



Aan: en (Gemeente Rotterdam)

Van: T

Datum: 22 november 2024

Betreft: Register voor Huurmakelaars, titel RHM® en het keurmerk VerhuurVeilig

Geachte heer, mevrouw,

Ten vervolge op uw e-mail van 6 november 2024 met betrekking tot onze conceptnotitie van 9 oktober 2024 ontvangt de definitieve notitie, zoals vastgesteld door het bestuur van de Stichting Certificering Voor Makelaars (hierna: 'SCVM'), met betrekking tot het Register voor Huurmakelaars, de titel RHM en het keurmerk VerhuurVeilig. Een en ander gaat vergezeld van een aantal bijlagen. Deze bijlagen hebben wij ontleend aan onze website, waarvan wij gemakshalve ook de hyperlink hebben vermeld.

Inleiding

Sinds 2001 registreert de SCVM vakbekwame, gecertificeerde makelaars onroerende zaken. Haar taak bestaat uit het waarborgen van de kwaliteit en integriteit van makelaars in één register, waarbij onverschillig of en, zo ja, van welke brancheorganisatie een makelaar lid is. Het register bevordert de verdere professionalisering van het vak en de transparantie van het bemiddelingsproces.

Het bestuur van SCVM heeft de beslissing genomen om, zoals het er thans naar uit ziet per 1 januari 2025, de verkoopmakelaars te migreren naar een Europese registratie.¹ Vervolgens zal SCVM alleen nog een centraal register aanhouden met daarin Register-Huurmakelaars (RHM®), het Revisietr van Huurmakelaars. Dit centrale register stelt kwaliteitseisen en beroeps- en gedragsregels vast voor huurmakelaars en biedt consumenten de mogelijkheid om misstanden aan te kaarten via de Geschillen Commissie en het tuchtrecht. Toegang tot dit centrale register krijgt slechts de makelaar die is geslaagd voor het Keurmerk VerhuurVeilig of de volledige opleiding tot makelaar heeft afgerond via bijvoorbeeld een HBO-opleiding Vastgoed dan wel een opleiding bij erkende opleidingsinstituten, zoals OVGP of de Academie voor Vastgoed.

Het Register voor Huurmakelaars

¹ <https://cepi.eu/nl/mmcepi>

SCVM is per 1 januari 2022 een Register voor Huurmakelaars gestart. Dit is één centraal register dat tevens de kwaliteitseisen en de beroeps- en gedragsregels voor Register-Huurmakelaars (RHM®) bevat. Hiermee wordt meer regie en kwaliteit op de huurmarkt gewaarborgd. De SCVM is aangesloten bij de Geschillencommissie te Den Haag. Dit opent de mogelijkheid voor een consument over het optreden van een Register-Huurmakelaar in een concreet geval kosteloos een klacht in te dienen bij deze commissie. Dit kan onder andere gaan over het vertrouwen, het in strijd handelen met de reglementen, de overeenkomst tot bemiddeling of gedragscode. Daarnaast zijn de Register-Huurmakelaars onderworpen aan onafhankelijk tuchtrecht. Dit geeft een consument de mogelijkheid door hem of haar ervaren misstanden ter toetsing voor te leggen aan een onafhankelijke en laagdrempelige tuchtrechtelijke instantie. Zie **bijlage 1**.²

SCVM is van oordeel dat zowel het keurmerk VerhuurVeilig als het register bijdraagt aan een daling van mogelijke schade, ondermijning en misstanden. Zeker in een reeds onder druk staande woningmarkt, is dit een zeer positieve bijdrage.

RHM®

Na registratie in het Register-Huurmakelaars mag een huurmakelaar de titel RHM® voeren, de afkorting voor Register Huur Makelaar. Hierdoor kan de huurmakelaar zich onderscheiden van andere bemiddelaars bij verhuur en huur. De consument kan gemakkelijk herkennen dat de huurmakelaar is geregistreerd en daarmee de zekerheid hebben dat de desbetreffende makelaar de vereiste opleiding heeft doorlopen, heeft deelgenomen aan een jaarlijkse bijscholing en jaarlijkse audits, alsmede is onderworpen aan tuchtrecht.

Met de RHM®-titel onderscheidt een huurmakelaar zich van verhuurbemiddelaars die deze titel niet mogen voeren. De titel staat garant voor expertise, het toepassen van ethisch verantwoorde en efficiënte huurprocessen en het onderworpen zijn aan onafhankelijk tucht- en klachtrecht.

