



ot mijn genoegen kan ik
dat de directie op 22-02-2005 heeft
u accreditatie te verlenen voor de door u
uitbreiding. (certificatie van makelaars/ taxateurs

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd

Hoogachtend,

ir. J.M. Ruijgers



**DNV-certificeringstraject
voor makelaars geaccrediteerd!**



DNV
en VBO Makelaar,
gefelicitteerd
met het verkrijgen
van accreditatie!





10 Certificering

De ontstaansgeschiedenis van de certificering en de register makelaars/taxateurs onder de loep.

6 Raad voor Accreditatie

De algemeen directeur van de RvA, ir. J.C. van der Poel over de accreditatie.

14 Voorzitter VBO

Joël E. van der Reijd spreekt zijn vreugde uit.

20 Commissie van Beroep

Leden van de Commissie van Beroep staan voor handhaving in de beroepspraktijk.



16 Afnemers taxaties

Prominenten uit de financiële wereld over de kwaliteit van de SCVM-geregistreeerde makelaar.

23 Citogroep

Aan het eind van de makelaarsopleiding neemt de Citogroep de examens af. Ook zij zijn blij met de accreditatie!

27 Beroepsopleiding Makelaar

Goede makelaars/taxateurs ontstaan bij de bron. De opleiding tot makelaar van de VBO draagt hier haar steentje aan bij.



24 Waarborgcommissie

Voorzitter van de Waarborgcommissie J.P. Kalt geeft, samen met zijn bestuur, zijn mening over de accreditatie.

28 Permanente Educatie

Makelaars/taxateurs houden hun kennis actueel door middel van het PE-traject.

Accreditatie, een mijlpaal.....

Voor U ligt een speciale uitgave van 'Vastgoed Adviseur' ter gelegenheid van het feit dat de DNV-Certificeringsregeling Makelaar/Taxateur o.z. van de Stichting Certificering VBO Makelaars SCVM onder accreditatie is gebracht.

Accreditatie door de Raad voor Accreditatie is de hoogst mogelijke erkenning die een certificeringsregeling ten deel kan vallen. De certificeringsregeling is de eerste (en tot dusverre enige) regeling in Nederland die onder accreditatie is gebracht. En dat krijg je niet cadeau, zo hebben wij aan den lijve ondervonden. Ruim twee jaar en verschillende audits heeft het geduurd voor het zover was. U kunt zich dan ook niet voorstellen hoe trots ik hier op ben!

Sinds de afschaffing van de beëdiging van makelaars, per 1 maart 2001, is de branche aan de slag gegaan met persoonscertificatie volgens Europese Norm EN 45013 (inmiddels ISO 17024). Helaas mocht het toentertijd niet komen tot één branchebrede certificeringsregeling. Partijen in de branche konden het onderling niet eens worden over een uniforme kwaliteitsstandaard. Aldus zijn er in het vastgoed twee certificeringsregelingen ontstaan. Eén via de KEMA (Vastgoedcert) en één via DNV (SCVM). Alhoewel het Register van de SCVM kleiner is, blijkt het nu toch als eerste te hebben voldaan aan de hoogste kwaliteitseisen, zoals die gesteld worden door de Raad voor Accreditatie.

Ondertussen hebben concurrente certificeringsregelingen in de publiciteit de markt wel willen doen geloven dat de certificeringsregeling van de SCVM onvoldoende bestaansrecht heeft en derhalve wel binnen afzienbare tijd zal verdwijnen. Welnu geachte lezers, U zult wel begrijpen dat daar, met dit predikaat op zak, geen sprake van is! Verderop in deze Vastgoed Adviseur vindt U nadere uitleg over de betekenis van Certificatie en Accreditatie en het commentaar daarop vanuit diverse invalshoeken. Onder andere de certificerende instelling DNV, de RvA, de SCVM en aanbieders en afnemers van makelaarsdiensten geven ieder vanuit hun eigen invalshoek commentaar op de behaalde mijlpaal en de betekenis ervan voor hen. Tezamen geeft een en ander U een compleet beeld van de huidige situatie in de markt.

Maar... na even uitbundig gejuicht te hebben over de behaalde resultaten wordt het wel tijd om weer met onze beide benen op de grond te landen. Hoe belangrijk accreditatie onder insiders op de certificatiemarkt en tussen professionals onderling ook is, bij de consument is het een nagenoeg onbekend fenomeen. Ik denk niet dat er een woonconsument onder de indruk zal zijn als zijn makelaar verklaart 'gecertificeerd te zijn middels een geaccrediteerd traject'. De woonconsument wil gewoon waar voor zijn geld. Die wil een vakkundige makelaar die up-to-date is in zijn vak. Dát is waar de makelaars van onze brancheorganisatie voor staan. En als U zich daarbij aansluit doet U, net als de 850 collega's die U voorgingen, ongetwijfeld goede zaken!



Michiel Goofers
Secretaris/ directeur VBO Makelaar



GOED GEDAAN VBO MAK

Certificering is een onmisbaar instrument voor profilering

“Goed gedaan, VBO Makelaars! Het getuigt van lef dat deze beroepsgroep, die zelf immers een vertrouwenstaak heeft, de keuze heeft gemaakt voor toetsing door derden. En ook lof voor Det Norske Veritas (DNV), dat zich verplicht deze geaccrediteerde certificeringsregeling regelmatig te laten toetsen. Het is niet eenvoudig geweest om tot dit fraaie resultaat te komen, maar we mogen nu concluderen dat er een certificeringsregeling is die aan alle eisen voor accreditatie voldoet: competentie, onafhankelijkheid en onpartijdigheid. Het certificaat staat voor herkenbare kwaliteit, en daarmee is iedereen gediend.”

Dat is de visie van ir. J.C. van der Poel, directeur van de Raad voor Accreditatie. Over certificering zegt hij: “Het is uiteindelijk de markt die bepaalt of men behoefte heeft aan een certificaat. Als dat het geval is, moet het certificaat een bewijs zijn dat (in dit geval) de makelaar of taxateur voldoet aan alle gestelde eisen. Het moet immers een document zijn dat vertrouwen geeft. De eisen voor het behalen van het certificaat worden opgesteld door deskundigen uit het ‘veld’, en het resultaat is een normatief document en een certificatieschema dat toetsbare normen bevat. Wanneer de certificerende instelling het certificatieschema vervolgens aanmeldt voor accreditatie door de Raad voor Accreditatie, wordt een beoordeling uitgevoerd waarbij onpartijdigheid en onafhankelijkheid van de certificeerder belangrijke aspecten zijn. Wij bekijken ook in hoeverre de certificeren-

de instelling de competentie heeft om de beroepsgroep volgens de certificatie-eisen te beoordelen. In het geval van het DNV-certificatieschema voor makelaars en taxateurs ging het zowel voor DNV als de RvA

om een nieuw competentiegebied. Dat stelde ook aan onze Raad geheel nieuwe eisen: wij hebben immers de plicht om zelfstandig onderzoek te doen naar de competentie van de certificeerder voor deze branche.”



*ir. J.C. van der Poel,
directeur van de Raad voor Accreditatie*

ELAARS!

“Het is uiteindelijk de markt die bepaalt of men behoefte heeft aan een certificaat”

K. Morsman

Aan alle eisen voldaan

Kees Morsman is manager Personnel Certification bij DNV. Hij zegt: “Certificeren is meten op basis van een transparante en geaccepteerde norm. Voor het certificeren van personen geldt dat de persoon die gecertificeerd wordt, voldoet aan de eisen van vakbekwaamheid: kennis, kunde, ervaring en gedrag. Daarvan krijgt hij of zij een schriftelijk, erkend bewijs, het certificaat. Voor de SCVM heeft DNV een certificatieschema voor de Makelaar/Taxateur o.z. ontwikkeld. De vakinhoudelijke kennis kwam van vertegenwoordigers van VBO Makelaar, die samen met marktpartijen de Waarborgcommissie vormden. Samen hebben zij de eisen bepaald waaraan de makelaar die wil worden gecertificeerd, moet voldoen.”

DNV is een internationaal werkend certificeringsbureau, dat veel ervaring heeft met persoonscertificering in tal van branches. De terugtrekkende overheid, die marktwerking hoog in het vaandel heeft staan, vergroot de aandacht voor en de toepassing van persoonscertificatie. Zo ook voor de beroepsgroep Makelaar-Taxateur biedt certificering een nieuw, waardevol instrument

om zich te profileren.

