

Governance Protocol

1 Bestuur TMI

- 1.1 Het bestuur van TMI zal bij het besturen en de beslissingen die daarbij genomen worden:
- (a) zich rekenschap geven van de diversiteit en verschillende belangen bij verschillende Taxateurs (grote en kleine, diverse specialismen);
 - (b) zich rekenschap geven van het feit dat Flux het Taxatie Management Systeem en de Databank voor eigen rekening en risico ontwikkeld heeft;
 - (c) ervoor waken dat persoonlijke belangen bij taxaties of ander dossiers waarbij ze betrokken zijn een rol spelen in de besluitvorming;
 - (d) rekening houden met de adviezen vanuit de Gebruikersgroep. Voordat het bestuur beslist over het Taxatie Management Systeem zal zij steeds eerst de Gebruikersgroep horen.

2 Gebruikersgroep

- 2.1 Het bestuur van TMI stelt een gebruikersgroep aan (de "**Gebruikersgroep**").
- 2.2 De Gebruikersgroep vormt een representatieve afspiegeling van de Gebruikers van en andere belanghebbenden bij het Taxatie Management Systeem en de Databank. Flux maakt onderdeel uit van de Gebruikersgroep.
- 2.3 De leden van de Gebruikersgroep kunnen het bestuur van TMI gevraagd en ongevraagd van advies voorzien.
- 2.4 De Gebruikersgroep zal Flux aansturen bij het vervullen van de opdracht van TMI aan Flux tot het doorontwikkelen (aanvullen en aanpassen van de Basisfunctionaliteiten) van het Taxatie Management Systeem en de Databank. De Gebruikersgroep zal bij de benadering van de door het gewenste aanpassingen en aanvullingen van de Basisfunctionaliteiten rekening houden met de belangen van alle gebruikers.
- 2.5 Het secretariaat van het TMI organiseert minimaal 2 keer per jaar een bijeenkomst van de Gebruikersgroep. Voorafgaand aan de bijeenkomst van de Gebruikersgroep inventariseert Flux in overleg met (het secretariaat van) TMI de gewenste verbeterpunten en extra faciliteiten (wensenlijst). Flux geeft een advies over het nut en noodzaak van de gewenste aanpassingen.
- 2.6 De Gebruikersgroep beslist over de individuele wensen op de wensenlijst bij meerderheid van stemmen. Indien de wens wordt aangenomen, zal Flux per (samenhangend geheel van) wijziging(en) een ontwikkelings- en implementatietraject, een inschatting van de ontwikkelingskosten en een inschatting van de eventueel daarvoor benodigde verhoging van de licentievergoeding (verdeeld over alle Aangesloten Organisaties; per Gebruiker) voorstellen.

2.7 Het bestuur van TMI zal vervolgens beslissen over de voorstellen van de Gebruikersgroep en Flux. Indien de extra functionaliteit (met de andere in dat kalenderjaar voorgestelde functionaliteit) zou moeten leiden tot een verhoging van de licentievergoeding per gebruiker met minder dan 5% per jaar, zal het bestuur van TMI de functionaliteit en verhoging goedkeuren, als die stijging meer dan 5% zou moeten zijn, kan het bestuur van TMI besluiten om af te zien van de in artikel 2.6 aangenomen doorontwikkeling. In dat geval kan Flux deze functionaliteit zelf ontwikkelen en als Additionele Functionaliteit aanbieden aan een beperkte groep gebruikers.

3 Auditgroep

3.1 Het bestuur van TMI kan een auditgroep instellen (de "**Auditgroep**").

3.2 De Auditgroep bestaat uit minimaal 3 experts op vier verschillende kennisgebieden:

- (i) ICT-technisch,
- (ii) waarderingstechnisch;
- (iii) taxateurstechnisch; en
- (iv) taxatienormtechnisch.

3.3 De Auditgroep heeft tot taak op verzoek van Flux of het TMI een audit (acceptatietest) uit te voeren op het Taxatie Management Systeem volgens de procedure zoals vastgelegd in Protocol beheer- en aansluitvoorwaarden voor ICT leveranciers. De Auditgroep zal een oordeel geven over technische en inhoudelijke functionaliteit.

3.4 In geval de Gebruikersgroep niet tot een eenduidig oordeel komt over een waarderingstechnisch aspect zal de Auditgroep daarover desgevraagd een eindoordeel geven.