Om misbruik van de titel tegen te gaan én de kwaliteit van de titelvoering te waarborgen is de titel RHM® door en ten name van SCVM geregistreerd bij het Benelux-merkenregister onder depotnummer 1502413. Hierdoor is SCVM de rechthebbende op deze titel en is het aan haar om de titel te verlenen aan huurmakelaars die voldoen aan de daarvoor gestelde vereisten.

De kaders van het keurmerk VerhuurVeilig

Noodzakelijke voorwaarde om in het Register voor Huurmakelaars te worden opgenomen is het behalen van een door SCVM erkend (HBO-)diploma of het behalen van het keurmerk VerhuurVeilig. Deze opleidingsvereisten geven als het ware toegang tot het register. Eenmaal in het register opgenomen, mag de huurmakelaar, zoals al opgemerkt, de titel RHM® voeren.

Op vraag van de Gemeente Rotterdam lichten wij graag hieronder de kaders van het keurmerk verder toe.

1. Transparantie:

² <https://www.degeschillencommissie.nl/klachtenloket-vastgoedprofessionals/>

Het register is openbaar voor iedereen. Wij hanteren een laagdrempelige en begrijpbare werkwijze. Iedereen kan een Register-Huurmakelaar (RHM®) eenvoudig opzoeken op de website van SCVM. Een Register-Huurmakelaar moet voldoen aan alle vastgestelde kwaliteitseisen. De inschrijving in het register is de waarborg dat hieraan is voldaan. Eén van de voorwaarden is dat de huurmakelaar in het kader van de Permanente Educatie jaarlijks voldoende PE-punten behaalt. Het bestuur van SCVM houdt hierop toezicht en kan tot schrapping uit het register overgaan als een makelaar hieraan niet mocht voldoen. In het register zelf is uit privacy oogpunt voor de consument geen informatie zichtbaar over de door een Register-Huurmakelaar behaalde jaarlijkse PE-punten. Het is ook niet noodzakelijk om hierover specifieke informatie weer te geven, omdat een huurmakelaar niet in het register kan staan zónder te voldoen aan de verplichtingen.

Toelating tot het keurmerk

Het keurmerk VerhuurVeilig wordt na het met goed gevolg afleggen van de Introductiecursus en een positieve entree-audit uitgegeven door SCVM. Aan de inschrijving bij SCVM zijn de volgende voorwaarden verbonden:

- De huurmakelaar tekent een overeenkomst waaruit voortvloeit dat de makelaar zich houdt aan alle reglementen, statuten, gedragscodes, de geldende wet (zoals bijvoorbeeld de Wet Goed Verhuurderschap) en zich onderwerpt aan tuchtrecht
- Het volgen van een praktijkgerichte entreecursus waarin de huurmakelaar wordt getraind in het herkennen en voorkomen van malafide huurders en verschillende vormen van fraude en ondermijning (het gebruik van vastgoed voor criminele doeleinden) en het bestrijden en voorkomen van discriminatie
- Participatie in de jaarlijkse kwaliteitstoetsing om te onderzoeken of de huurmakelaar zijn werkprocessen op orde heeft
- Jaarlijkse bijscholing (Permanente Educatie)
- VOG

Het verkrijgen van het keurmerk is laagdrempelig. De SCVM vereist geen jarenlange opleiding of uitgebreide praktijkervaring. Evenmin worden hoge entreegelden in rekening gebracht. In beginsel kan ieder die zich op de huurmarkt als makelaar beweegt in aanmerking komen voor het keurmerk en opname in het Register-Huurmakelaar, mits aan de gestelde voorwaarden wordt voldaan.

2. Anti-discriminatiebeleid:

Wat betreft het anti-discriminatiebeleid verwijzen wij korthedshalve naar artikel 17 van het SCVM-reglement.³ Deze bepaling wordt getoetst tijdens de entreeaudit en vormt de basis voor jaarlijkse verplichte PE-cursussen en opleidingen. Dit systeem voorkomt de noodzaak voor lokale convenanten tegen uitsluiting en discriminatie. De Register-Huurmakelaar dient zich niet alleen te onthouden van discriminatie (i.e. naleving van art. 17 SCVM-reglement), maar zich vanzelfsprekend tevens te houden aan alle geldende wet- en regelgeving die van toepassing is op ondernemers en huurmakelaars specifiek. SCVM neemt in haar reglementen artikelen geen bepalingen op die reeds door de overheid zijn opgelegd (zoals bijvoorbeeld de Wet Goed Verhuurderschap). Dat zou immers dubbelop zijn. Daar waar het echter discriminatie betreft, heeft SCVM ervoor gekozen door middel van artikel 17 extra nadruk te leggen op het bestrijden

³ <https://www.scvm.nl/over-scvm/reglementen>

hiervan. Dit omdat discriminatie tevens in zeer specifieke vormen voorkomt op de woningmarkt. Het kan dus worden gezien als een aanvulling op de Wet Goed Verhuurderschap en eventuele lokale vergunningsvereisten of afgesloten convenanten.

