

Jaarverslag

Doorlopend Toezicht 2020



Nederlands Register
Vastgoed Taxateurs

INHOUDSOPGAVE

1 DOORLOPEND TOEZICHT	3
1.1 Doorlopend toezicht op Register-Taxateurs	3
1.2 Toezicht op validatie-instituten	11
1.3. Ambities	12

1 DOORLOPEND TOEZICHT

1.1 Doorlopend toezicht op Register-Taxateurs

Onderhavig document vormt de uitgebreide versie van het jaarverslag van Doorlopend Toezicht van NRVT.

Inleiding

Op basis van diverse signalen dat taxaties beter moeten worden, maar ook dat het toezicht versterkt dient te worden, heeft NRVT in 2019 een aanzienlijk verbetertraject ingezet. In 2019 is gestart met:

- verbetering van de kwaliteit van taxateurs door het intensiveren en aanscherpen van het doorlopend toezicht; streng en rechtvaardig;
- aanscherpen risicoselectiemodel en meer en betere data-analyse voor effectiever risico-georiënteerd toezicht;
- nieuw model Taxatierapport Woonruimte, inclusief opleidingsprogramma met onafhankelijke toetsing en examinering en strenge toelatingseisen en assessment voor alle Register-Taxateurs in de Kamer Wonen de komende 3 tot 5 jaar;
- intensivering van het aantal audits bij Register-Taxateurs met 50%;
- verdere ontwikkeling van het doorlopend toezicht, in samenwerking met het NWWI, TEGoVA Netherlands en NVM-auditors;
- verbeterd imago en een betere zichtbaarheid van NRVT;
- uitbreiden educatie voor zowel de beginnende vastgoedtaxateur als de woningtaxateur.

In 2020 is de weg die in 2019 is ingeslagen voortgezet, teneinde de kwaliteit van taxaties te verbeteren en het toezicht te versterken. Geconstateerd kan worden dat belangrijke voortgang is geboekt, maar dat er ook nog veel onderhanden werk is. Een bestuurslid van NRVT is speciaal belast met deze taak en er is een extern deskundige ingehuurd om NRVT met raad en daad terzijde te staan in dit proces. Ook in 2021 en daarna zal het verbetertraject doorgezet worden.

Beginnelsen van goed markttoezicht

NRVT heeft de beginsels van goed markttoezicht¹ - geformuleerd door Margot Aelen - ook de hare gemaakt. In 2020 is begonnen met het incorporeren van deze beginsels in het toezicht voor zover dat nog niet het geval was, of voor zover dit verdere ontwikkeling behoeft. Dit is een proces (en deels ook een cultuuromslag) dat ook in 2021 zal doorgaan.

Effectief toezicht

Onafhankelijkheid

Gelegitimeerd toezicht

Accountability

Transparantie

Behoorlijk toezicht

Zorgvuldigheid

Motivering

Redelijkheid

Beginselplicht tot handhaving

¹ Margot Aelen: Beginsels van goed markttoezicht (2014)

In het onderstaande zal de implementatie van grote delen van deze beginselen al herkenbaar terugkomen. Het is de bedoeling dat deze principes in 2021 volledig zijn geïncorporeerd in het toezicht. Of en in hoeverre NRVT daarin is geslaagd, zal in 2021 getoetst worden.

Handhavingsmatrix

NRVT wil onder alle omstandigheden streng en rechtvaardig zijn. Daarbij behoren ook de kernwaarden redelijkheid en transparantie. Bij de beoordeling van overtredingen wordt zowel gekeken naar het gedrag van de Register-Taxateur, als de mogelijke impact van de overtredingen. Dit betekent dat niet blind elke (vermeende) fout hard afgestraft wordt, maar tegelijkertijd een – wellicht op het eerste gezicht relatief kleine – fout toch gesanctioneerd wordt vanwege de mogelijk grotere impact. “Comply or explain” is daarbij een belangrijk uitgangspunt bij de beoordeling van Register-Taxateurs. NRVT luistert naar de argumenten die vermeende overtreders inbrengen. Er zal meer begrip zijn voor Register-Taxateurs die een vergissing hebben gemaakt en streven naar herstel daarvan, dan voor taxateurs die blijven volharden in hun gedrag.