De eerste stap was het instellen van een Stuurgroep Certificering Makelaars (SCM) in juli 1999. In die stuurgroep waren nog alle drie de makelaarsorganisaties vertegenwoordigd. De opdracht was duidelijk: ‘Ontwikkel een certificeringsregeling die breed door de branche wordt gedragen’. Nog geen anderhalf jaar later werd de eindrapportage van de SCM overhandigd aan toenmalig minister van Economische Zaken mevrouw A. Jorritsma-Lebbink.

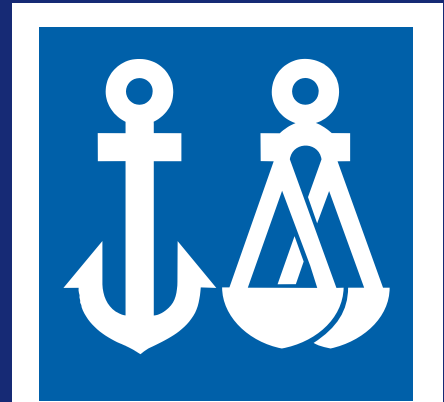
De breuk

Voorzitter Van Klaveren was optimistisch: “Er is nu een transparante regeling die openstaat voor eenieder die zich wil onderwerpen aan de geformuleerde criteria”. De landelijke Waarborgcommissie kreeg een belangrijke rol in het bepalen van de eindtermen; de eisen waaraan de makelaar zou moeten voldoen. En in de Waarborgcommissie ging het fout: de NVM en in haar kielzog de LMV zetten de hakken in het zand en eisten in april 2001 dat VBO Makelaar de NVM-regeling zou overnemen. Naar hun mening kon immers alleen de NVM de

gewenste kwaliteit leveren. De VBO en de andere leden waren het met die stelling niet eens: de lat voor instroming mocht niet absurd hoog worden gelegd. Een breuk was het gevolg. Snelle actie was geboden om alsnog tot certificering te komen, dus ging in oktober de DNV-Waarborgcommissie van start. De Stichting Certificering VBO Makelaars (SCVM) werd opgericht met de Haagse notaris mr. W.W. van 't Hoff als voorzitter. Oud-directeur van de Rijnlandsche Hypotheekbank de heer J. Kalt werd voorzitter van de Waarborgcommissie, waarin naast de VBO een groot aantal deskundigen uit diverse disciplines en branches waren vertegenwoordigd. De uitstekende samenwerking resulteerde in een sluitende certificeringsregeling: de eerste certificaten werden in maart 2002 uitgereikt.

Het register staat open voor alle DNV-Gecertificeerde Register-Makelaar/Taxateurs o.z., en al snel meldden zich behalve VBO-leden ook leden van de andere organisaties. Overigens: in feite is voor elke beroepsbeoefenaar de inschrijving ‘tijdelijk’. Uitgangspunt van certificering is immers dat kennis, kunde, ervaring en gedrag periodiek ge-





toetst worden. Met de hertoetsing kan iedereen aantonen dat hij of zij nog steeds aan de eindtermen voldoet.

Certificering, hercertificering en profilering

Wie in het register wil worden opgenomen als DNV-Gecertificeerd Register-Makelaar/-Taxateur o.z. doet er goed aan een opleiding tot makelaar te hebben gevolgd. De Beroepsopleiding Makelaars (BOM) is een uitstekende mogelijkheid, maar ook andere diploma's van makelaarsopleidingen worden geaccepteerd. Na de theorie-examens volgt een praktijkproef waarbij de kandidaat zijn vaardigheden in het taxeren en bemiddelen moet aantonen. Als hij ook daarvoor geslaagd is, kan hij zich voor certificatie melden bij DNV. Wanneer de nodige formaliteiten zijn vervuld, ontvangt de makelaar/taxateur het officiële certificaat.

Vervolgens treedt een traject van Permanente Educatie in werking, dat verplicht gevolgd moet worden door de DNV-Gecertificeerde Register-Makelaar/Taxateurs o.z.. Na vijf jaar moeten voldoende punten zijn behaald om opnieuw voor het certificaat in aanmerking te komen.

Morsman: "Certificering vormt in onze tijd een onmisbaar instrument voor profilering. De consument vraagt om duidelijkheid en wil zekerheid hebben omtrent de kwaliteit van product- en dienstenaanbieders. Dat geldt ook voor makelaars en taxateurs: zij kunnen nu bewijzen dat de klant te maken heeft met een betrouwbare bemiddelaar. Immers: wie zich niet houdt aan de normen die door de beroepsgroep en de 'markt' worden bepaald, is het certificaat snel kwijt."

Raad voor Accreditatie

Een certificeringsregeling optuigen is een lang en intensief proces, dat naar de mening van de SCVM-betrokkenen pas zou zijn afgerond met de accreditatie door de Raad

voor Accreditatie op basis van een wereldwijd geldende accreditatienorm. Na twee jaar en diverse audits werd de accreditatie tenslotte verkregen.

De Stichting Raad voor Accreditatie is opgericht als toezichthouder op instellingen in de publieke en private sector die conformiteit beoordelen van producten, vakbekwaamheid, kwaliteitssystemen, werkpro-

"Het kabinet werkt exclusief met de RvA als organisatie die keurmerkverleners keurt"

cessen, testen en meetinstrumentaria. Op verzoek kan de RvA een certificatie-instelling op basis van Europese of mondiale accreditatienormen beoordelen. Wanneer daar aantoonbaar aan wordt voldaan, kan de accreditatie worden verleend. Bovendien werkt de RvA samen met zusterorganisaties in Europa en daarbuiten aan het gelijkstellen van de toepassing van accreditatienormen in internationaal verband. Zo worden handelsbelemmeringen weggenomen. DNV is geaccrediteerd door de RvA, en dat betekent dat er een gerechtvaardigd vertrouwen bestaat dat de organisatie deskundig, onafhankelijk en onpartijdig invulling geeft aan haar certificeringsactiviteiten. Desondanks worden bij elk nieuw certificatieschema dat de organisatie ontwikkelt, de punten onpartijdigheid, competentie en toetsbaarheid specifiek beoordeeld door de Raad.

Het kabinet werkt exclusief met de RvA als organisatie die keurmerkverleners keurt: de overheid wil op deze manier versnippering van het toezicht voorkomen. De Raad moet

wel verantwoording afleggen over zijn activiteiten aan de overheid.

Frequente toetsing

Over de accreditatie van het certificatieschema voor de DNV-Gecertificeerd Register-Makelaar/taxateur o.z. zegt de RvA-directeur: "Deze kwestie lag uiterst gevoelig, gezien het feit dat de Raad waakt voor dominantie van een der marktpartijen. We eisen betrokkenheid van alle belanghebbenden, en ook dat was geen eenvoudige zaak omdat enkele marktpartijen zich niet wilden binden aan de regeling: zij wilden absoluut hun onpartijdigheid bewaren. Er was echter wel voldoende inbreng van alle relevante partijen, en dat heeft nu geleid tot de accreditatie van DNV voor dit certificatieschema. De accreditatie is vier jaar geldig, maar wordt eenmaal per jaar getoetst. Daarbij wordt uitvoerig gecontroleerd of men nog op het goede spoor zit. De continuïteit moet immers ook gewaarborgd zijn: alle betrokkenen moeten erop kunnen vertrouwen dat het certificaat de inhoud heeft die het pretendeert te hebben."

"Certificering vormt tegenwoordig een onmisbaar instrument voor profilering"

DNV-certificatietraject voor makelaars/tax geaccrediteerd!

De eed als kwaliteitskeurmerk?

In het kader van het project Marktwerking, Deregulering en Wetgevingskwaliteit (MDW) heeft de Rijksoverheid op 1 maart 2001 de wettelijk geregelde vakbekwaamheid en beëdiging van makelaars en taxateurs in onroerende zaken afgeschaft. Het kabinet heeft hiertoe besloten om onder andere vrije marktwerking, kwaliteitsborging en transparantie in de markt te bevorderen.

Uit onderzoek bleek immers onder andere dat de (kwaliteit van) diensten van beëdigde makelaars niet onderdeden voor die van hun niet-beëdigde collega's. De éénmalige proeve van bekwaamheid was slechts een momentopname, waarmee bovendien de markt werd afgeschermd voor nieuwe toetreders. Er was dus geen enkele reden voor de overheid om een wettelijke bescherming voor makelaars in stand te houden.