Artikel 17 biedt de mogelijkheid om samen met stakeholders en (lokale) beleidsmakers te kijken naar de invulling van specifieke regels die hier reeds worden gesteld. Zoals het (al dan niet samen) ontwikkelen van erkende platformen en processen, het aanduiden van specifieke preciaire situaties of bevolkingsgroepen in de eigen stad, het organiseren van verplichte cursussen en informatiesessies óf het (lokaal) organiseren van onderzoeken d.m.v. *audits* en *mystery calls*.

Artikel 17: Aanvullende gedragingen voor een geregistreerde huurmakelaar omvat onder andere:

- Geen onderscheid maken op basis van diverse persoonlijke kenmerken
- Objectieve selectie van huurders via erkende platformen of processen
- Geen gehoor geven aan discriminatoire verzoeken van opdrachtgevers
- Geen onwettige bemiddelingskosten rekenen
- Geen misbruik maken van preciaire situaties van personen en bevolkingsgroepen.
- Voldoen aan lokale vergunningsvoorwaarden
- Deelnemen aan verplichte cursussen en informatiesessies
- Toestaan van *audits* en *mystery calls*

Deze bepaling spitst zich volledig toe op het voorkomen van discriminatie tijdens het huurproces. SCVM legt dus niet enkel de nadruk op het tegengaan van woningfraude, maar staat ook een duidelijke aanpak in het bestrijden van discriminatie voor. Daartoe dienen onder andere ook de eerdergenoemde entreeaudit en de daaropvolgende jaarlijkse audits.

3. Training en bewustwording:

Hiervoor is reeds uiteengezet dat een huurmakelaar een entreeaudit moet ondergaan en jaarlijks permanente opleidingsverplichtingen heeft. In dat kader is het mogelijk, met het oog op de Rotterdamse verhuursector, de door u genoemde e-learning module 'Discriminatie op de woningmarkt' verplicht onderdeel van de permanente educatie te laten zijn. Ook andere (lokaal) relevante opleidingsmodules kunnen worden toegevoegd aan het curriculum. Zo kan een gemeente zich vergewissen van het feit dat de op haar grondgebied actieve huurmakelaars zich bewust zijn van specifieke problematiek die extra aandacht vereist. Op deze wijze kan een gemeente ook volgen of en, zo ja, op welke wijze de voorlichting over de eigen lokale wetgeving is ontvangen (en nagekomen) door de huurmakelaars die actief zijn in de eigen gemeente.

4. Klachtenprocedure:

Register-Huurmakelaars zijn aanspreekbaar op hun handelen via onafhankelijk tuchtrecht. Het register ziet toe op de kwalificatie(s) en de werkwijze van de makelaar.

Het Klachtenloket Vastgoedprofessionals van de Geschillencommissie tracht in eerste instantie door bemiddeling tussen klager en een Register-Huurmakelaar een oplossing tot stand te brengen. Het Klachtenloket bestaat uit onafhankelijke medewerkers die speciaal zijn opgeleid om klachten te behandelen en samen met de klager naar een passende oplossing te zoeken. Het bestuur van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) telt negen leden:

drie onafhankelijke leden, drie vertegenwoordigers van consumentenorganisaties en drie vertegenwoordigers van ondernemersorganisaties. De drie onafhankelijke leden worden benoemd door de Minister van Veiligheid en Justitie, op voordracht van het bestuur.⁴ Indien de behandeling van de klacht niet leidt tot het voor klager gewenste resultaat, kan de klager binnen 3 maanden nadat het Klachtenloket Vastgoedprofessionals de behandeling van de klacht heeft beëindigd, de klacht voorleggen aan de Tuchtcommissie Vastgoedprofessionals.

De procedure ziet er als volgt uit:

Stap 1: De klager heeft de onvrede eerst bij de huurmakelaar gemeld en deze 1 maand de tijd gegeven om de klacht op te lossen. Als dat niet lukt, komt stap 2 aan de orde.

Stap 2: Na stap 1 wordt de klacht ingediend bij het Klachtenloket Vastgoedprofessionals. Indiening geschiedt gemakkelijk online op de website van de Geschillencommissie. Zij bieden gratis informatie, advies en/of een bemiddeling om tot een oplossing te komen.