In de tweede helft van 2020 is een handhavingsmatrix ontwikkeld. Daarmee is een verdere stap gezet naar meer gestandaardiseerde procedures en transparantie in handhaving. In deze handhavingsmatrix wordt bij geconstateerde afwijkingen op basis van 1) gedrag; en 2) potentiële impact, bepaald tot welke maatregelen dit zal kunnen leiden. Na consultatie van diverse stakeholders is deze matrix vastgesteld, gepubliceerd en in september 2020 ingevoerd en geoperationaliseerd.

Potentiële impact		Gedrag taxateur			
		Begrijpelijk/ Goedwillend	Vergissing	Onverschillig/ Geen Spijt	Intentioneel
Groot	O	1 Tucht Berisping	2 Tucht Berisping en/of boete	3 Tucht (Voorwaardelijke) Schorsing en/of boete	4 Tucht Royement
	M	5 Aanwijzing Aanwijzing en aanbeveling met hertoetsing	6 Tucht Waarschuwing	7 Tucht Berisping en/of boete	8 Tucht (Voorwaardelijke) Schorsing en/of boete
Aanmerkelijk	R	9 Aanwijzing Coaching of het volgen van opleidingen	10 Aanwijzing Aanwijzing en aanbeveling met hertoetsing	11 Tucht Waarschuwing	12 Tucht Berisping en/of Boete
	G	13 Aanbeveling Aanwijzing en Aanbeveling zonder hertoetsing	14 Aanwijzing Coaching of het volgen van opleidingen	15 Aanwijzing Aanwijzing en aanbeveling met hertoetsing	16 Tucht Berisping
Beperkt					
Vrijwel nihil/ Verwaarloosbaar					

Figuur 1: de handhavingsmatrix van NRVT

Externe auditoren, het Bureau, de Commissie Toezicht en het Bestuur hanteren vanaf september de handhavingmatrix bij bespreking en evaluatie van auditresultaten.

De rode vlakken betreffen tuchtmaatregelen. Deze kunnen alleen opgelegd worden door het onafhankelijke Tuchtcollege. Indien NRVT oordeelt dat geconstateerde gebreken vallen in een van de rode vlakken, dan zal het Bestuur de betreffende Register-Taxateurs voordragen bij het Tuchtcollege voor een sanctie. Bij de overige vlakken zal het Bestuur van NRVT de toepasselijke maatregel zelf opleggen aan de betreffende Register-Taxateur. Bij de beoordeling in welk vlak een geconstateerde afwijking valt, wordt ook afgewogen of de overtreding structureel is (verschuiving omhoog), of er sprake is van recidive (verschuiving naar rechts) of van een cumulatief effect (verschuiving omhoog).

De uitleg en interpretatie van de ernst van gedrag en impact is mensenwerk. Het interventiebeleid zoals vastgelegd in de handhavingmatrix is daarom allesbehalve statisch van aard en is onderhevig aan veranderingen door voortschrijdende inzichten. Onder andere door ontwikkelingen in regelgeving, maatschappelijke opvattingen en jurisprudentie. Ten behoeve van een zorgvuldige toepassing van de handhavingmatrix is daarom in 2020 de Commissie Toezicht (CT) in werking getreden. De taken van de CT omvatten het beoordelen van:

- alle zaken waar het Bureau voorstelt om een tuchtprocedure op te starten;
- de twijfelgevallen;
- de tuchtspraken om te bekijken of NRVT al dan niet in hoger beroep zou moeten gaan.

Via nieuwsbrieven en in een [Webinar](#) (4 december 2020 jl.) is deze nieuwe aanpak gecommuniceerd richting de doelgroep.

Streng en rechtvaardig

Om Register-Taxateurs te doordringen van de noodzaak tot verbetering, is NRVT dossiers stringenter gaan beoordelen en worden overtreders – mits geen goede uitleg – sneller voorgedragen voor een interventie als vastgelegd in de handhavingmatrix. Dit heeft erin geresulteerd dat in 2020 30 tuchtzaken zijn voorgedragen aan het Tuchtcollege (voor meer details hierover: zie Audits). De verwachting voor 2021 is, op basis van de ontwikkelingen tot en met eind april 2021, een totaal van 50 tot 80 tuchtzaken. Dit aantal komt bovenop het aantal procedures dat wordt ingesteld n.a.v. meldingen. Op basis van de uitspraken zal NRVT de effectiviteit en goede werking van de matrix blijven bewaken en eventuele aanpassingen in de interventiestrategie doorvoeren.