Afgezien daarvan plaatste de wettelijke beëdiging van makelaars deze beroeps-groep op een onredelijke manier in een bevoorrechte positie ten opzichte van de niet-beëdigde collegae. Dit strookte niet met het

overheidsbeleid dat streeft naar een vrije mededinging in een transparante en voor iedereen toegankelijke markt.

Afschaffing van de wettelijke beëdiging van makelaars moest echter niet leiden tot 'wild-west' in de makelaardij. Een adviescommissie had de regering daarom geadviseerd om, in plaats van de beëdiging, persoonscertificering te introduceren volgens EN 45013 (inmiddels ISO 17024).

“Afschaffing van wettelijke beëdiging moest niet leiden tot ‘wild-west’ in de makelaardij”

Een certificeringsregeling voor makelaars, in plaats van de beëdiging, opgesteld door de marktpartijen zelf, biedt de afnemers van makelaars- en taxateursdiensten namelijk wél een objectieve kwaliteitswaarborg. Certificering kenmerkt immers een traject dat onafhankelijk, non-discrimina-

toir, transparant en voor iedereen toegankelijk is.

Om tot een branchebrede certificeringsregeling te komen is vervolgens een Waarborgcommissie opgericht, waarin naast de NVM, LMV, VBO en de Vereniging Eigen Huis, ook de Nationale Hypotheek Garantie, de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie, VNO-NCW, MKB Nederland en geldverstrekende instellingen (het Contactorgaan Hypothecair Financiers) zitting hadden.

Op enig moment bestond er in de Waarborgcommissie consensus over de kwaliteitseisen waaraan de gecertificeerde makelaars moesten voldoen. Alleen de NVM en de LMV konden zich in dit compromis niet vinden waardoor de Waarborgcommissie tot de conclusie kwam dat een branchebrede certificeringsregeling op dat moment niet haalbaar bleek te zijn. De VBO heeft vervolgens op eigen initiatief de certificeringsregeling, zoals besproken in de Waarborgcommissie, tot uitvoering gebracht in samenwerking met certificerende instelling Det Norske Veritas (DNV). NVM en LMV kwamen eveneens met een eigen certificeringsregeling via KEMA.

ect kateurs

Certificeren is meten

Sinds maart 2002 bestaat de mogelijkheid voor makelaars/taxateurs om zich, conform de ISO 17024 norm, te certificeren door Det Norske Veritas (DNV), de grootste persoons-certificeerder van Europa.

Om in aanmerking te komen voor het verkrijgen van het persoonscertificaat dient de makelaar/ taxateur aantoonbaar te voldoen aan de actuele eisen met betrekking tot kennis, inzicht, vaardigheden en beroepshouding, zoals vastgelegd in het 'beroepscompetentieprofiel voor makelaar/ taxateur onroerende zaken'.

Een onafhankelijke Waarborgcommissie, waarin vertegenwoordigers zitten uit de makelaars- en taxateurbranche, afnemers van makelaars- en taxateurdiensten en externe deskundigen, houdt toezicht op het certificeringstraject.

De makelaar/taxateur moet minimaal in het bezit zijn van het theoriediploma makelaardij om zich aan te kunnen melden voor de praktijktoetsen 'taxeren woonhuis, taxeren woon-winkel/woon-praktijkpand en middelen'.

Ter voorbereiding op deze praktijktoetsen wordt de makelaar/-taxateur de mogelijkheid geboden om deel te nemen aan de praktijkopleiding, die landelijk wordt aangeboden door het opleidingsinstituut Beroepsopleiding Makelaars BV.

De examens staan onder toezicht van DNV en zijn uitbesteed aan de Citogroep, een toonaangevende organisatie op het gebied

“De certificeringsregeling beoogt kwaliteit van nu en later te waarborgen”

van het valide meten van (leer)prestaties en onder andere bekend van de examens voor het middelbaar onderwijs.

Als de makelaar/taxateur erin slaagt om de



drie onderdelen van de praktijkproef met goed gevolg af te leggen én aan kan tonen dat hij/zij praktiserend makelaar/taxateur is, zal de certificerende instelling overgaan tot het verstrekken van het persoonscertificaat. Door het behalen van dit certificaat is de makelaar/taxateur bevoegd om te taxeren voor alle geldverstrekkers.

Van certificatie naar registratie

Teneinde de door DNV gecertificeerde makelaars/ taxateurs gemakkelijk te kunnen herkennen, staan zij ingeschreven in het register van de Stichting Certificering VBO Makelaars (SCVM). Naast een keurmerk voor de consument, biedt dit register aan financiële instellingen de zekerheid dat de geregistreeerde beroepsbeoefenaar gekwalificeerd is en tegen beroepsaansprakelijkheid is verzekerd. Geregistreeerde makelaars/taxateurs dienen zich bovendien te

conformereren aan de 'Gedragscode van de SCVM'. Overtreding van de bepalingen in deze Gedragscode kan tot verwijdering uit het register leiden.

Hercertificatie

DNV houdt toezicht op de handhaving van de in het certificatieschema geformuleerde kwaliteitscriteria. Gecertificeerde makelaars moeten regelmatig aantonen nog altijd over de nodige kennis, kunde en ervaring te beschikken. Alleen op die manier kunnen zij hun certificaat en de inschrijving in het SCVM-register behouden.

Het DNV-certificaat heeft een geldigheidsduur van vijf jaar. Om na 5 jaar voor hercertificatie in aanmerking te komen dient

“Certificering beoogt niet alleen de kwaliteit van dit moment, maar ook op langere termijn te waarborgen”

de makelaar/taxateur het door de Waarborgcommissie vastgestelde Permanente Educatie traject te volgen. De makelaar/taxateur dient jaarlijks deel te nemen aan deze opscholingsbijeenkomsten onder andere met als doel het actueel houden van zijn of haar kennis. De certificeringregeling beoogt immers niet alleen de kwaliteit van dit moment te waarborgen, maar ook de kwaliteit op langere termijn!

Accreditatie; de kroon op het werk!

De Stichting Raad voor Accreditatie (RvA) is opgericht als toezichthouder op instellingen in de publieke en private sector die de kwaliteit beoordelen van onder andere vakbekwaamheid, kwaliteitssystemen en werkprocessen. De RvA draagt hierdoor bij aan het kwaliteitsimago van Nederland.

Op verzoek van certificerende instelling DNV heeft de RvA het certificeringstraject

voor makelaars/taxateurs op basis van Europese normen beoordeeld. Na uitvoerige bestudering van het certificatieschema en een aantal audits zijn de deskundigen van de RvA tot de overtuiging gekomen dat het certificatieschema aan de hoge kwaliteitseisen van de Raad voldoet. Dit betekent dat het certificatieschema voor makelaars/taxateurs van DNV thans het enige in zijn soort is dat onder accreditatie van de RvA, het hoogste kwaliteitsborgende orgaan dat Nederland op dit gebied rijk is, is gebracht.

Van acceptatie naar appreciatie

De Vereniging Bemiddeling Onroerend Goed is uiteraard zeer trots op de appreciatie van de Raad voor Accreditatie voor het DNV-certificeringstraject van makelaars/taxateurs. Deze makelaars – ingeschreven in het register van de SCVM – mogen, als enige in Nederland, vanaf heden het accreditatiestempel gebruiken en dat wordt als een bijzonder grote eer ervaren.

VBO Makelaar is zeer verheugd over het feit dat DNV is geaccrediteerd voor het certificeringsschema. VBO-secretaris Michiel Goofers: “Ik werd in het recente verleden meer dan eens geconfronteerd met geruchten over de levensvatbaarheid van het SCVM-register, maar zoals wij altijd hebben aangegeven, staat de continuïteit van dit register niet ter discussie. En de verkregen accreditatie bewijst eens te meer dat daar ook geen enkele aanleiding voor is!”

Uitbreiding certificatieschema

Dit voorjaar wordt het certificatieschema voor makelaars/taxateurs uitgebreid met het gespecialiseerde schema voor agrarische makelaars/taxateurs en in een later stadium zal ook het schema voor de bedrijfsmatige makelaars/taxateurs volgen.

Agrarische makelaars/taxateurs, die voldoen aan de kennis- en ervaringseisen, zoals vastgesteld door de Waarborgcommissie, kunnen zich binnenkort aanmelden bij

“Alle geruchten over de levensvatbaarheid van het SCVM-register zijn met deze accreditatie van de baan”

de certificerende instelling voor een agrarische inpassingsregeling.