3.5 De Auditgroep beslist bij meerderheid van stemmen. Als de stemmen staken, beslist de voorzitter.

4 Validatiecommissie

4.1 Het bestuur van TMI kan een onafhankelijke validatiecommissie instellen ("**Validatiecommissie**"). De regeling van artikel 4, 7.1.5 t/m 7.1.7 en Annex I (TMI Validatieprotocol) treden pas in werken na een besluit hiertoe door het TMI bestuur.

4.2 De Validatiecommissie bestaat uit minimaal 4 leden. De Validatiecommissie benoemt uit haar midden een voorzitter en een secretaris.

4.3 Het bestuur van TMI voorziet in vacatures van de Validatiecommissie. De Validatiecommissie deelt onverwijld aan het bestuur van TMI mede indien een vacature ontstaat.

- 4.4** De taak van de Validatiecommissie is het onderzoeken en beoordelen van klachten zoals bedoeld in artikel 7 en het op aanvraag of steekproefsgewijs taxaties controleren, e.e.a. zoals nader uitgewerkt in het TMI Validatieprotocol (Annex I bij dit Governance Protocol).
- 4.5** De werkwijze en procedures van de Validatiecommissie zijn vastgesteld in het TMI Validatieprotocol (Annex I bij dit Governance Protocol).
- 4.6** De Validatiecommissie brengt op basis van elk onderzoek zoals bedoeld in artikel 4.4 een rapportage uit aan het bestuur van TMI nadat hoor en wederhoor heeft plaatsgevonden. De Validatiecommissie is niet bevoegd tot het opleggen van sancties.
- 4.7** De Validatiecommissie beslist bij meerderheid van stemmen. Als de stemmen staken, beslist de voorzitter.

5 Secretariaat TMI – administratie

- 5.1** Het secretariaat van het TMI is belegd bij de NVM. Taken van het secretariaat zijn:
- (a) het organiseren van de bestuursvergaderingen en bijeenkomsten van de Gebruikersgroep;
 - (b) het beheren van de registratie van Aangesloten Organisaties en Gebruikers;
 - (c) het voorzien van Flux van alle gegevens die nodig zijn om nieuwe Gebruikers aan te sluiten;
 - (d) jaarlijkse controle of Taxateurs aan hun educatieverplichting hebben voldaan;
 - (e) het beheren van de website waaronder:
 - (i) actuele lijst van organisaties met Gebruikers;
 - (ii) nieuwsberichten en artikelen over taxeren van commercieel vastgoed;
 - (f) het ontvangen en administratief behandelen van klachten die binnenkomen via info@taxatiemanagementinstituut.nl.
- 5.2** Wijzigingen gemeld aan TMI worden per ommegaande doorgegeven aan Flux. Wijzigingen gemeld aan Flux worden per ommegaande doorgegeven aan TMI.
- 5.3** Flux bewaakt en beheert de gebruikerslijst zodat bij calamiteiten te allen tijde contact gelegd kan worden met alle Gebruikers op dat moment.

6 Personeel

- 6.1** Flux zal TMI voorzien van curriculum vitae met vermelding van loopbaan, ervaring en de andere door TMI in redelijkheid gevraagde relevante informatie, voor iedere persoon (niet zijnde een werknemer / directielid / bestuurslid van Flux) waarvan Flux voorstelt dat die de Diensten gaat verrichten. Het bestuur van TMI zal het recht hebben om iedere persoon te spreken om zijn geschiktheid voor de verlening van de Diensten te beoordelen, en heeft het recht om voorgestelde personen op redelijke gronden schriftelijk te weigeren. Hiervan zijn uitgezonderd personen die minder dan tien uur per week bij de verlening van de Diensten betrokken zijn of geen direct contact hebben met TMI.
- 6.2** TMI en Flux mogen, gelet op de functie van de betrokkenen, wijzigingen voorstellen van de lijst van betrokken personen bij de uitvoering van deze Overeenkomst; waarop de andere partij zijn goedkeuring daaraan slechts in redelijkheid zal onthouden.

