale nummer op de kadastrale kaart en uittreksel van het getaxeerde object identiek zijn. (n.v.t. bij appartementsrechten) Indien de kadastrale kaart danwel het kadastraal bericht afkomstig is van een 'derde'partij, dient dit een afschrift te zijn van de brondata en dient deze derde partij te kunnen garanderen dat de betreffende documenten voldoen aan de 14 dagen termijn.</li> <li>• Het validatie-instituut zal controleren of opdrachtgever, opdrachtnemer, object en de doelomschrijving in de opdracht en de rapportage juist zijn en met elkaar overeenkomen. Ook zal gecontroleerd worden of de verklaringen van de taxateur inzake onafhankelijkheid zijn ingevuld;</li> <li>• Het taxatierapport en de taxateur dienen, naast de onder hoofdstuk 2 genoemde normen, op de volgende punten te worden gecontroleerd en geautoriseerd:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ De authenticiteit van taxateur en taxatierapport. Bij een gerechtvaardigd vermoeden van authenticiteitschending dient het validatie-instituut een klacht in bij het betreffende Tuchtcollege met het verzoek zo mogelijk een spoedprocedure te starten.                 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ STenV zal bij de tuchtrechtsystemen aandringen op het creëren van een mogelijkheid om op basis van een gerechtvaardigd vermoeden een korte procedure te volgen die recht doet aan de belangen van STenV en de Validatie instituten.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• De taxateur beschikt over een opdracht tot taxatie, conform het door de gezamenlijke brancheorganisaties vastgestelde model welke gesloten is tussen opdrachtgever en taxateur.</li> </ul>
--	---



## 8.5 Productie en het leveren van diensten

Deze opdracht dient als bijlage aangehecht te zijn aan het taxatierapport. De taxateur verklaart in het taxatierapport dat hij een getekend exemplaar van de opdrachtvoorwaarden in zijn dossier heeft of een (digitale) akkoordverklaring.

- Het VI zal controleren of tussen de opdracht en rapportage de juiste opdrachtgever, de opdrachtnemer, het object en de doelomschrijving overeenkomen;
  - Het gebruik van het juiste model taxatierapport;
  - De aannemelijkheid van de onderbouwing van het waardeoordeel door de taxateur;
  - Het volledig ingevuld zijn van het taxatierapport;
  - Het te goeder trouw en naar beste kennis en wetenschap ingevuld zijn van het rapport.
    - Indien er geen aanwijzingen zijn die kunnen duiden op het tegendeel, mag uitgegaan worden van de verklaring van de taxateur.
  - Aanwezigheid van de modelmatige rapporten
  - Een complete feitelijke en begrijpelijke uitleg.
  - Vermelding van normen en begrippen zoals door de gezamenlijke brancheorganisaties zijn vastgesteld (o.a. branchebrede meetinstructie en Fotowijzer Woningen)
  - Aanwezigheid van de juiste bijlagen;
  - Aanwezigheid van een controleverslag Centrale Registratie Taxaties (CRT) (zie onder C.3.);
  - Registratie middels een uniek nummer.
  - De afwezigheid van aanwijzingen (zoals "gewenste marktwaarde") met betrekking tot de hoogte van de te taxeren waarde.
- Het validatie instituut registreert de klachten van taxateurs over de werkwijze van het validatie instituut. Jaarlijks dient het validatie instituut een overzicht van de bij hen ingediende klachten in te leveren bij StenV met daarbij aangegeven welke klachten gegrond en ongegrond waren en op welke onderdelen één en ander heeft geleid tot verbetering van het proces.

### 8.5.3 Identificatie en naspeurbaarheid

- Gegevens betreffende waardering én gebruikte referentieobjecten van de taxateur worden alle zodanig gefixeerd door het validatie-instituut dat de taxateur daar geen wijzigingen meer in kan aanbrengen zonder instemming van het validatie-instituut. Van wijzigingen aangebracht na de fixering wordt door het validatie-instituut aantekening gemaakt en als bijlage toegevoegd aan het taxatierapport.