Stap 3: Indien de vorige stap niet de gewenste uitkomst heeft geboden, kan het Klachtenloket Vastgoedprofessionals bijstand bieden voor wat betreft de volgende te ondernemen stappen. Een volgende stap zou kunnen zijn om de klacht in te leiden bij de Tuchtcommissie, dit wordt besproken met de klager.

De Geschillencommissie plaatst alle uitspraken op hun website. Ook de klachten die ongegrond zijn. Publicatie geschiedt volledig geanonimiseerd, zodat de identiteit van zowel de klager als de beklagde wordt beschermd. Dit gebeurt conform de AVG. SCVM ontvangt vanzelfsprekend wél de identiteit van de makelaar zodat zij de uitspraak mede ten uitvoer kan brengen. ⁵Iedere belanghebbende (dit kan ook een overheidsinstantie zijn, zoals een gemeente) kan een klacht indienen tegen een huurmakelaar. De huurmakelaar is namelijk te allen tijde verplicht het reglement van SCVM te respecteren. Uiteraard moet naast het reglement ook de geldende wetgeving, zoals de Wet Goed Verhuurderschap, worden nageleefd.

De Tuchtcommissie Vastgoedprofessionals kan, na beoordeling van de klacht(en), verschillende maatregelen of sancties opleggen aan de Register-Huurmakelaar. Deze maatregelen variëren van een waarschuwing en een geldboete tot zelfs een schrapping uit het Register-Huurmakelaar. Voor een volledige opsomming van de mogelijke sancties verwijzen wij naar artikel 10 van de VGTZ-brochure.⁶

Indien lokale overheden dit wensen, kan een uitwisseling van gegevens worden ingericht bijvoorbeeld in het kader van de Wet Goed Verhuurderschap. Deze wet heeft immers gemeenten opgelegd dat er lokale meldpunten moeten worden ingericht waar burgers terecht kunnen met hun klachten aangaande oneerlijke (ver)huurpraktijken. SCVM was graag een aanspreekpunt geweest voor de burger én heeft aan verschillende gemeentes voorgesteld om het meldpunt voor hen in te richten, dit had in een vloeiende beweging kunnen zorgen voor een door de branche bekostigde reeds bestaande infrastructuur die informatiedeling mogelijk maakt én een naadloze aansluiting zou betekenen op het tuchtrecht. Nederlandse gemeentes kozen er echter voor om eigen meldpunten in te richten met (al dan niet) eigen personeel. Desalniettemin is er met het oog

⁴ <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/over-de-organisatie/>

⁵ <https://www.degeschillencommissie.nl/uitspraken-overzicht/>

⁶ <https://www.degeschillencommissie.nl/wp-content/uploads/VGTZ-brochure.pdf>

op informatie-uitwisseling veel mogelijk. Zo kunnen uitspraken van een tuchtrechter of klachten bij de Geschillencommissie worden gedeeld met een gemeente of gemeentelijk personeel indien hiervoor de nodige overeenkomsten worden afgesloten.

Keurmerk VerhuurVeilig

Het onafhankelijk keurmerk 'VerhuurVeilig' is een aan een huurmakelaar te verlenen certificaat dat staat voor vakbekwaamheid. Indien de huurmakelaar niet beschikt over een volledig afgeronde (HBO) opleiding tot makelaar, geeft dit certificaat hem/haar de mogelijkheid om zich tóch te kunnen inschrijven in het Register Huurmakelaar én daarmee de titel RHM® te mogen voeren. Het geeft de verhuurder én de huurder de zekerheid dat de kwaliteit van de met dit keurmerk voorziene huurmakelaar is gewaarborgd. Zie **bijlage 2**.⁷ Registratie in het Register voor Huurmakelaars vindt plaats nadat de makelaar het keurmerk VerhuurVeilig heeft behaald. Na zijn registratie mag de huurmakelaar in zijn publieke optreden gebruikmaken van het keurmerk. Voor het keurmerk moet men:

- Een entree-audit ondergaan waarin bedrijfsprocessen en werkmethodes worden geanalyseerd
- Een introductiecursus volgen ter voorkoming van ondermijning
- Aantonen dat woningen eerlijk worden toegewezen op basis van objectieve en non-discriminatoire criteria

Om voor het keurmerk in aanmerking te komen dient een entreeaudit te worden ondergaan, waarbij de werkprocessen van de makelaar onder de loep worden genomen. Hierbij wordt ook gecontroleerd op het eerlijk toewijzen van woningen op basis van objectieve criteria en het voorkomen van discriminatie. Tijdens een audit wordt een aantal willekeurige dossiers tot in detail gecontroleerd. Bij een positieve uitkomst hiervan kunnen de huurmakelaar en eventueel andere huurmakelaars die op hetzelfde kantoor werkzaam zijn, het keurmerk ontvangen en zich aanmelden voor een inschrijving in het Register voor Huurmakelaars van SCVM.