Risicogericht toezicht

Met NWWI is een overeenkomst gesloten die informatie-uitwisseling tussen NWWI en NRVT regelt. Sinds het 4^{de} kwartaal van 2020 vindt deze informatie-uitwisseling op AVG-bestendige wijze periodiek plaats. Daartoe is een data protection impact assessment (“DPIA”) uitgevoerd.

Op basis van deze informatie-uitwisseling is gerichtere risicoselectie mogelijk. Binnen de Kamer Wonen verricht NRVT daarom haar toezicht in samenwerking met NWWI, waarbij in beperkte mate gebruik wordt gemaakt van data die door NWWI wordt verzameld bij het validatieproces.

Dit betekent niet dat NWWI mensen beoordeelt en NRVT dat oordeel overneemt. NRVT dient objectief, onafhankelijk en onbevangen tot een zelfstandig waardeoordeel te komen. De gegevens van NWWI dragen uitsluitend bij aan de risicoselectie door NRVT. Voor het beoordelen van de kwaliteit van taxaties doet NRVT zelfstandig onderzoek. Er zijn eind 2020 ruim 100 audits op basis van deze gegevens uitgevoerd.

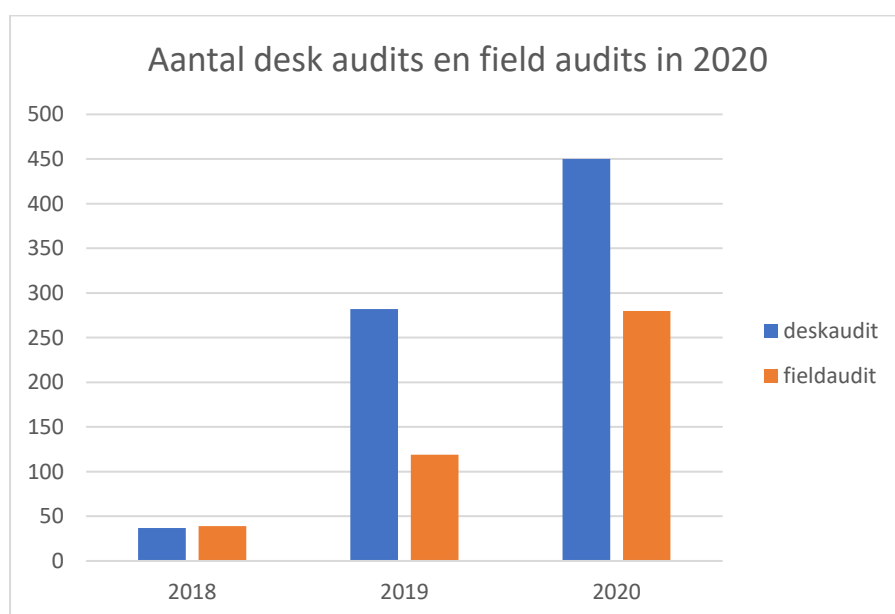
Audits

Het toezicht is, behalve op het naleven van de gedrags- en beroepsregels en reglementen in algemene zin, ook gericht op de werkwijze van Register-Taxateurs, zoals die blijkt uit rapporten, dossiers en taxaties. Daartoe voert NRVT steekproefsgewijs en risicogericht, audits uit. Dit kunnen zowel desk audits (op basis van beschikbare documenten) als field audits zijn (ten kantore van de Register-Taxateur). De protocollen voor de audits zijn in 2020 vernieuwd. Tabel 1 geeft de auditaantallen in 2020 per Kamer weer.