### 8.5.4 In stand houden:

### 8.5 Productie en het leveren van diensten

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geldgevers en WEW hebben ten behoeve van controle van de ontvangen rapporten en validatie van het betreffende rapport toegang tot het bij het validatie-instituut geregistreerde taxatierapport, op basis van de verkregen unieke code.</li> </ul>
--	---

### 8.6 Vrijgave van producten en diensten

<b>Basiseisen ISO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De vrijgave van producten en diensten aan de klant mag niet plaatsvinden voordat de geplande maatregelen naar tevredenheid zijn afgerond, tenzij dit op andere wijze is goedgekeurd door een relevante autoriteit en, voor zover van toepassing, door de klant. <u>Het gaat hier met name over de eisen rondom het vrijgeven van het validatie-rapport.</u></li> </ul>
<b>Aanvullende eisen addendum</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen</li> </ul>

### 8.7 Beheersing van afwijkende outputs

<b>Basiseisen ISO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De validatie-instituut moet bewerkstelligen dat outputs die niet voldoen aan haar eisen worden geïdentificeerd en beheerst om niet-beoogd gebruik of levering ervan te voorkomen. <u>Het gaat hier om twee aspecten: Ten eerste hoe het validatie-instituut omgaat met onvolkomenheden in het taxatierapport van een taxateur. Ten tweede hoe het validatie-instituut omgaat met een foute of onvolledige validatiebeoordeling van het validatie-instituut zelf.</u></li> </ul>
<b>Aanvullende eisen addendum</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen</li> </ul>

## Evaluatie van prestaties (ISO 9001:2015 – H9)

9.1 Monitoren, meten, analyseren en evalueren	
<b>Basiseisen ISO</b>	<p>9.1.1 Algemeen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Het validatie-instituut moet vaststellen: a) wat moet worden gemonitord en gemeten; b) welke methoden nodig zijn voor het monitoren, meten, analyseren en evalueren om valide resultaten te bewerkstelligen; c) wanneer moet worden gemonitord en gemeten; d) wanneer de resultaten van het monitoren en meten moeten worden geanalyseerd en geëvalueerd.</li> </ul> <p>9.1.2 Klanttevredenheid</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Het validatie-instituut moet de perceptie van klanten over de mate waarin aan hun behoeften en verwachtingen is voldaan monitoren. De organisatie moet de methoden voor het verkrijgen, monitoren en beoordelen van deze informatie vaststellen.</li> </ul> <p>9.1.3 Analyse en evaluatie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Het validatie-instituut moet geschikte gegevens en informatie analyseren en evalueren die voortkomen uit monitoren en meten.</li> <li>De analyseresultaten moeten worden gebruikt voor het evalueren van:           <ul style="list-style-type: none"> <li>a) het voldoen aan de eisen van producten en diensten;</li> <li>b) de mate van klanttevredenheid;</li> <li>c) de prestaties en doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem;</li> <li>d) de doeltreffendheid waarmee plannen zijn geïmplementeerd;</li> <li>e) de doeltreffendheid van ondernomen acties voor het oppakken van risico's en kansen;</li> <li>f) de prestaties van externe aanbieders;</li> <li>g) de noodzaak van verbeteringen aan het kwaliteitsmanagementsysteem.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Aanvullende eisen addendum</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen</li> </ul>

9.2 Interne audit	
<b>Basiseisen ISO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het validatie-instituut moet met geplande tussenpozen interne audits uitvoeren om informatie te verkrijgen of het kwaliteitsmanagementsysteem.</li> </ul>
<b>Aanvullende eisen addendum</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen</li> </ul>

9.3 Directiebeoordeling	
<b>Basiseisen ISO</b>	<p>9.3.1 Algemeen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De directie van het validatie-instituut moet met geplande tussenpozen het kwaliteitsmanagementsysteem van de organisatie beoordelen om de continue geschiktheid, toereikendheid, doeltreffendheid en afstemming met de strategische richting van de organisatie te bewerkstelligen.</li> </ul> <p>9.3.2 Inputs voor directiebeoordeling</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De directiebeoordeling moet worden gepland en uitgevoerd, waarbij het volgende wordt overwogen: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) de status van acties die zijn voortgekomen uit voorgaande directiebeoordelingen;</li> <li>b) wijzigingen in externe en interne belangrijke punten (issues) die relevant zijn voor het kwaliteitsmanagementsysteem;</li> <li>c) informatie over de prestaties en doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem, met inbegrip van trends in: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) klanttevredenheid en feedback van relevante belanghebbenden;</li> <li>2) de mate waarin kwaliteitsdoelstellingen zijn gerealiseerd;</li> <li>3) prestaties van processen en het voldoen aan eisen van producten en diensten;</li> <li>4) afwijkingen en corrigerende maatregelen;</li> <li>5) resultaten van monitoren en meten;</li> <li>6) auditresultaten;</li> <li>7) de prestaties van externe aanbieders;</li> <li>d) de toereikendheid van middelen;</li> <li>e) de doeltreffendheid van ondernomen acties voor het oppakken van risico's en kansen;</li> <li>f) kansen voor verbetering.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> <p>9.3.3 Outputs van directiebeoordeling</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De resultaten van de directiebeoordeling moeten beslissingen en acties omvatten met betrekking tot: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) kansen voor verbetering;</li> <li>b) de noodzaak voor wijzigingen in het kwaliteitsmanagementsysteem;</li> <li>c) behoefte aan middelen.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Aanvullende eisen addendum</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen</li> </ul>