Teneinde het eenmaal verleende keurmerk te behouden, ondergaat de huurmakelaar dan wel het makelaarskantoor (als daar meerdere huurmakelaars werkzaam zijn) een jaarlijks audit waarbij een auditor wederom een aantal willekeurige dossiers controleert. Daarbij wordt onder andere gekeken naar echtheidskenmerken, volledige dossiervorming, verificatiegegevens en kritische besluitvorming. Daarnaast geldt voor iedere Register-Huurmakelaar een permanente educatieverplichting, die momenteel 12 punten omvat. Deze bestaat uit zes verplichte punten en zes vrije punten met beroepsrelevante cursussen, webinars, en workshops. Zie **bijlage 3**.⁸

Relatie SCVM – Brancheorganisaties

SCVM is een onafhankelijke stichting zonder winstoogmerk die huurmakelaars op persoonlijke titel registreert. Ingeschreven huurmakelaars voldoen aan de eisen van vakbekwaamheid, respecteren de door SCVM opgestelde gedragscode en reglementen, volgen de verplichte permanente educatie en onderwerpen zich aan het tuchtrecht van tuchtcommissie Vastgoedprofessionals.

⁷ <https://www.scvm.nl/keurmerk-verhuurveilig/over-keurmerk-verhuurveilig>

⁸ <https://www.scvm.nl/voor-vakmakelaars/permanente-educatie>

SCVM wordt erkend door de Vereniging Eigen Huis (VEH), de Stichting Waarborgfonds Eigen Woningen (verstrekker NHG), de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB), het Contactorgaan Hypothecair Financiers (CHF), de Waarderingskamer, brancheorganisatie VBO Makelaar, VastgoedPRO en het Nederlands Woning Waarde Instituut (NWWI).

SCVM werkt onafhankelijk van de verschillende brancheorganisaties. Het bestuur heeft een onafhankelijke voorzitter en wordt bijgestaan door bestuursleden uit het veld.⁹

Een verplichting voor het keurmerk en zich daarna aan te sluiten bij het huurregister staat NIET gelijk aan een verplichting zich aan te sluiten bij een brancheorganisatie. Het staat de Register-Huurnakelaar (RHM®) vrij om dat niet te doen.

Overige discussie/ aandachtspunten

Het verkrijgen van het keurmerk 'VerhuurVeilig' gaat gepaard met een inschrijving in het Register voor Huurnakelaars. De huurder kan gemakkelijk op de website van de SCVM nakijken of hij/zij/hen al dan niet te maken heeft met een Register-Huurnakelaar (RHM®). Dit maakt het ook administratief makkelijker om eventuele klachten af te handelen.

Een nationale of gemeentelijke verplichting tot registratie zou kunnen zorgen voor inzicht in de werkzame huurnakelaars in de markt en maakt de (tuchtrechtelijke) afhandeling van klachten mogelijk. Een gemeente kan ervoor opteren de verhuurder te verplichten om zich te laten bijstaan door een Register-Huurnakelaar (RHM®). Dit zorgt ervoor dat de huurlast uit handen wordt genomen van de verhuurder, waarbij het huur-/verhuurproces wordt geleid door een professional met kennis van zaken die opereert op een volstrekt transparante, controleerbare en non-discriminatoire wijze. Dit komt zowel huurder als verhuurder – en daarmee in brede zin: de huurwoningmarkt – ten goede. Zo is de verhuurder minder vatbaar voor misbruik van zijn pand en wordt het risico van discriminatie geëlimineerd, althans geminimaliseerd. Daarnaast is de huurder verzekerd dat hij terecht kan bij een onafhankelijke klacht- en tuchtinstantie waardoor de kwaliteit van de branche wordt gewaarborgd. Daarnaast is de volledige administratieve infrastructuur reeds door de branche opgericht en bekostigd wat de last op het gemeentelijk ambtelijk apparaat significant vermindert. Ook zorgt het voor meer flexibiliteit in de lokale infrastructuur, immers is de gemeente niet verantwoordelijk voor de aanwerving van specifiek personeel en/of het inrichten van (software)processen. De oprichting van deze infrastructuur volgde op de gemaakte afspraken uit het convenant dat het Ministerie van Binnenlandse Zaken afsloot met de branche en Vereniging Eigen Huis.¹⁰

⁹ <https://www.scvm.nl/over-scvm/bestuur>

¹⁰ <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2022/02/16/minister-de-jonge-en-woningmarktpartijen-tekenen-verbeterplan-voor-eerlijk-en-transparant-koopproces>