

KLACHTENREGLEMENT
ten aanzien van het handelen van
REGISTERMAKELAAR-TAXATEURS, REGISTERTAXATEURS EN
REGISTERDESKUNDIGEN MARKTANALYSE EN MODELMATIGE
WAARDEBEPALING

Behorend bij de statuten van de "Stichting VastgoedCert",
gevestigd te Rotterdam.\

Artikel 1 Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- de Stichting : (het bestuur van) de Stichting VastgoedCert;
het schema : Het Certificatieschema VastgoedCert ten behoeve van
gecertificeerde makelaars en taxateurs onroerende zaken en
deskundigen marktanalyse en modelmatige waardebeoordeling;
CI : Certificerende Instelling.

Artikel 2 Uitgangspunten

- 2.1 De Stichting is eigenaar van het schema en beheert het register van ingeschreven gecertificeerde makelaars en taxateurs onroerende zaken en deskundigen marktanalyse en modelmatige waardebeoordeling.
- 2.2 De certificatie op basis van het schema wordt uitgevoerd door één of meer CI's waarmee de Stichting overeenkomsten daartoe heeft aangegaan.
- 2.3 Ten behoeve van de certificatie van de vakbekwaamheid van een individuele deskundige sluit de CI met deze deskundige een individuele certificatieovereenkomst.
- 2.4 Klachten die betrekking hebben op de procesgang van de certificering of hercertificering, indien een deskundige van mening is dat het proces op basis waarvan een (her-)certificatie-uitspraak is gedaan niet correct is verlopen, vallen niet onder dit reglement en dienen schriftelijk en gemotiveerd bij de CI te worden ingediend overeenkomstig de bepalingen van de CI.

Artikel 3 Definitie klacht

De gronden waarop door belanghebbenden klachten kunnen worden ingediend betreffen het handelen van een op basis van het schema gecertificeerde deskundige, indien een belanghebbende van mening is dat door een bij de Stichting geregistreerde Registermakelaar-taxateur, Registertaxateur of Registerdeskundige Marktanalyse en Modelmatige Waardebeoordeling is gehandeld in strijd met het schema of andere, aan dat schema gerelateerde, bepalingen of reglementen.

Artikel 4 Wijze van afhandeling klachten

- 4.1 Ten aanzien van klachten zoals genoemd in artikel 3 geldt dat deze, schriftelijk en gemotiveerd, bij de Stichting moeten worden ingediend. Een als zodanig ingediende klacht dient tenminste te bevatten naam,

- adres en woonplaats van klager en beklagde alsmede een duidelijke omschrijving van de klacht onder vermelding van alle relevante feiten.
- 4.2 Voor klachten genoemd onder het vorige lid geldt dat deze alleen in behandeling worden genomen indien hieraan een uitspraak van een Nederlandse rechtelijke instantie of van een tuchtcollege van een brancheorganisatie ten grondslag ligt. De klachten worden door de Stichting geregistreerd.
 - 4.3 Klager en beklagde worden door de Stichting onverwijld in kennis gesteld van een ontvangen klacht. Aan klager wordt een bedrag van € 250 (excl. Btw) in rekening gebracht voor administratiekosten. Indien klager in het gelijk wordt gesteld wordt dit bedrag teruggestort.
 - 4.4 De Stichting zal op in behandeling genomen klachten binnen drie maanden een uitspraak doen, bestaande uit een onderbouwd advies ten aanzien van het al dan niet handhaven van de certificatie van de beklagde en dit advies doorsturen naar de CI. Klager en beklagde kunnen door de Stichting worden gehoord.
 - 4.5 Het advies van de Stichting kan het volgende omvatten:
 - a. handhaven van de certificatie;
 - b. schorsen van de certificatie;
 - c. beëindigen van de certificatie.
 - 4.6 Klager en beklagde worden van het onder 4.5. bedoelde advies aan de CI door de Stichting onverwijld in kennis gesteld.
 - 4.7 De CI kan het onder 4.5. bedoelde advies al dan niet overnemen. De Stichting ontvangt hiervan de motivatie van de CI.
 - 4.8 Tegen het advies van de Stichting aan de CI kan door belanghebbenden geen bezwaar of beroep worden aangetekend.

Artikel 5 Verantwoordelijkheden

- 5.1 Ingeval van een klacht zijn zowel de Stichting als de CI er verantwoordelijk voor, dat deze volgens dit reglement wordt afgewerkt.
- 5.2 Het voorgaande laat onverlet de bevoegdheid van de Stichting zelfstandig actie te ondernemen tegen op basis van het schema gecertificeerde en geregistreerde deskundigen in gevallen waarin sprake is van handelen in strijd met het schema of andere, aan het schema gerelateerde bepalingen of reglementen, zulks zonder dat daaraan een klacht van een derde belanghebbende ten grondslag ligt. Alle bepalingen van dit reglement zijn daarop onverkort van overeenkomstige toepassing.
- 5.3 Het voorgaande laat eveneens onverlet de verantwoordelijkheid van de CI om zelfstandig in de richting van de gecertificeerde registermakelaar-taxateurs, registertaxateurs en deskundigen marktanalyse en modelmatige waardebeoordeling op te treden op basis van de individuele certificatieovereenkomsten, alsmede daarvoor relevante onderdelen van het schema.

Artikel 6 Wijzigingen

De Stichting is bevoegd dit Reglement te wijzigen. Wijzigingen zijn bindend nadat deze zijn gepubliceerd.