## Verbetering (ISO 9001:2015 – H10)

10.1 Algemeen	
<b>Basiseisen ISO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het validatie-instituut moet kansen voor verbetering vaststellen en selecteren en de benodigde maatregelen implementeren om te voldoen aan de eisen van klanten en de klanttevredenheid te verhogen.</li> </ul>
<b>Aanvullende eisen addendum</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen</li> </ul>

10.2 Afwijkingen en corrigerende maatregelen	
<b>Basiseisen ISO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wanneer zich een afwijking voordoet, waaronder elke afwijking die aan het licht komt door een klacht, moet het validatie-instituut a) op de afwijking reageren, en indien van toepassing maatregelen treffen om de afwijking te beheersen en te corrigeren en de consequenties aanpakken; b) de noodzaak evalueren om maatregelen te treffen om de oorza(a)k(en) van de afwijking weg te nemen, zodat de afwijking zich niet herhaalt of zich elders voordoet, c) de benodigde maatregelen implementeren, d) de doeltreffendheid van getroffen corrigerende maatregelen beoordelen, e) risico's en kansen actualiseren die zijn vastgesteld tijdens het plannen.</li> </ul>
<b>Aanvullende eisen addendum</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het validatie-instituut dient een protocol te hebben voor klacht afhandeling m.b.t. klachten over de validatie c.q. validatie-instituut.</li> </ul>

10.3 Continue verbetering	
<b>Basiseisen ISO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het validatie-instituut moet continu de geschiktheid, toereikendheid en doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem verbeteren.</li> <li>Het validatie-instituut moet rekening houden met de resultaten van analyse en evaluatie en de outputs uit directiebeoordelingen om te bepalen of er behoeften of kansen zijn die in het kader van continue verbetering moeten worden opgepakt</li> </ul>
<b>Aanvullende eisen addendum</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen</li> </ul>

## 4. Controle criteria certificerende instelling

### Controle proces en -frequentie

De certificerende instelling controleert de validatie-instituten minimaal 1 keer per jaar. Deze controles hebben tot doel om vast te stellen of het betreffende validatie-instituut zowel procesmatig als kwalitatief aan de gestelde normen voldoet. Dit uit zich in:

1. Controle op de processen zoals deze zijn vastgelegd in de ISO9001:2015 normering.
2. Controle op de kwaliteit, waarbij wordt gekeken op welke wijze het validatie-instituut de normen controleert en borgt. Hierbij worden gevalideerde taxatierapporten steekproefsgewijs gecontroleerd.
3. CRT controle waarbij wordt gecontroleerd of de uitkomst van de controle in de CRT heeft geleid tot een terechte validatie welke blijkt uit een onderbouwing door het betreffende validatie-instituut.
4. Tijdens de audit wordt de lead auditor van de certificerende instelling vergezeld door een senior taxateur die, bij toerbeurt, wordt aangewezen door een van de brancheorganisaties. Deze senior taxateur controleert taxatierapporten op inhoudelijkheid en wijze van valideren en zal samen met de certificerende instelling vaststellen of aan de gestelde normen is voldaan. De steekproef zal bestaan uit minimaal 10 gevalideerde taxatierapporten
5. De resultaten van de audits en/of controles worden schriftelijk door de certificerende instelling aan STenV ter beschikking gesteld, maximaal binnen een periode van drie weken na de audit door de certificerende instelling.

Indien naar oordeel van de certificerende instelling uit het auditverslag blijkt dat het betreffende validatie instituut niet voldoet aan de eisen welke in dit addendum zijn gesteld, zal zij het betreffende validatie instituut een maatregel opleggen waarbij het validatie instituut binnen de door StenV gestelde redelijke termijn dient aan te tonen alsnog aan de eisen te voldoen (en natuurlijk de 13 weken regel vanuit de ISO 9001 certificering), bij gebreke waarvan StenV de aansluitovereenkomst van het betreffende validatie instituut kan opzeggen met directe ingang.