7 Klachtprocedure

7.1 Klachten over kwaliteit van taxaties gemaakt in het Taxatie Management Systeem

- 7.1.1** Klachten over de kwaliteit van taxaties gemaakt in het Taxatie Management Systeem kunnen gemeld worden via compliance@taxatiemanagementinstituut.nl. Indien het bestuur van TMI er zo op gewezen wordt dat een Taxateur in strijd handelt met de Taxatierichtlijn, zal TMI de Taxateur en zijn organisatie hiervan spoedig in kennis stellen en verzoeken contact op te nemen met de klager. De klacht zal binnen de compliance regelingen van de betreffende Aangesloten Organisatie opgepakt worden. De Taxateur of de Aangesloten Organisatie verstrekt TMI binnen 2 werkdagen een afschrift van de toepasselijke compliance regeling en communiceert proactief met TMI over de naleving van deze regeling. Bij ontbreken van een toepasselijke compliance regeling of bij ontbreken van concrete deadlines in de toepasselijke compliance regeling zal de Taxateur binnen 48 uur nadat de melding gedaan is dienen te reageren.
- 7.1.2** Indien klager en Taxateur of zijn Aangesloten Organisatie er niet samen uitkomen binnen de in artikel 7.1.1 gestelde termijnen, zal TMI de betreffende brancheorganisatie waarvan de Taxateur lid is van de klacht in kennis stellen (tenzij dit door de klager zelf is gedaan). Indien via een tuchtrecht- of een andere juridische of wettelijke procedure is komen vast te staan dat de Taxateur verwijtbaar gehandeld heeft, kan het bestuur aan deze Taxateur het gebruik van het Taxatie Management Systeem en de Databank ontzeggen. TMI kan Flux dan vragen de toegang tot het Taxatie Management Systeem te blokkeren.
- 7.1.3** De Taxateur dient TMI onverwijld te informeren indien via een tuchtrecht- of een andere juridische of wettelijke procedure is komen vast te staan dat de Taxateur verwijtbaar heeft gehandeld.
- 7.1.4** In aanvulling op artikel 7.1.2 kan TMI onderzoek doen of laten doen naar de klacht zoals vastgelegd in het TMI Validatieprotocol (zie Annex I bij dit Governance Protocol). TMI legt geen maatregel anders dan bedoeld in artikel 7.1.2 op indien Taxateur reeds in een andere tuchtrechtelijke, juridische of wettelijke procedure een sanctie heeft opgelegd gekregen.

7.1.5 Als een Taxateur om welke reden dan ook niet meer voldoet aan de voorwaarden in de Taxatierichtlijn kan TMI:

- (i) de Taxateur een formele waarschuwing geven;
- (ii) een boete opleggen ter hoogte van maximaal EUR 1.500;
- (iii) bijscholing verplichten in geval dat een Taxateur op bepaalde onderdelen tekort schiet,
- (iv) een counselor aanstellen die mee ondertekent voor de eerstvolgende taxaties (=verplicht 4-ogen principe toepassen). In dat geval mag de Taxateur geen taxaties meer uitbrengen vanuit TMS zonder controle door de counselor. Het TMI bestuur legt deze sanctie op voor een bepaalde duur waarna er met de counselor wordt geëvalueerd. Indien de kwaliteit van de taxaties structureel is verbeterd wordt de maatregel opgeheven. Zo niet, dan wordt de maatregel verlengd. De kosten hiervoor zijn voor rekening van de Taxateur.
- (v) de Taxateur (tijdelijk) uitsluiting van TMI en aan deze Taxateur het gebruik van het Taxatie Management Systeem en de Databank (al dan niet tijdelijk) ontzeggen;
 - bij misbruik na 1 formele waarschuwing van het TMI bestuur.
 - bij weigering de sancties die door het bestuur zijn opgelegd te accepteren naar aanleiding van een advies van de validatiecommissie.
 - als er geen verbetering komt in de taxaties van deze taxateur. Controle hiervan geschiedt door de validatiecommissie. Na een vooraf bepaalde periode beoordeeld de commissie al het uitgevoerde werk op kwaliteit. Dit op kosten van de taxateur.
- (vi) de Aansluitovereenkomst beëindigen; en/of
- (vii) haar besluit al dan niet geanonimiseerd publiceren op www.taxatiemanagementinstituut.nl voor de duur van 2 jaar.

7.1.6 Een sanctie kan alleen opgelegd worden door het bestuur na advies van de validatiecommissie.

7.1.7 Als in de toekomst externe partijen controles gaat uitvoeren, dan zal bij onregelmatigheden, een klacht ingediend moeten worden bij de Validatiecommissie, die dan het TMI bestuur kan adviseren.

