

# Verbeterplan

## Vertrouwen in het koopproces

### Context

- In de huidige gespannen woningmarkt is het extra belangrijk dat kopers en verkopers ervan uit kunnen gaan dat er sprake is van een integer koopproces.
- Vanuit de samenleving is er op dit moment een gebrek aan vertrouwen in de integriteit van het koopproces. Dat vertrouwen kan hersteld worden door het bieden van meer transparantie, duidelijkere regels en betere handhaving.
- Ondertekenende organisaties erkennen dat zij allen een rol hebben om de integriteit van het koopproces te bewaken en nemen het initiatief om samen het vertrouwen in het koopproces te verbeteren. Onderstaande afspraken zijn een invulling hiervan.

### Afspraken

#### Verduidelijken gedragscodes

- De brancheorganisaties zorgen ervoor dat hun gedragscodes begrijpelijk, duidelijk en concreet zijn. Zij vullen deze aan en verbeteren ze waar nodig. De punten die ten minste in de gedragscodes te vinden moeten zijn, zijn als bijlage bij dit plan gevoegd.
- Brancheorganisaties zetten deze aanvulling op de gedragscodes om in duidelijke spelregels binnen de huidige wettelijke kaders. De betrokken organisaties passen deze voor zover van toepassing toe op hun eigen bedrijfsvoering.
- Alle regels die van toepassing zijn op makelaarswerkzaamheden zijn tenminste vindbaar op de websites van de brancheorganisaties. Daaronder vallen protocollen, werkwijzen en spelregels van verschillende biedingsprocedures.
- Brancheorganisaties verwerken de gewenste verduidelijking van de gedragscodes in hun eigen codes. Daarbij streven we naar het in werking treden van de aangepaste gedragscodes per 1 juli 2022.

### Afspraken

#### Aanpassing werkwijze makelaars

- Brancheorganisaties brengen de verduidelijkte gedragscodes actief onder de aandacht van hun leden. Dat doen ze door deze te verwerken in bestaande verplichte training en opleiding.
- Brancheorganisaties organiseren onafhankelijk vereniging overstijgend tuchtrecht in lijn met de nieuwe gedragscodes.
- Brancheorganisaties spreken hun leden aan op het niet naleven van de gedragscode en er wordt waar nodig onafhankelijk vereniging overstijgend tuchtrecht toegepast.
- Brancheorganisaties zetten zich in om een nieuw, laagdrempelig meldpunt voor consumenten in te richten voor het melden van klachten in het gehele koopproces. Zodoende kunnen de brancheorganisaties fenomenen herkennen, waar nodig hun processen en/of regels aanpassen en klachten verder onderzoeken. Daarbij wordt aangesloten bij het traject omtrent het opzetten van onafhankelijk vereniging overstijgend tuchtrecht.
- Vereniging Eigen Huis houdt het meldpunt voor oneerlijke biedingspraktijken open tot 1 april 2022 of zoveel eerder als het meldpunt van de brancheorganisaties operationeel is. Indien nodig opent Vereniging Eigen Huis enige tijd na inwerkingtreding van het verbeterplan en gebruik van het biedlogboek nogmaals het meldpunt om te onderzoeken hoe consumenten het verbeterde koopproces ervaren.

## Verbeteren informatievoorziening aan kopers en verkopers

- Brancheorganisaties verbeteren de communicatie richting kandidaat-kopers en verkopers over de verduidelijkte gedragscodes en de mogelijkheden die zij hebben om melding te maken van het niet-naleven van de gedragscodes. Zij brengen dit actief onder de aandacht bij kandidaat-kopers en verkopers.
- Makelaars geven kandidaat-kopers en verkopers inzicht in het verloop van het biedingsproces door het beschikbaar stellen van een digitaal biedlogboek na het verstrijken van de bedenktijd en/of eventuele ontbindende voorwaarden. Privacy is daarbij een belangrijk aandachtspunt. Het werken met een biedlogboek wordt gefaciliteerd door de brancheorganisaties en de totstandkoming van het biedlogboek wordt gecertificeerd door een onafhankelijke partij. Deze partij wordt op zijn beurt geaccrediteerd door de Raad voor Accreditatie.
- Het ministerie van BZK verkent de mogelijkheden om certificering van het biedlogboek bij wet te verplichten zodat partijen zonder gecertificeerd biedproces niet langer een bied- of onderhandelingsproces kunnen begeleiden. Daarbij wordt ook gekeken welke rol het biedlogboek kan spelen in het voorkomen van onderhandelingen na het sluiten van de bieding.