Na beoordeling door DNV zal het certificaat worden verstrekt, waarmee de makelaar zich vervolgens kan laten registreren in de Agrarische Kamer van het SCVM-register.

Voor gediplomeerde agrarische makelaars, die niet in aanmerking komen voor de inpassingsregeling, bestaat de mogelijkheid zich aan te melden voor het praktijkexamen, dat uiteraard eveneens onder toezicht van DNV staat. Bij voldoende resultaat, kunnen ook deze agrarische makelaars een certificaat van DNV tegemoet zien.

Inpassingsregeling NRVT geregistreerden

Het SCVM-bestuur is herhaalde malen door geregistreerde NRVT-taxateurs benaderd om toelating. De Waarborgcommissie, het orgaan dat toezicht houdt op het certificatieschema voor makelaars/taxateurs, heeft hierop vervolgens besloten om de inpassingsregeling voor hen open te stellen. Dit houdt in dat praktiserende taxateurs zich dit voorjaar kunnen aanmelden voor deelname aan de drie praktijktoetsen, taxeren woonpand, taxeren woon-praktijk/woon-winkelpand en bemiddelen, welke door de Citogroep zullen worden afgenomen. Ter voorbereiding op deze praktijktoetsen zal de Beroepsopleiding Makelaars een praktijkgerichte examentraining aanbieden voor elke belangstellende NRVT geregistreerde.

SCVM ERG BLIJ MET WAARDERING

“We wisten dat ons certificatieschema goed in elkaar zat”

“Deze accreditatie is een waardevolle stempel van goedkeuring”, aldus mr. Wim van 't Hoff, notaris te Den Haag en voorzitter van de Stichting Certificering VBO Makelaars (SCVM). “We wisten dat ons certificatieschema goed in elkaar zat, desalniettemin kostte het nog bijzonder veel inzet en tijd om dit stempel te verkrijgen. Het is alsof je al uitstekend kunt autorijden, alle examens succesvol hebt afgelegd, en nu eindelijk dat roze documentje in je handen hebt.” Voorzitter Van 't Hoff verwacht dat met name de instanties die gebruikmaken van makelaarsdiensten, zoals banken en hypotheekverstrekkers, de accreditatie op waarde weten te schatten. Bovendien zullen consumentenorganisaties als Vereniging Eigen Huis en de Consumentenbond er groot belang aan hechten. “Met certifice-

ring bied je een waarborg aan het beroep van makelaar. Daar is terecht behoefte aan”, aldus Van 't Hoff.

Groot voorstander van kwaliteitswaarborging

“Ja, certificering is zeer belangrijk als kwaliteitswaarborg”, knikt Fred Schuurs, bestuurslid SCVM, tevens directeur van VvE Belang, de belangenorganisatie voor appartementseigenaren. “We hebben zelf – in samenwerking met andere partners – recent drie certificaten ontwikkeld, waaronder het certificaat voor professionele VvE-beheerders. Dat geeft al aan dat we een groot voorstander zijn van kwaliteitswaarborging. VBO Makelaars en VvE Belang werken al lange tijd uitstekend samen, en ik ben blij dat ik mijn medewerking heb kunnen leveren aan de totstandkoming van deze uitstekende certificeringsregeling. De materie was vaak behoorlijk weerbarstig, maar het resultaat mag er zijn. Ook voor de appartementenmarkt is de accreditatie van de SCVM-certificeringsregeling een goede zaak.”

Je biedt zekerheid aan de buitenwacht

De SCVM wil nieuwe makelaars voorzien in alle behoeften die nodig zijn om goed te functioneren. Daartoe heeft de Waarborgcommissie, ‘het hart van de stichting’ aldus Van 't Hoff, het DNV-certificatietraject ontwikkeld met o.a. normen en een opleidingstraject. Het secretariaat van de SCVM is ondergebracht bij een onafhankelijk bureau, waar secretaris mr. Roland Huisman het register beheert. Huisman: “Iedereen kan een certificatieschema verzinnen,

Van 't Hoff: “Met certificering bied je een waarborg aan het beroep van makelaar”

“SCVM is een groot voorstander van kwaliteitswaarborging”

maar niet iedereen wordt geaccrediteerd. Dit is een belangrijke blijk van waardering”. Huisman verklaart de registratie in praktijk: “Wanneer een makelaar zich aanmeldt controleren wij allereerst of hij aan alle eisen voldoet: ‘Is hij daadwerkelijk in het bezit van een certificaat?’ en ‘Heeft hij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering?’ Inschrijving in het register vergt verder legitimatie en een gemeentelijke verklaring omtrent het gedrag. Tevens moet de gedragscode SCVM worden onderschreven. Op die manier bied je zekerheid aan de buitenwacht. Iedereen kan het register raadplegen via de website www.scvm.nl.”

Ooit één landelijke organisatie

Inmiddels staan zo'n 770 makelaars geregistreerd, waarvan ruim 600 VBO-makelaars. Meer dan 150 makelaars die niet zijn aangesloten bij de VBO hebben ook gekozen voor de SCVM-certificering. SCVM-voorzitter Van 't Hoff: “Dat aantal gaat na deze accreditatie ongetwijfeld toenemen. Helaas bestaan er nog steeds twee registers naast elkaar en twee opleidingstrajecten. De verschillen tussen deze twee zullen in de toekomst waarschijnlijk afnemen, aangezien de branche en de markt zijn gediend bij eenduidigheid. Het is derhalve mijn hoop dat er ooit één landelijke organisatie komt voor de certificering van makelaars.”



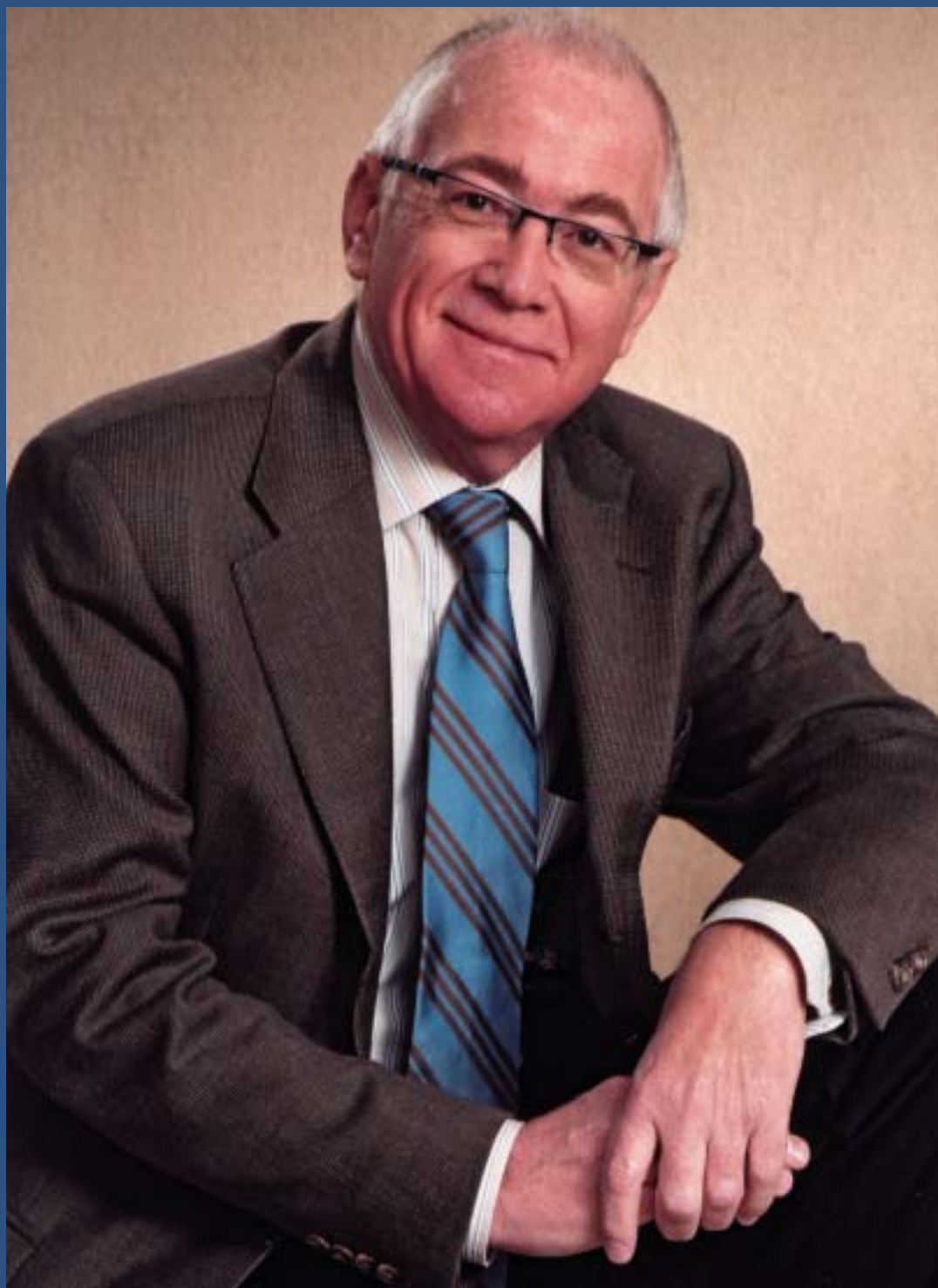
Tekst: A. Huijbrechts – Foto: H. van Raamsdonk