7.2 Klachten over het TMI en het Taxatie Management Systeem

Klachten over het Taxatie Management Systeem of de werkwijze van het TMI kunnen kenbaar gemaakt worden aan het bestuur van het TMI via compliance@taxatiemanagementinstituut.nl. Het secretariaat zorgt voor een ontvangstbevestiging en de klacht zal behandeld worden in de eerstvolgende bestuursvergadering. Na de besluitvorming in de bestuursvergadering zal het secretariaat de klager schriftelijk informeren over het besluit.

ANNEX I – TMI Validatieprotocol

Mogelijke vormen van controle

De volgende vormen van controle zijn mogelijk:

- Verificatie door opdrachtgever, mits deze aangesloten is bij TMI. De opdrachtgever kan toegang vragen aan de taxateur om zelf mee te kijken in de taxatie in TMS
- Controle door een collega TMI taxateur (4-ogen principe). De opdrachtgever en taxateur kunnen hieromtrent zelf afspraken maken. Denk hierbij aan de selectie van collega taxateurs en tarieven.
- Steekproefsgewijze controle door validatiecommissie. De validatiecommissie kan gevraagd worden op bepaalde momenten steekproefsgewijs enkele taxaties te controleren. Op basis van de uitkomsten is het opleggen van een sanctie door het bestuur een van de mogelijkheden
- Gerichte controle van een taxatie door de validatiecommissie. Zowel op verzoek van het TMI bestuur als de opdrachtgever als de taxateur als eigen initiatief van de validatiecommissie mogelijk. Op basis van de uitkomsten is het opleggen van een sanctie door het bestuur een van de mogelijkheden
- Voorleggen van een klacht aan de validatiecommissie. Het bestuur zal klachten over taxaties voorleggen ter beoordeling door de validatiecommissie. Op basis van de uitkomsten is het opleggen van een sanctie door het bestuur een van de mogelijkheden
- Voorleggen aan een externe goed opgeleide partij. De afspraken omtrent een dergelijke controle lopen buiten het TMI tussen opdrachtgever en de betreffende instantie. TMI ontvangt geen rapport en sancties aan de hand van deze controle zijn niet mogelijk.

Leden van de commissie

De validatiecommissie zal bestaan uit minimaal 4 personen. Deze voldoen aan de volgende voorwaarden:

- Heeft de TMI basisopleiding gevolgd en toegang tot het systeem.
- Beschikt over een bovengemiddelde vakkennis om het werk van anderen juist te kunnen beoordelen.
- Is van onbesproken gedrag
- Is regelmatig beschikbaar en in de gelegenheid om adequaat te reageren. Bij klachten moet er snel een oordeel komen van de commissie.
- Mag geen conflict of interest hebben; mag niet betrokken zijn bij een eerdere taxatie van het pand, bij de betreffende taxateur of opdrachtgever.

Procedure

Klacht

Het TMI bestuur kan naar aanleiding van klachten van opdrachtgevers en financiers een taxatie aan de validatiecommissie voorleggen om hier een oordeel over te geven. Daarnaast kan het bestuur naar aanleiding van signalen vanuit het secretariaat of fluX reden zien om het werk van een bepaalde taxateur te laten beoordelen. Indien de validatie naar aanleiding van een klacht wordt uitgevoerd dient er binnen 5 werkdagen een oordeel te zijn in de vorm van een rapportage. Voor de overige validaties geldt deze termijn ook maar is er de mogelijkheid hier andere / aanvullende afspraken omtrent te maken met de opdrachtgever.

Op aanvraag

Op verzoek van een opdrachtgever of taxateur. Opdrachtgevers kunnen hun eigen redenen hebben waarom zij een gevalideerde taxatie wensen. Deze mogelijkheid kan ook ingezet worden als argument om voor een TMI taxatie te kiezen. Taxateurs moeten ook zelf de mogelijkheid hebben om hun taxaties te laten valideren. Zij kunnen dit doen door middel van het 4-ogen principe waarbij zij een medetaxateur toegang geven tot hun taxatie. Zij kunnen de taxatie ook voorleggen aan de validatiecommissie indien zij een meer formele validatie willen. Een validatie kan daarmee gebruikt worden om de kwaliteit van een taxateur te benadrukken dan wel zijn naam "schoon" te houden. Aanvragen voor validatie door de validatiecommissie lopen altijd via het secretariaat van TMI. Hiervoor wordt een apart formulier op de website geplaatst. Hierbij kan dan informatie over de kosten en de

voorwaarden geplaatst worden. De aanvrager moet bij verzending een akkoord geven voor de voorwaarden en de kosten.