Type audits	GZV	BV	Wonen	LAV	WOZ	Totaal 2020	Target en LE 2020 (*)
Desk Audit	28	169	153	95	5	450	450
Field Audit	4	82	153	39	2	280	280
Totaal	32	251	306	134	7	730	730
*) exclusief uitbesteding							

Tabel 1: aantal audits in 2020 per Kamer

Er zijn in de eerste 8 maanden van 2020 (januari - augustus) slechts 63 field audits uitgevoerd vanwege COVID-19. In de laatste 4 maanden van 2020 (september - december) zijn er 217 (54 per maand) online field audits uitgevoerd.

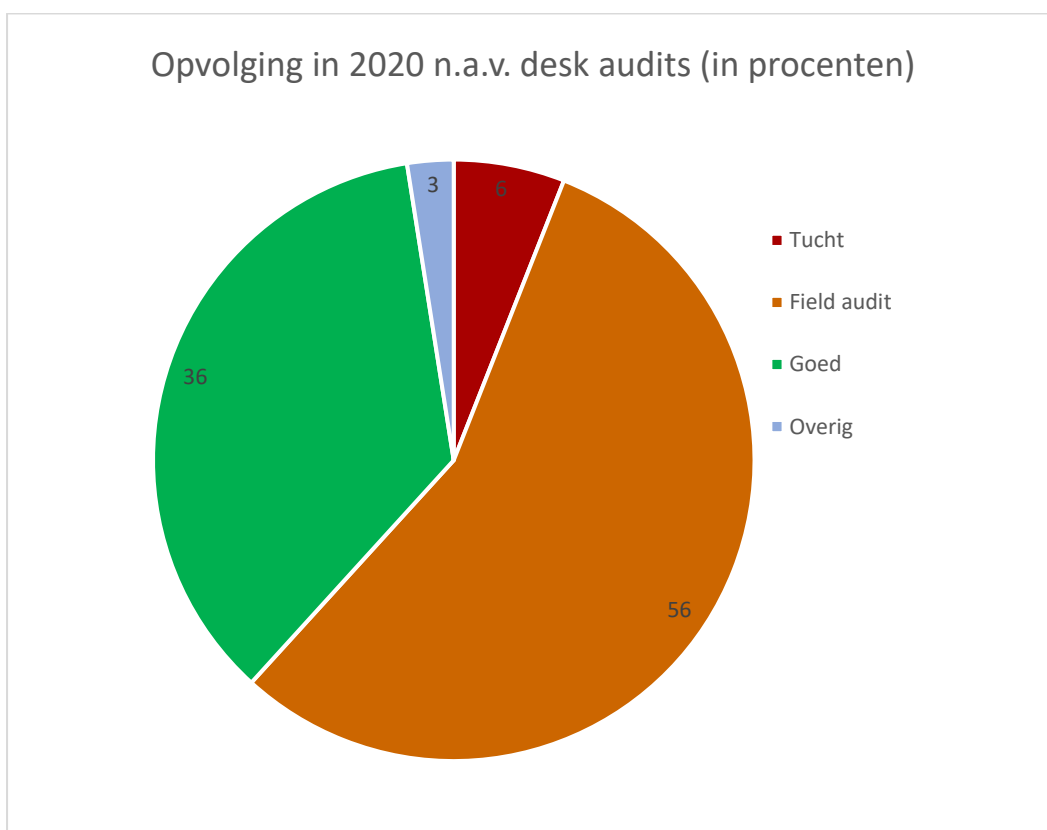


Figuur 2: aantal desk audits en field audits in 2020

Het doel was om in 2020 het aantal audits ten opzichte van 2019 met 50% te laten groeien. Dat is gelukt: in 2020 is het aantal uitgevoerde desk- en field audits met respectievelijk 60% en 120% toegenomen. Het aantal audits zal in 2021 groeien naar 940.

Desk audits

Desk audits kunnen een field audit als vervolg krijgen, maar kunnen ook – indien NRVT van mening is dat een field audit niet tot een andere uitkomst zal leiden – onmiddellijk tot interventie leiden. Desk audits kunnen ook plaatsvinden naar aanleiding van een melding (hoog risico). Het percentage dat in eerste instantie tucht als opvolging krijgt n.a.v. van een desk audit komt daardoor hoger uit dan representatief is voor de kwaliteit van het totale aantal Register-Taxateurs. Zie figuur 3 voor de percentuele verdeling in opvolging naar aanleiding van desk audits.