SCVM



STICHTING
CERTIFICERING
VBO MAKELAARS

VBO Makelaars-voorzitter



“We verwachten binnenkort het duizendste lid in te schrijven”

er Joël van der Reijd:

“Het is nu voor iedereen duidelijk dat gecertificeerde VBO-makelaars voldoen aan de hoogste kwaliteitseisen”

De Stichting Certificering VBO Makelaars beschikt over het eerste en enige certificatie-traject dat geaccrediteerd is door de Raad voor Accreditatie. Een lang en intensief proces is daarmee tot een succesvol einde gebracht. Ook voor Joël van der Reijd, voorzitter van VBO Makelaars, is dat een reden voor tevredenheid. Echter: ondanks het behaalde succes kijkt de voorzitter met gemengde gevoelens terug op de voorbije periode. ‘Vastgoed Adviseur’ vroeg hem naar de reden van dat ‘dubbele’ gevoel. Is er niet alle reden tot juichen?

Van der Reijd: “Natuurlijk zijn we blij met dit resultaat, zeker als je terugkijkt naar het nog zeer recente verleden. De afschaffing van de beëdiging en titelbescherming van makelaars was pas vijf jaar geleden een feit. VBO-makelaars waren tot voor kort miskend, de erkenning dat ze deskundige en betrouwbare makelaars zijn, werd hun door branchegenoten misgund, en hun kwalificatie werd zelfs ontkend. Nu is duidelijk dat VBO-makelaars voldoen aan de strengste kwaliteitscriteria. Daar zijn we blij om en natuurlijk zijn we er ook trots op.

Maar dat is niet alles. Ik ben – net als de vele betrokkenen die in deze uitgave aan het woord komen – natuurlijk ook niet gelukkig met het feit dat er nu twee certificeringsregelingen naast elkaar bestaan (alhoewel dat ook wel weer heel Nederlands is). Als de andere makelaarsverenigingen bereid waren geweest tot samenwerking, en VBO Makelaars in 2001 ook hun plaats in de markt hadden gegund, hadden nu alle ma-

kelaars een plaats kunnen krijgen in een gezamenlijk register. Dat zou vanzelfsprekend ook in het voordeel zijn geweest van al die branchegenoten die nu niet de mogelijkheid hebben om een certificaat te verwerven waarop het logo van de Raad voor Accreditatie prijkt. Zeker in de huidige conjunctuur is iedereen gediend met samenwerking.”

Certificering en accreditatie zijn geen eenvoudige zaak. Is het, gezien het bovenstaande, naar uw mening allemaal wel de moeite waard geweest?

“Het was inderdaad soms een moeizaam proces, maar ik ben wel degelijk van mening dat het de moeite waard is geweest. Wij hebben bewezen de kwaliteit te leveren die we altijd hebben gepretendeerd te hebben. Zelf waren we daarvan natuurlijk altijd al van overtuigd; nu is het voor iedereen duidelijk. Onze concurrenten beweerden tot voor kort nog dat het SCVM-register geen lang leven beschoren zou zijn. Ik denk dat het nu zonneklaar is dat ons register een succesvol initiatief is. Dat blijkt ook wel uit de groei van het aantal DNV-Gecertificeerde Register-Makelaar/Taxateurs o.z. én uit de groei van VBO Makelaars; we verwachten binnenkort het duizendste lid te kunnen inschrijven.”

Wat betekent dit succes nu eigenlijk voor de consument? En voor de aangesloten makelaars?

“Certificatie is een betrekkelijk nieuw fenomeen, dat – in het geval van makelaarscertificering – de consument kwaliteit van

dienstverlening moet garanderen. In dit geval is die kwaliteit inderdaad gegarandeerd. De Raad voor Accreditatie is bijzonder streng in het beoordelen van de certificeringsregeling. De consument, maar ook de banken, verzekeraars en andere betrokkenen weten zeker dat de makelaars die bij ons geregistreerd zijn, uitvoerig zijn getoetst volgens objectieve normen. Een extra zekerheid dus, die alleen DNV-Gecertificeerde Register-Makelaar/Taxateurs o.z. kunnen bieden. VBO Makelaars biedt haar leden daarmee veel meer voor weinig geld, en dat zien steeds meer vakgenoten in. De groei van het ledenaantal heeft ook alles te maken met het feit dat wij door onze marketingstrategie een aantrekkelijke marktpartij vormen, die een sterke positie inneemt als het gaat om belangenbehartiging van de leden. Kortom: de toekomst ziet er zonnig uit!”



FINANCIËLE WERELD VERH



K.J.R. Schiffer, directeur Nationale Hypotheek Garantie: “De waarborgen kunnen mij niet hoog genoeg zijn”

“Ik wil VBO Makelaars, de SCVM en DNV van harte feliciteren met dit mooie resultaat. Het is goed voor alle partijen die betrokken zijn bij het eigenwoningbezit: voor het Waarborgfonds, de geldgevers en natuurlijk vooral voor de consument.”

Dat is de mening van K.J.R. Schiffer, directeur van het Waarborgfonds Eigen Woningen, uitvoerder van de Nationale Hypotheek Garantie. “Certificering heeft voor ons een duidelijke meerwaarde. De kwaliteit van de taxatie is net zo belangrijk als het inkomen van de woningkoper en zijn kredietwaardigheid, want het borgstellingsrisico wordt daardoor natuurlijk in belangrijke mate beperkt. Dat houdt in dat de waarborgen wat mij betreft niet hoog genoeg zijn. De SCVM is erin geslaagd om deze waarborgen op basis van objectieve criteria te realiseren, en dat is een zeer verheugende zaak.

Nationale Hypotheek Garantie heeft een onafhankelijke positie tussen de diverse partijen en tussen markt en overheid. Daarom wil ik me ook niet committeren aan één van de partijen”, zegt Schiffer. “Wij stellen er

prijs op neutraal te blijven en op afstand te blijven. Dat neemt niet weg dat we altijd graag bereid zijn om onze mening en advies te geven. En natuurlijk hadden ook wij graag gezien dat er één certificeringsregeling tot stand was gekomen.”

NHG accepteert de taxaties van alle gecertificeerde makelaars/taxateurs. Echter: onder voorbehoud dat de minister van VROM akkoord gaat, geldt die acceptatie vanaf 1 januari 2006 niet meer voor degenen die ingeschreven zijn in het register van de NRVT. Schiffer: “Ik wil hiermee duidelijk maken dat wij absolute kwaliteit willen. We gaan alleen voor het beste.”

“Vanaf 1 januari 2006 worden taxaties van degenen die ingeschreven zijn in het NRVT-register niet meer geaccepteerd”

Ing. H.C. Verkerk, senior projectleider van het ministerie van Economische Zaken: “De consument is nu in staat een goede keuze te maken”

“De wettelijke titelbescherming van makelaars wordt afgeschaft. Ook de beëdiging van makelaars wordt beëindigd. Een brede certificeringsregeling en een onafhankelijke geschillencommissie moeten hun plaats innemen. Hierdoor zal de marktdoorzichtigheid voor de consument worden vergroot, kan de kwaliteitsborging voor de consument worden verbeterd en vervalt de segmentering op de markt tussen makelaars, bemiddelaars en taxateurs.”