Steekproefsgewijs

Steekproefsgewijze controle vormt de tool voor het bestuur om de kwaliteit van de TMI taxatie te verhogen. Middels dit systeem geldt voor iedere taxatie dat deze gecontroleerd kan worden waaruit sancties kunnen voortvloeien. De verwachting is dat dit een extra motivatie vormt voor de taxateur om de taxatie zo volledig en correct mogelijk uit te voeren. Voor het uitvoeren van steekproefsgewijze controles geldt dat de commissie deze minimaal 4 keer per jaar uitvoeren.

De selectieprocedure voor de steekproef

- Er worden niet random taxaties uitgelicht. Dit maakt de kans dat de kwalitatief slechte taxaties eruit worden gehaald te klein
- Selectie voor de steekproef wordt door het bestuur van TMI gemaakt, niet door de commissie
- Selectie gebeurt op basis van een risicoafweging. Dit houdt in dat op bepaalde criteria geselecteerd wordt. Selectie gebeurt aan de hand van eigen TMI beleid, de selectie criteria worden niet vooraf bekend gemaakt richting taxateurs. Op deze manier zijn taxateurs zich bewust dat zij altijd gecontroleerd kunnen worden.
- Indien de selectie te veel taxaties oplevert zal een eerste toets op basis van geanonimiseerde taxaties plaatsvinden. Dus, een bepaald criteria levert een aantal anonieme taxaties op. De experts lopen deze door en selecteren er die in hun ogen afwijken

Controle

- Het betreft een kwaliteitstoetsing van de taxatie door middel van een expertopinie
- Enkel taxaties die zijn ingevoerd na activering kwaliteitscontrole kunnen in de controle worden meegenomen
- De criteria waaraan te toetsen worden door de commissie opgesteld
- Controle wordt toegepast op het hele taxatietraject, dus:
 - Aanneming; had betreffende taxateur de taxatie onder de gestelde voorwaarden moeten accepteren?
 - Uitgangspunten van de taxatie
 - Opdracht en uitvoering conform de TCV?
 - De gevolgde werkwijze, de processuele zorgvuldigheid, geraadpleegde bronnen etc
 - Methodekeuze; welke methodes zijn gebruikt en wat is de motivatie hiervoor?
 - Correct gebruik van het model
 - Correcte rapportage (inzichtelijk, gemotiveerd, begrijpelijk, consistent)
- De commissie maakt strak onderscheid in:
 - Toetsbare/kenbare elementen en niet-kenbare
 - Legitieme afwijkingsmarge (markteigen + legitieme schattingsafwijking) enerzijds en nalatig overschrijden daarvan anderzijds
- Er wordt rekening gehouden met:
 - Invloed persoon, humane factor
 - Markteigen onzekerheid
 - Invloed model, modelonzekerheid
 - Invloed assumpties en methodekeuze
- Taxateur zal gevraagd worden om een toelichting bij keuzes die hij gemaakt heeft
- Taxateur krijgt de ruimte om zich te verdedigen tegen het oordeel van de experts

Afhandeling

Na de beoordeling door de individuele commissieleden leveren zij hun commentaar aan bij de voorzitter van de commissie en brengen zij hun stem uit over de betreffende taxatie. Het oordeel gebeurt met meerderheid van stemmen. De stemverhoudingen worden vermeld. Uitkomsten worden kenbaar gemaakt aan het bestuur en secretariaat. De validatiecommissie mag een advies geven voor een sanctie. Het bestuur bepaald aan de hand van de uitkomst en het advies of en welke sancties er toegepast worden. Het secretariaat verzorgt de opslag van de rapporten en de communicatie omtrent de uitkomsten. Via de website van TMI wordt de lijst met taxateurs openbaar

gemaakt waarvan één of meerdere taxaties door de validatiecommissie zijn onderzocht met de uitkomst en de datum.

Mogelijke sancties naar aanleiding van de uitkomst van een controle

Het bestuur legt de sancties op zoals omschreven in 7.1.5 van het Governance Protocol.