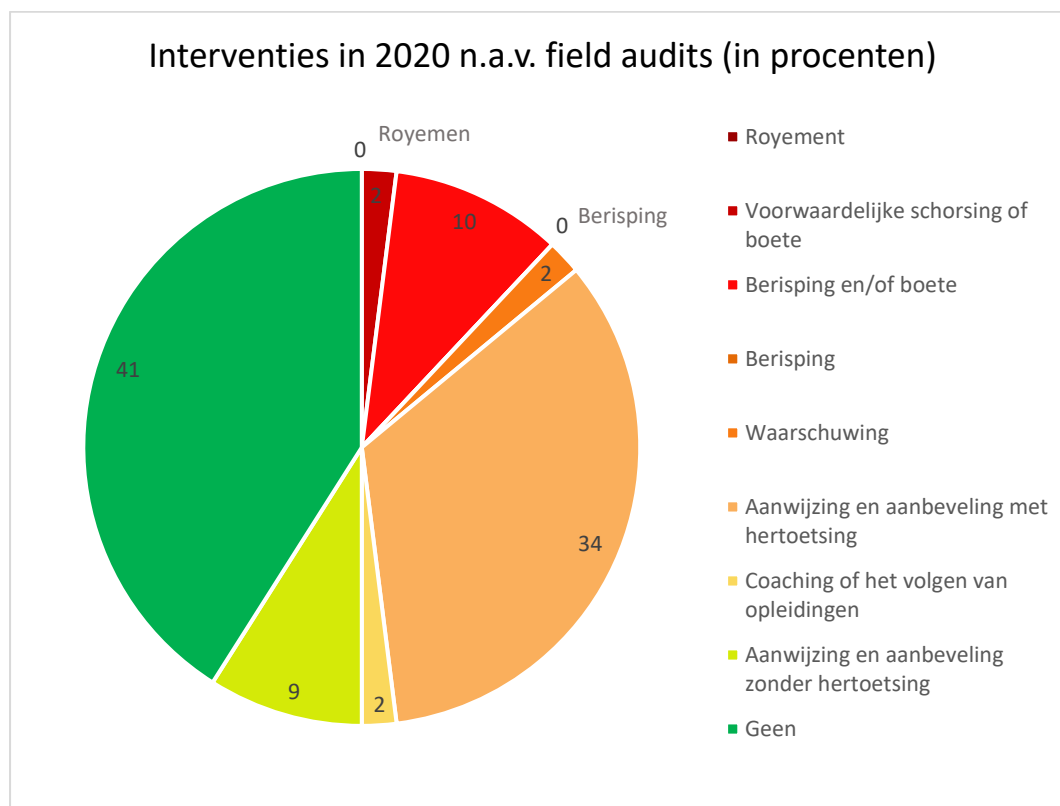
Figuur 3: opvolging in 2020 n.a.v. desk audits

In vergelijking met 2019 zijn de belangrijke wijzigingen als volgt:

- het rechtstreeks opleggen van een tuchtmaatregel; in 2019 werd altijd eerst overgegaan tot een field audit. Vanaf 2020 kunnen rechtstreeks maatregelen worden opgelegd indien de uitkomst van een desk audit daar aanleiding toe geeft;
- het percentage desk audits dat geen opvolging behoefde is gedaald van 55% naar 36%.

Field audits

Figuur 4 geeft de verdeling in interventies weer die op basis van de uitkomsten van de field audits in 2020 zijn gepleegd.



Figuur 4: interventies in 2020 n.a.v. field audits

Aanbevelingen of aanwijzingen zijn niet vrijblijvend. Van alle field audits leiden 14% (2019: 0%) tot een tuchteis (royement, (voorwaardelijke) schorsing, berisping of boete), 45% (2019: 47%) leidt tot een bestuursmaatregel, en 41% (2019: 45%) behoeft geen opvolging. Via een hertoetsing onderzoekt NRVt of de aanbevelingen opgevolgd zijn.