Dat schreven in april 1998 de toenmalige ministers Wijers (Economische Zaken) en Sorgdrager (Justitie) in de brief waarin ze hun standpunt geven over de MDW-werkgroep. Die had te kennen gegeven dat een eenmalige toets op deskundigheid weinig waarde had. De marktbrede certificeringsregeling werd in de brief genoemd als bijzonder belangrijk, evenals de regelmatige toetsing van deskundigheid en kwaliteit. Op 1 januari 2001 was het zo ver: titel en beëdiging van makelaars waren verleden tijd.

“Vanzelfsprekend heeft certificering een duidelijke meerwaarde voor de consument, zegt Verkerk. “Dat is indertijd ook al geconstateerd toen de commissie-Brocx de mogelijkheden voor een certificatieregeling binnen de makelaarsbranche onderzocht. Mr. G.Ph. Brocx had daarvoor opdracht van het kabinet gekregen (voor degenen die de historie niet direct paraat hebben: MDW staat voor Marktwerking, Deregulering en Wetgevingskwaliteit). Hij adviseerde de vakbekwaamheid van makelaars, taxateurs en bemiddelaars te borgen door persoons-certificering, die moest plaatsvinden door instellingen die onder toezicht staan van de Raad voor Accreditatie. Toen al was immers duidelijk dat een transparante markt behoefte zou hebben aan het zichtbaar maken van kwaliteit. De consument moest een

EUGD OVER ACCREDITATIE!

mogelijkheid hebben om de diverse aanbieders te onderscheiden, zodat hij de juiste keuze kon maken.”

Voorstander van kwaliteitsborging

Verkerk is niet gelukkig met het feit dat er nu twee certificatiesystemen naast elkaar bestaan. “Certificatie is nu eenmaal bedoeld voor kwaliteitsborging én om de consument duidelijkheid te geven. Bij beide kwalificatiesystemen gaat het om de kwalificatie voor eenzelfde type dienstverlener. Nu zal de consument zich dus weer afvragen of er onderscheid is tussen de verschillende systemen en waaruit dat verschil dan wel bestaat. In het voorstel van Brox was ook nadrukkelijk sprake van een gezamenlijke stuurgroep (die goed werk heeft geleverd) en van een branchebrede certificeringsregeling. Die is er dus niet gekomen, maar verder zijn de voorstellen van de commissie-Brox voor een groot deel werkelijkheid geworden: toetsing van vakbekwaamheid van degene die het certificaat wil behalen, het openbare register (waarvan er nu dus ook twee zijn) en de periodieke hertoetsingen. Ondanks dat constateer ik dat certificering op zich duidelijkheid biedt. Het MDW-project is beëindigd, maar marktwerking en deregulering kom je tegen bij herijkingsoperaties bij verschillende departementen. De trend is onder andere gezet in de makelaarssector.

Natuurlijk zijn wij bij het ministerie van Economische Zaken een groot voorstander van kwaliteitsborging, zeker als het gaat om dienstverlening op de vastgoedmarkt. Het gaat immers om zeer grote bedragen, en de consument heeft vrijwel altijd een grote kennisachterstand. Dat betekent dus dat hij grote risico's loopt, en daarom huurt hij deskundigheid in om hem te helpen bij de transacties. Een gecertificeerd makelaar/taxateur toont door zijn certificaat aan dat hij zijn werk naar behoren doet, zodat de consument kan kiezen tussen een dienstverlener van wie de kwaliteit vaststaat en een van wie dat niet bekend is. Het feit dat de SCVM in staat is gebleken om het certificeringstraject te laten accrediteren door de Raad voor Accreditatie, is mijns inziens dan ook zeker een felicitatie waard.”

Mr. F.A.P.M. van Loon, directeur collectief consumentenbelang van de Vereniging Eigen Huis: “Hier is duidelijk sprake van serieus sturen op kwaliteit”

Directeur Frank van Loon was al in een vroeg stadium betrokken bij het werk van de landelijke Waarborgcommissie, die zichzelf ten doel had gesteld één landelijke certificeringsregeling tot stand te brengen. De directeur Consumentenbelang van de Vereniging Eigen Huis oogstte allerwegen lof voor zijn voortdurende pogingen en creatieve compromissen om de partijen nader tot elkaar te krijgen. Dat het desondanks niet is gelukt, zit Van Loon nog steeds dwars. Hij zegt daarover: “Het is nog steeds mijn wens dat er op termijn één regeling zal ontstaan. Voor de consument betekent dat optimale dui-

delijkheid en transparantie op de vastgoedmarkt.

Dat neemt niet weg dat ik met de situatie zoals die zich nu voordoet, en waarin we dus te maken hebben met twee certificeringsregelingen, ook goed kan leven. Ik vind certificering een absolute meerwaarde hebben voor de consument. Makelaars en taxateurs zien dat ook in, want het aantal beroepsbeoefenaren dat zich heeft aangemeld voor certificering, is sterk toegenomen.

Overigens, aan het bestaan van twee certificeringsregelingen is wellicht ook nog een positief aspect verbonden: beide organisaties zullen elkaar scherp in de gaten houden en proberen elkaar te overtreffen. Dat is ook in het belang van de consument.”

Over de accreditatie zegt Van Loon: “Natuurlijk is die met name interessant voor degenen die beroepsmatig bij de vastgoedmarkt betrokken zijn: banken, verzekeraars en dergelijke. Voor de consument heeft de accreditatie – in tegenstelling tot de certificering zelf – geen duidelijke meerwaarde. Desondanks is een hartelijke felicitatie absoluut op zijn plaats: VBO Makelaars c.q. de SCVM is erin geslaagd om als betrekkelijk klein register deze accreditatie, de hoogste erkenning van een certificeringstraject, voor elkaar te krijgen. Dat toont aan dat men serieus stuurt op kwaliteit, en dat de organisatie haar zaakjes uitstekend voor elkaar heeft.”



Drs R.C.H.P. van Kesteren; Secretaris Contactorgaan Hypothecair Financiers (CHF):
“Een prima ontwikkeling”

“Voor financiers zijn taxatierapporten van essentieel belang bij het verstrekken van hypotheeklen. Financiers baseren de acceptatie van een hypotheekaanvraag op de kwaliteit van de aanvrager en de kwaliteit van het onderpand. Voor de kwaliteit van het onderpand moet de financier kunnen vertrouwen op het taxatierapport. Dat betekent dat het van belang is dat het taxatierapport de juiste gegevens bevat en dat het is opgesteld door een goede taxateur.” Dat is de mening van de secretaris van het Contactorgaan Hypothecair Financiers.

“Ten aanzien van de inhoud van het taxatierapport zijn de financiers sinds geruime tijd betrokken bij het opstellen van het model-taxatierapport. Dat modelrapport wordt standaard gebruikt.

De kwaliteit van het taxatierapport wordt voornamelijk bepaald door de kwaliteit van de taxateur. Het is voor financiers dan ook van groot belang dat duidelijk is welke taxateur kwalitatief goed is. Daarvoor is een zichtbaar register nodig waar je als financier van op kunt. Het is dan ook een prima ontwikkeling van VBO Makelaars dat zij het SCVM-certificeringstraject heeft laten accrediteren. Hierdoor kan de financier ervan op aan dat de deskundigheid van de taxateur is gewaarborgd.

Financiers hebben ten tijde van de afschaffing van de beschermde makelaarstitel gepleit voor één certificeringsregeling. Dat is er destijds niet van gekomen, maar de financiers accepteren taxatierapporten van taxateurs van beide regelingen. Uiteraard zullen de financiers alert blijven op de ontwikkeling van de kwaliteit van taxateurs.”





“Nadat de oude regeling voor makelaars en taxateurs, die bestond uit examens, toetsen en beëdiging, door de overheid was losgelaten en zowel de makelaars- als de taxateurs-titel niet meer beschermd was, ontstond er een versterkte behoefte aan een garantie van deskundigheid en integriteit voor het publiek. Hoewel één certificeringsformule niet mogelijk bleek, wil VBO Makelaars het publiek in elk geval de zekerheid bieden dat de aangesloten makelaars en taxateurs hun werk betrouwbaar en deskundig verrichten. En dat gemeten naar objectieve maatstaven.”

mr. A.D. Plaggemars

Commissi

“Zware sancties op e

Mr. A.D. Plaggemars, notaris, oud-voorzitter van de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie, en voorzitter van de Commissie van Beroep, ziet grote voordelen in certificering. Hij zegt: “De beroepsbeoefenaren kunnen zich daardoor in positieve zin onderscheiden, en de consument heeft de garantie dat de makelaar/taxateur deskundige proeven van bekwaamheid heeft afgelegd en onder scherp toezicht staat. Op overtreding van de (overigens heel stevige) normen staan zware sancties. Dat weten ook professionele opdrachtgevers: zij zullen zich in toeneemende mate wenden tot beroepsbeoefenaren die aan kwaliteitseisen voldoen en ook qua beroepscodes gecontroleerd worden. Certificering door de beroepsgroep zelf betekent dus in een (wellicht te vrije) markt een stuk zekerheid.”