Tegen een dergelijk besluit staat beroep open bij het bestuur van StenV, aangevuld met senior taxateur en de lead auditor van de certificerende instelling.

StenV heeft het recht aanvullende gegevens op te vragen bij het betreffende validatieinstituut en het validatieinstituut is verplicht om de opgevraagde gegevens op eerste verzoek te verstrekken. StenV zal deze ontvangen gegevens vertrouwelijk behandelen slechts gebruiken t.b.v. haar controlerende taak. StenV is niet bevoegd, zonder schriftelijke goedkeuring vooraf van het betreffende validatieinstituut, de ontvangen gegevens te delen met derden.

## Controlepunten voor de senior taxateur

De senior taxateur zal de validatierapporten op de volgende punten controleren:

### Gebruik juiste model

1. Is het juiste model gebruikt?
2. Zijn alle (van toepassing zijnde) gegevens uit het modelrapport in het rapport opgenomen?
3. Zijn alle verplichte velden op de juiste wijze gevuld?
4. Is het rapport in een Pdf-formaat uitgebracht?

### Centrale registratie taxaties (CRT)

5. Is bij het rapport een CRT bijlage opgenomen en voldoet de inhoud van de bijlage aan de afspraken die tussen validatie-instituten is overeengekomen?
6. Is er sprake van een match op een of meerdere rapporten die in de afgelopen 6 maanden aan de CRT zijn aangeboden? Zo ja, is de reden van validatie genoemd? Zo ja, is de reden legitiem?
7. Is er door het validatie-instituut op een adequate wijze bij het rapport melding gemaakt van de afwegingen om wel of niet tot validatie over te gaan?

### Door de taxateur aangereikte referentieobjecten:

8. Zijn er minimaal 3 door de taxateur aangereikte referentieobjecten in het rapport opgenomen? Zo nee, heeft de taxateur hiervoor een adequate toelichting in het rapport opgenomen? Zo ja, zijn bij alle referentieobjecten alle verplichte gegevens op de juiste wijze ingevuld (adres, bron, laatste verkoopdatum, laatste verkoopprijs, bouwjaar, gebruiksoppervlakte wonen, inhoud, perceelsoppervlakte (bij grondgebonden objecten), woningtype en duidelijke toelichting taxateur)?
9. Is er sprake van een of meerdere referentieobjecten die minder recent zijn verkocht? Zo ja, is er door de taxateur een aannemelijke toelichting gegeven (>5 jaar geleden) en/of een gecorrigeerde verkoopprijs (<5 jaar geleden) opgenomen bij te toelichting van het aangereikte referentieobject?
10. Is de referentieobject van hetzelfde woningtype? Zo nee, heeft de taxateur dit adequaat toegelicht?

11. Is het referentieobject van dezelfde bouwperiode ? Zo nee, heeft de taxateur dit adequaat toegelicht?
12. Ligt het referentieobject in de nabije omgeving? Zo nee, heeft de taxateur dit adequaat toegelicht?
13. Zijn door het validatie-instituut vragen gesteld over voornoemde zaken als niet aan de norm werd voldaan? Zo ja, heeft de taxateur het rapport hierop adequaat aangepast?

Modelmatige rapporten:

14. Zijn er 2 modelmatige rapporten opgevraagd? Zijn deze modelmatige rapporten geleverd? Zo nee, is dan te herleiden waarom niet? Zo ja, voldoen de modelmatige rapporten aan de volgende eisen:
  - a. Er zijn minimaal 3 unieke referentieobjecten per modelmatig rapport geleverd, er is een betrouwbaarheidspercentage opgenomen van minimaal 85,0% en er is een modelwaarde opgenomen.
  - b. Elk geleverd referentieobject is voorzien van de volgende gegevens: adresgegevens, laatste verkoopdatum, laatste verkoopprijs, gecorrigeerde laatste verkoopprijs, bouwjaar of bouwperiode, woon/gebruiksoppervlakte, inhoud, perceelsoppervlakte (bij grondgebonden woningen), woningtype.
15. Heeft de taxateur een toelichting geschreven die betrekking heeft op minimaal 4 referentieobjecten als er sprake is van 2 geleverde modelmatige rapporten of minimaal 3 referentieobjecten als er sprake is van 1 geleverde modelmatig rapport?
16. Is de toelichting die de taxateur op de referentieobjecten gegeven heeft duidelijk, begrijpelijk en volledig?