De meest voorkomende omissies zijn:

1. onvoldoende onderbouwing van het waardeoordeel, waar vaak een niet navolgbare of onvoldoende referentie-analyse aan ten grondslag ligt;
2. onjuiste toepassing van de taxatie uitgangspunten en bijzondere uitgangspunten;
3. het afgeven van een waardeverklaring of opstellen van een verkort rapport, ondanks het feit dat dit sinds 2018 niet meer is toegestaan. Hiermee wordt niet voldaan aan de noodzakelijke eisen en voorwaarden van een professionele taxatiedienst;
4. het ontbreken van de plausibiliteitsverklaring.

Er ligt een taak bij alle stakeholders om ook in de toekomst de bewustwording van het belang van onafhankelijk, transparant en zorgvuldig opgestelde professionele taxatierapporten in het maatschappelijk verkeer te blijven nastreven en benadrukken.

Meldingen

In 2020 ontving Doorlopend Toezicht 36 meldingen en werden 17 meldingen afgerond. De afgeronde meldingen zijn als volgt te classificeren:

- 7 zaken hebben geleid tot een kwaliteitsonderzoek van NRVT in het kader van periodiek toezicht;
- 7 zaken boden onvoldoende concrete informatie om de Register-Taxateur erop aan te spreken;
- 2 zaken zijn per brief en telefonisch afgehandeld;
- 1 zaak is door NRVT Tucht overgenomen wegens wijziging van de klacht.

Onderwerpen waar Doorlopend Toezicht de meeste meldingen over kreeg:

- betrokkenheid als aan- en verkoopmakelaar bij getaxeerde object;
- verkort rapport;
- object niet zelf opgenomen;
- onenigheid over de waarde.

In een aantal meldingen zijn reeds bestuursmaatregelen opgelegd. Nog niet alle meldingen zijn volledig afgerond. Deze zijn nog onder behandeling bij het Tuchtcollege.



1.2 Toezicht op validatie-instituten

Inhoudelijk toezicht op validatie-instituten uitbesteed

Het inhoudelijke toezicht over het jaar 2020 op validatie-instituten is na een aanbesteding uitbesteed aan een externe partij: BDO. BDO rapporteert hiertoe rechtstreeks aan NRVT. Het validatie-instituut blijft verantwoordelijk voor de jaarlijkse aanvullende procesmatige toets (ISO-certificering).

BDO heeft eind 2020 een afkeurende verklaring over de werkzaamheden van het NWWI uitgebracht. Bij een steekproef van 60 beoordelingen van taxaties zijn twee fouten aangetroffen. Met NWWI is daarom een verbeterplan afgesproken. NRVT zal er, tezamen met BDO, scherp op toezien dat deze verbeteringen zo snel mogelijk worden doorgevoerd.

Geschillenbeslechting validaties

Stichting Tuchtrechtspraak NRVT heeft op 16 september 2020 het Reglement Geschillenbeslechting Validaties vastgesteld. De onafhankelijke geschillencommissie die geschillen over validaties beslecht is per 1 oktober 2020 ingesteld. Register-Taxateurs en het validatie-instituut kunnen een “validatiegeschil”, dat vanaf 1 oktober 2020 is ontstaan, voorleggen aan de onafhankelijke geschillencommissie.

Verstrekking data voor het Doorlopend Toezicht

NWWI en NRVT hebben na het laten uitvoeren van een data protection impact assessment (“DPIA”) een AVG-bestendige overeenkomst gesloten. NWWI verstrekt hierbij data aan NRVT afkomstig uit haar validatiewerkzaamheden voor de risicoselectie welke ten grondslag ligt aan het doorlopend toezicht van NRVT. Zie ook 1.1.

1.3. Ambities

Onafhankelijkheid

In 2021 zal NRVT op verschillende manieren aandacht besteden aan het thema onafhankelijkheid, waaronder via Webinars, rondetafelgesprekken, de nieuwsbrief, website, etc. Dit thema is van groot belang, omdat het werk van de Register-Taxateur zich afspeelt in het maatschappelijk verkeer. Onafhankelijkheid en objectiviteit maken onderdeel uit van de fundamentele beginselen waar elke Register-Taxateur zich aan dient te houden, zoals ook omschreven in het Reglement Gedrags- en Beroepsregels NRVT.