Sancties

De Stichting Certificering VBO Makelaars (SCVM) regelt de certificering en bewaakt deze. Eventuele overtredingen kunnen en zullen door de stichting worden beoordeeld en eventueel bestraft. Om ook hier een beroepsmogelijkheid tegen een sanctie in te kunnen stellen, is een hoger beroep mogelijk gemaakt voor de makelaars/taxateurs. Bijvoorbeeld als het gaat om besluiten over inschrijving of uitschrijving in/uit het register van de SCVM. De behandeling vindt schriftelijk plaats, maar klager en beklagde kunnen verzoeken om gehoord te worden. De Commissie van Beroep, die behalve uit voorzitter Plaggemars bestaat uit ir. J.A. van der Kuil en VBO-makelaar J.G. Eshuis, kan daartoe overigens ook zelf besluiten. De leden zijn onafhankelijk en benoemd op basis van hun maatschappelijk opereren en specifieke deskundigheid. Ze worden bijgestaan door een secretaris. De Commissie van Beroep is onafhankelijk, en beoordeelt de zaak opnieuw. Vervolgens geeft ze door middel van haar uitspraken

e van Beroep:

“eventuele overtreding normen”

meer duidelijkheid over wat wel en wat niet van de makelaar/taxateur verwacht mag worden. De bescherming van het publiek staat voorop, want het vertrouwen dat de gecertificeerde beroepsgroep geniet, valt of staat met de deskundigheid en betrouwbaarheid van de collega's.

Vertrouwen

“Certificering is een zaak van vertrouwen. Vertrouwen in de opleiding, de examens en het certificeringsinstituut. De integriteit van de beroepsbeoefenaar staat te allen tijde voorop”, vindt ook ir. J.A. van der Kuil. Hij heeft veel ervaring met certificeringstrajecten en maakt deel uit van de Commissie vanwege de certificeringsaspecten die mogelijk een rol spelen in zaken die in behandeling worden genomen. Hij is vol lof over de regeling: “Ik ben heel tevreden over de wijze waarop VBO Makelaars een goed certificeringssysteem in de markt heeft gezet. Het is een evenwichtige regeling en ik ben van mening dat onze Commissie ook evenwichtig is samengesteld. Bij de SCVM-regeling is absoluut geen sprake van een instroom op basis van het lidmaatschap van de beroepsorganisatie. Helaas moet ik vaststellen dat dat bij een andere makelaarsorganisatie wel het geval is. Daar hanteert men het motto: onze huidige leden zijn goed zonder dat ze dat hoeven te bewijzen. In feite ‘koop’ je daar dus een certificaat en dat is vanzelfsprekend een heel slechte zaak.”

Voorzitter Plaggemars: “Vanzelfsprekend heeft de Commissie geen zicht op het geven of het toezicht op de naleving van de regels stevig genoeg is: wij behandelen immers alleen zaken die aan ons worden voorgelegd. Duidelijk is echter wel dat in alle vrije beroepsgroepen – naast behoorlijke regelgeving – ook de controle verscherpt wordt.”

Van der Kuil is het met die stelling volmon-

dig eens: “Het feit dat iemand gecertificeerd is, betekent natuurlijk niet automatisch dat hij of zij goed werk levert. Er kunnen zich zaken voordoen die niet deugen en die door het certificeringsinstituut worden geconstateerd. Daarnaast zijn er natuurlijk mogelijk klachten van derden. Niet voor niets is in iedere goede certificeringsregeling een vorm van controle ingebouwd. Op die manier voelt iedereen zich geroepen om zijn werk goed te doen. Het certificaat dat aan de muur hangt van het makelaarskantoor, fungeert op die manier als een verplichting. Geen enkel systeem werkt nu eenmaal zonder die controle.

Daar staat tegenover dat wij natuurlijk ook een taak hebben als het gaat om de belangenbehartiging van de beklagde; dat maakt het werk ook bijzonder interessant. Aangezien het aantal gecertificeerde SCVM-makelaars snel stijgt, verwacht ik dat we in de toekomst met enige regelmaat zaken te behandelen krijgen.”

“De bescherming van het publiek staat voorop”

Maatschappelijk relevant

Mr. Plaggemars: “Ik wil één zaak noemen die maatschappelijk van belang is. Een taxateur bleek rapporten af te geven waarop wisselende kantooradressen waren vermeld. De SCVM heeft dit op verzoek van het VBO-bestuur onderzocht en besloot tot doorhaling in het register. De betrokken taxateur was



ir. J.A. van der Kuil, lid van de Commissie van Beroep

het daar niet mee eens, en de zaak kwam voor de Commissie van Beroep. Tijdens de behandeling bleken de verschillende adressen inderdaad te bestaan. Niets aan de hand dus? Toch wel. Een taxateur wordt door professionele opdrachtgevers (zoals banken en verzekeringsmaatschappijen), maar ook door particulieren vaak ingehuurd op basis van zijn lokale of regionale deskundigheid. De prijzen in stad A kunnen fors afwijken van die in stad B.

De taxateur in deze zaak, die alleenwerkend was, hanteerde die verschillende adressen (waar hij vrijwel niet kwam) om aldus bij zijn opdrachtgevers in aanmerking te komen voor opdrachten in de diverse plaatsen. Zo kreeg hij opdrachten die anders zeer waarschijnlijk aan zijn neus voorbij waren gegaan. De Commissie van Beroep is van mening dat het publiek erop moet kunnen vertrouwen dat de taxateur echt de lokale en regionale kennis van zaken heeft die hij aangeeft of suggereert te hebben. Als we deze praktijken door de vingers zouden zien, zou de certificering aan geloofwaardigheid verliezen. Dat is ook slecht voor de beroepsgroep zelf (natuurlijk nog afgezien van het feit dat de bovengenoemde taxateur opdrachten van collega's ‘afsnoept’). De Commissie van Beroep heeft de betreffende taxateur voor een jaar geschorst uit het register met een proeftijd van vijf jaar. Ingrijpend, want de opdrachten zullen wellicht fors minder worden, maar dat had hij eerder moeten bedenken.”



ACCREDITATIE: HET ULTIEME KWALITEITSSTEMPEL!

'Cito. Zeker weten'. De nieuwe slogan van het Cito. "Deze slogan staat voor de kwaliteit van de producten en diensten die het Cito levert. Kennis van psychometrie (toetswetenschap) en een gedegen constructieproces liggen aan deze kwaliteit ten grondslag. Meer algemeen geformuleerd staat het Cito voor het valide en betrouwbaar meten en volgen van menselijke mogelijkheden en ontwikkelingen", aldus drs. Kees Doedens, bij het Cito onder meer verantwoordelijk voor het examentraject van de VBO.

Wereldwijde organisatie

De Eindtoets Basisonderwijs, vaak 'de Cito-toets' genoemd, is ongetwijfeld de meest bekende toets van het Cito. Jaarlijks maken ongeveer 170.000 basisschool-leerlingen deze toets. Aan de door het Cito geproduceerde eindexamens voor het voortgezet onderwijs doen jaarlijks zo'n 200.000 leerlingen mee. Ook is het Cito actief in het veld van het beroepsonderwijs en de volwasseneducatie én in toenemende mate worden internationale activiteiten ontplooid. Naast de schoolpraktijk wordt ook door het bedrijfsleven in toenemende mate een beroep gedaan op dienstverlening door het Cito. Meten wat medewerkers kennen en kunnen is maatwerk. Het Cito helpt daarbij, door bijvoorbeeld beroepsprofielen op te stellen, toetsen te construeren (waarbij een grote variëteit aan toetsvormen mogelijk is) en het desgewenst verzorgen van de gehele examenlogistiek. Qua expertise en omvang van de activitei-

ten behoort het Cito wereldwijd tot de top-3 van bedrijven die gespecialiseerd zijn in het meten van menselijke leerprestaties.