## Duidelijk proces en vervolgstappen

- We informeren de Tweede Kamer proactief over de inhoud van dit verbeterplan.
- De brancheorganisaties van makelaars stellen op basis van de aangescherpte gedragscodes concrete spelregels op. Deze worden in het eerste kwartaal van 2022 afgestemd met Vereniging Eigen Huis, het ministerie van BZK en de Autoriteit Consument en Markt.
- We komen in april 2022 weer bij elkaar om voortgang op het verbeterplan te bespreken, te evalueren en waar nodig het plan verder aan te scherpen richting aanpassing van de gedragscodes per 1 juli 2022.

Dit verbeterplan is ondertekend door:




VBO  
Vereniging van  
makelaars en taxateurs

vastgoedpro

vereniging  
eigen huis



Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties

16 februari 2022

# Bijlage

Punten die ten minste aan de orde dienen te komen in de verduidelijkte gedragscodes zijn:

- 1. Een makelaar (aan- en verkoop) dient enkel het belang van zijn/haar opdrachtgever.** Het is de makelaar niet toegestaan gelijktijdig een ander belang te dienen dan dat van diens opdrachtgever. Als er ook andere belangen spelen, wordt met de opdrachtgever besproken hoe deze ervan verzekerd is dat enkel zijn/haar belang wordt gediend. De makelaar legt uit waar hij/zij terecht kan met eventuele klachten.
- 2. Een verkoper bepaalt zelf welk verkoopproces wordt gehanteerd.** Een verkoopmakelaar adviseert hierin vanuit het belang van de opdrachtgever door verschillende opties te schetsen en de voor- en nadelen van verschillende methodes te bespreken. Een eventuele overstap naar een ander verkoopproces wordt altijd aan de verkoper voorgelegd voor akkoord.
- 3. Een verkoper bepaalt zelf welk platform hij/zij wil gebruiken voor het aanbieden van een woning.** Het uitgangspunt is daarbij dat de nieuwe woning op elk van de door de verkoper gekozen platformen (open en gesloten) op hetzelfde moment en onder dezelfde voorwaarden wordt aangeboden zodat alle woningzoekenden gelijke kansen hebben om op de hoogte te zijn van nieuw aanbod.
- 4. Indien een woning openbaar wordt geadverteerd, dient iedereen die dat wenst een woning te kunnen bezichtigen.** Indien de bezichtigingsmogelijkheden beperkt zijn kunnen aanvullende transparante criteria gebruikt worden voor het selecteren van potentiële kopers. Enkel het hebben van een aankoopmakelaar mag daarbij geen reden zijn voor selectie. Tijdens deze voorselectie mag niet gevraagd worden een (vrijblijvend) bod te doen.
- 5. Een verkopend makelaar behandelt alle potentiële en kandidaat-kopers op gelijke wijze<sup>1</sup>.** De makelaar communiceert vooraf duidelijk aan alle kandidaat-kopers wat de regels zijn van het gekozen biedproces en levert alle benodigde informatie bij kandidaat-kopers aan voor het uitbrengen van een bod. Als er wordt overgestapt naar een ander biedproces wordt dat gelijktijdig aan alle kandidaat-kopers gecommuniceerd. Daarbij wordt aangegeven wat de reden van de overstap is. In geen geval wordt er informatie gedeeld met kandidaat-kopers of hun makelaar over de reeds ontvangen biedingen of het gewenste bod.
- 6. Tijdens het hele verkoopproces bestaat er geen verschil in informatie tussen verkopend makelaar en verkoper.** Hiertoe worden vooraf duidelijke afspraken gemaakt over hoe en wanneer de verkopers geïnformeerd worden. Daarbij is het uitgangspunt dat alle informatie realtime gedeeld wordt. Daarnaast worden alle biedingen (incl. voorbehouden, roerende zaken en persoonlijke boodschap) en tijdstip van ontvangst geautomatiseerd vastgelegd in een biedlogboek en gedeeld met de verkoper.
- 7. Kandidaat-kopers hebben de mogelijkheid het biedingsproces te controleren.** Alle kandidaat-kopers die een bod hebben uitgebracht, ontvangen na het verstrijken van de bedenktijd en/of eventuele ontbindende voorwaarden een geanonimiseerd biedlogboek waarin het verloop van het biedingsproces automatisch inzichtelijk is gemaakt, ongeacht de biedingsmethode.
- 8. Het automatische biedlogboek wordt gecontroleerd door een onafhankelijke, derde partij.** Deze derde partij wordt geaccrediteerd door de Raad voor Accreditatie.

---

<sup>1</sup> Potentiële kopers zijn alle kopers die geïnteresseerd zijn in een woning, kandidaat-kopers zijn kopers die ook daadwerkelijk een bod uitbrengen op een woning.