Handhavingsbeleid NRVT

In 2021 zal verder vorm gegeven worden aan het nieuwe handhavingsbeleid. [Zie link naar website](#). Door het publiceren van het handhavingsbeleid inclusief de handhavingsmatrix biedt NRVT de transparantie die van een toezichthouder verwacht mag worden. Het nieuwe handhavingskader legt een duidelijke en transparante relatie tussen een gemaakte overtreding die naar voren komt uit een audit en de maatregelen die hiertegenover staan. Daarnaast garandeert de verdere implementatie en institutionalisering van het handhavingskader dat iedereen intern langs dezelfde lijnen werkt waardoor zowel een rechtlijnige als rechtsgelijke behandeling van overtredingen wordt bereikt.

Meer audits bij Doorlopend Toezicht²

Ook in 2021 intensiveert NRVT het aantal audits om in belangrijke mate opvolging te geven aan de doelstelling om eens per vijf jaar alle Register-Taxateurs te onderwerpen aan een audit. Daartoe zal het aantal audits in 2021 toenemen met 200 tot 940.

Verbetering kritische processen

De intensivering van het toezicht in termen van auditaantallen betekent ook dat, om effectief functionerend doorlopend toezicht te garanderen, de processen binnen Doorlopend Toezicht vragen om een verdere stroomlijning. Hoewel hierin reeds forse stappen zijn gezet, staat voor 2021 de invoering van een digitaal audittraject op stapel. Middels Smile wordt een platform gecreëerd waarin zowel de planning, de uitwisseling van benodigde documenten, de communicatie tussen auditor, NRVT en Register-Taxateur, alsmede de verwerking van de uitkomsten zijn samengevoegd. Dit maakt ook de analyse van de uitkomsten overzichtelijker. Middels een dashboard kan een continu beeld worden verkregen van de resultaten van de audits. De uitkomsten van deze data-analyse vormen ook belangrijke input voor het risicoselectiemodel.

² Assessments Kamer Wonen: Zoals aangekondigd zullen de komende jaren, in de periode 1 juli 2021 t/m 30 juni 2023, specifiek in de Kamer Wonen assessments afgenomen worden bij alle Register-Taxateurs. De taxateur zal hierbij een aantal taxatierapporten, uitgebracht onder het nieuwe model Taxatierapport Wonen 2021, moeten verdedigen tegenover een aantal assessoren.

Meer en betere data-analyse in risicoselectie

Een structurele verbetering van de kwaliteit van het toezicht vraagt om betere risicoselectie. Meer diepgaande kwantitatieve analyse van data vormt hierin een spil. Data-analyse is vooralsnog relatief eendimensionaal ingevoerd bij NRVT. Een verdere integratie van de analyses zal een bijdrage leveren aan gerichter toezicht. Het gaat dan bijvoorbeeld om het vinden en voorspellen van potentiële overtreders, alsook de juiste inzet van thematisch toezicht. In het verlengde van deze effectiviteitsverbeteringen wordt ook de uitwisseling van kennis gezien als belangrijke bijdrage in het bereiken van risicoselectie en kwaliteitsgroei van taxaties. Dit betreft kennisuitwisseling tussen de afdelingen van NRVT intern, extern tussen Doorlopend Toezicht en de auditoren, en tussen Doorlopend Toezicht en Register-Taxateurs.

Vormgeven van toezicht op modelmatig waarderen

Ter ondersteuning van fysieke of hybride taxaties worden steeds vaker modelmatige taxaties ingezet. Om een voldoende hoge mate van betrouwbaarheid en nauwkeurigheid te garanderen, is in overleg met marktpartijen een handreiking modelmatig taxeren opgesteld. De handreiking omvat een aantal voorschriften over het eenduidig en transparant communiceren van de nauwkeurigheid van modelmatige waarderingen. Ook worden de methodologische uitgangspunten beschreven en de wijze waarop conform de handreiking toetsing plaats kan hebben van de gegeven beschrijving van de kwaliteit van een taxatiemodel. Vanuit deze handreiking beoogt NRVT te komen tot een normstelling of regelgeving om de kwaliteit van modelmatige waarderingen in lijn met de handhaving van fysieke taxaties te kunnen borgen.