Bijlagen / foto's:

17. Heeft de taxateur het juiste kadastrale uittreksel en de juiste kadastrale kaart als PDF bijlage bij het rapport toegevoegd? Zo ja, zijn deze bijlagen niet ouder dan 14 dagen t.o.v. de waardepeildatum in het rapport ? Zo nee, wat is hiervan de reden en is die reden in het rapport vermeld?
18. Heeft de taxateur het bewijs van eigendom / akte van levering van het getaxeerde object als PDF bijlage bij het rapport toegevoegd? Zo nee, wat is hiervan de reden en is die reden in het rapport vermeld?
19. Heeft de taxateur, indien er sprake is van een appartementsrecht, de akte van splitsing, de meest recente notulen, de meeste recente meerjarenonderhoudsbegroting / -plan, de meest recente balans en de meest recente verlies- en winstrekening van de VVE als PDF bijlage(n) bij het rapport gevoegd? Zo nee, wat is hiervan de reden en is die reden in het rapport vermeld?
20. Heeft de taxateur, indien er sprake is van reeds uitgegeven erfpacht, de akte van vestiging danwel de akte van heruitgifte van erfpacht als PDF bijlage(n) bij het rapport gevoegd? Zo nee, wat is hiervan de reden en is die reden in het rapport vermeld?



21. Zijn er door de taxateur minimaal de benodigde foto's bij het rapport gevoegd zoals in het normblad van het betreffende model is bepaald? Zijn de foto's voldoende duidelijk? Heeft het validatie-instituut vanaf 1 juli gecontroleerd van welke opnamedatum de foto's zijn? Zo ja, welke actie is er ondernomen door het validatie-instituut als bleek dat de opnamedatum afweek van de datum opname en inspectie zoals door de taxateur in het rapport werd vermeld?

Inhoudelijkheid rapport:

22. Indien een verbouwing is opgenomen is dan ook de marktwaarde na verbouwing opgenomen?
23. Als de waardeverhoging t.o.v. het geïnvesteerde kapitaal meer dan 70% is, heeft de taxateur dan een onderbouwing gegeven die deze waardeverhoging verklaart?
24. Heeft het validatie-instituut in die situatie getoetst op aannemelijk en marktconformiteit van het te investeren kapitaal? Zo ja, waaruit blijkt dat? Zo nee, waarom niet?
25. Heeft de taxateur alle 'verplichte' velden ingevuld en is de inhoud compleet, feitelijk en begrijpelijk weergegeven?

## Mandagen audit ISO 9001:2015

Relatie tussen het aantal mandagen nodig voor een initiële audit, exclusief Addendum Taxatie Validatie Instituten, en het aantal FTE werkzaam bij een ISO 9001: 2015 te certificeren organisatie.

FTE	Duur van de audit in mandagen		
	Initieel	Periodiek	Hercertificatie
1-10	2	1	1,5
1-50	2,5	1	1,5
>50	3	1,5	2

## Mandagen audit addendum

Mandagen nodig voor een initiële audit, een periodieke audit dan wel een hercertificatie audit van validatie Instituten op basis van het Addendum ISO 9001: 2008 Taxatie Validatie Instituten en het aantal FTE werkzaam bij een ISO 9001: 2015 te certificeren organisatie.

De duur van deze audit op het addendum en aanvullende controles is, ongeacht het aantal FTE, altijd gelijk en bedraagt minimaal een halve dag en maximaal een volle dag.

## 5. Klachten en tuchtzaken

### Klachten

Nader uit te werken.

### Tuchtzaken

Het validatie-instituut zal bij vermoedens van fraude of anderszins klachtwaardig handelen de betreffende zaken, inclusief bewijsmateriaal voorleggen aan de tuchtrechter waar het tuchtrecht van de desbetreffende brancheorganisatie naar verwijst.

Voor NVM is dat:	Raad van Toezicht, p/a Postbus 2222, 3430 DC Nieuwegein
Voor VastgoedPRO is dat: :	Geschillencommissie Tuchtcommissie Makelaardij, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag
Voor VBO Makelaar is dat :	Stichting Tuchtrechtspraak Nederland, Postbus 135, 2630 AC Nootdorp
Voor NVR is dat:	Stichting Rentmeesterskamer, Berberisstraat 13, 7906 KK Hoogeveen
Voor NRVT is dat:	Stichting Tuchtrechtspraak NRVT, Kralingseweg 225 3062 CE Rotterdam