Nieuwe kwaliteitspartner

Sinds het voorjaar van 2003 verzorgt het Cito in opdracht van VBO de examens voor de Basisberoepsopleiding Makelaar/Taxateur onroerende zaken. Daarmee is het de nieuwe kwaliteitspartner van deze brancheorganisatie voor makelaars en taxateurs. Doedens is zeer tevreden over de huidige samenwerking binnen het certificeringstraject. Het inhoudelijk kader voor de examinering is vastgesteld en wordt gedragen door een branchebrede vertegenwoordiging, de zogeheten 'Waarborgcommissie'. Binnen dat kader worden de toetsen ontwikkeld. Daarbij wordt een zorgvuldig ontwikkelingsproces gehanteerd. De kwaliteit en het niveau van de examinering zijn duidelijk toegenomen.

Co-productie

Het ontwikkelen van examens is een co-productie tussen toetsdeskundigen van het Cito en vakdeskundigen uit de praktijk. Deze vakdeskundigen zijn bekend met de praktijk van de makelaardij, het onderwijs dat gegeven wordt en de eisen die de Waarborgcommissie aan de inhoud van de examens stelt. Nadat conceptvragen vervaardigd zijn, worden deze vanuit toetstechnisch perspectief becommentarieerd. De opmerkingen gaan terug naar de auteurs die met de wijzigingsvoorstellen aan de slag gaan. Vervolgens worden de vragen

nog een aantal keren door zowel het Cito als vakdeskundigen onder de loep genomen. De door het Cito goedgekeurde vragen worden ter vaststelling voorgelegd aan de Examencommissie. De vakspecialisten binnen deze commissie buigen zich over het voorgelegde concept-examen. Zij letten er daarbij in het bijzonder op of de vragen en voorgestelde antwoorden correct zijn én of zij passen binnen het vastgestelde inhoudelijk kader. Na vaststelling door de Examencommissie kan het examen gedrukt worden.

Ultiem kwaliteitsstempel

De Raad voor Accreditatie keurde onlangs het certificeringstraject dat ten grondslag ligt aan de examenontwikkeling goed. Deze erkenning door de Raad voor Accreditatie is tevens een erkenning van de kwaliteit van de door het Cito ontwikkelde examens. Natuurlijk kunnen zowel branche als klant trots zijn op de afgegeven accreditatie. Vanuit Cito-perspectief denkt Doedens vooral aan de mensen die participeren in het huidige examentraject of overwegen dit te gaan doen: "De erkenning door de Raad voor Accreditatie mogen zij beschouwen als een ultieme kwaliteitsstempel op het gehele traject van examinering en certificering."



Uiterste zorgvuldigheid leidt tot uitstekende

Een perfecte certificeringsregeling creëren, die voor alle makelaars/taxateurs toegankelijk is; dat was de eenvoudig klinkende opdracht voor de VBO-Waarborgcommissie. De commissie ging medio oktober 2001 aan de slag onder leiding van Jan Kalt, oud-directeur van de Rijnlandsche Hypotheekbank. Vanaf het begin werd hard gewerkt aan een bindend advies aan de SCVM met betrekking tot de nieuwe regeling.

De VBO-Waarborgcommissie werd ingesteld nadat in de landelijke Waarborgcommissie een onheilbare breuk was ontstaan. NVM en LMV bleken niet bereid om af te wijken van hun standpunt dat alleen de regeling van de NVM kwaliteit zou opleveren. Jan Kalt: "Toen me gevraagd werd om het voorzitterschap van de Waarborgcommissie op me te nemen, stond voor mij vast dat het schema dat door de commissie moest worden opgesteld, minimaal zou moeten voldoen aan het pakket van eisen voor één landelijk certificatieschema. Over de regeling zoals die vóór de breuk was opgesteld, heerste brede overeenstemming, dus we konden heel snel aan het werk gaan om een regeling voor VBO- en andere makelaars operationeel te krijgen. Ook de Vereniging Eigen Huis en het Contactorgaan Hypothecair Financiers waren het erover eens dat in de landelijke Waarborgcommissie een goede regeling was geconstrueerd."

Verzwaard en uitgebreid

"De certificeringsregeling zoals we die uit-

eindelijk hebben ontwikkeld, voldoet aan de eisen die door de 'oude' Waarborgcommissie zijn geformuleerd, maar het schema is wel verder uitgebreid, verzwaard en uitgebreid, en het traject voor permanente educatie is toegevoegd. Natuurlijk hadden we liever gezien dat er één branchebrede regeling tot stand was gekomen, maar de regeling die nu geaccrediteerd is, voldoet overduidelijk aan alle eisen die gesteld mogen worden. Dat was ook ons uitgangspunt: we wisten dat we uiterst zorgvuldig te werk moesten gaan.

"Beëdiging had veel weg van een gildesysteem uit de Middeleeuwen"

In de Waarborgcommissie is – behalve VBO Makelaars en de al genoemde organisaties – een veelheid aan disciplines vertegenwoordigd. Die veelheid en diversiteit van



Kalt: "Ik wil iedereen van de Waarborgcommissie een groot compliment maken voor de inzet en de wijze waarop is gewerkt."

disciplines en specialismen heeft ertoe geleid dat alle onderwerpen uitputtend zijn behandeld en er een uitstekend schema tot stand is gekomen.

Persoonlijk ben ik van mening dat we nu een goed werkbaar situatie hebben gecreëerd: ik denk dat – zelfs met alle mogelijke democratische modellen – de stem van VBO Makelaars zou zijn ondergesneeuwd als er één schema zou zijn ontstaan. Er zouden dan immers meerdere partijen hebben meegesproken, die niet het standpunt van de VBO huldigden. Daarmee zouden de uitgangspunten van de VBO niet tot hun recht zijn gekomen. Het is maar de vraag in hoeverre de belangen van de consument daar-

van Waarborgcommissie d certificatieschema



Drs. P.G.J. Janssen, secretaris economische zaken bij VNO-NCW:

“Een felicitatie waard!”

“Eigenlijk moeten niet alleen VBO Makelaars en alle aangesloten leden worden gefeliciteerd met dit resultaat, maar ook alle kopers, verkopers, banken, verzekeraars en andere betrokkenen. De VBO, een gewaardeerd lid van VNO-NCW, heeft er hard aan getrokken dat het oude systeem, dat in feite nog veel weg had van het gildesysteem uit de Middeleeuwen, werd opgebroken. In die situatie werden ‘gezellen’ (aspirant-makelaars) op ondoorzichtige wijze beoordeeld door ‘meesters’, de zittende makelaars. Boze tongen fluisterden zelfs dat een goede beoordeling vaak mede afhing van het antwoord op de vraag of het gebiedsmonopolie van de zittende meesters niet al te zeer zou worden aangetast. Als de gezelschap daarvoor geen grote bedreiging vormde, kon ook hij uiteindelijk tot meester worden beëdigd. De klant van de makelaar was de dupe: de prijs van de makelaarsdiensten stond vast, maar de kwaliteit was onzeker, en bij klachten had de klant bijna geen poot om op te staan. En dat systeem was nog wettelijk beschermd ook!

Met de certificering is nu een markt ontstaan waar klanten daadwerkelijk keuzevrijheid hebben – qua inhoud van de dienstverlening, maar ook qua prijs voor de makelaarsdiensten – waar zij ervan op aan kunnen dat de makelaar een gegarandeerde kwaliteit biedt, waar transparantie en bescherming voor de klant wordt geboden door een register en een waarborgfonds, enz. enz. Dat is nu net ook de hoofdreden dat VNO-NCW in de waarborgcommissie zit. Voor de leden van VNO-NCW – waaronder banken, verzekeraars, institutionele

beleggers – is het natuurlijk belangrijk dat er deskundige dienstverlening op de markt is tegen een redelijke prijs.

De VBO heeft met de certificering de toon gezet, net als met de accreditatie. Een nieuwe mijlpaal, waarvoor hartelijke felicitaties volledig op hun plaats zijn!”

Drs. A.A. van der Wielen, directeur STEVES/Stichting Vrijwillig Toezicht Examens:

“Binnen korte tijd een volwaardig product”

“Als directeur van STEVES/VTE (Stichting Toezicht Examens Vestigingswet/Vrijwillig Toezicht Examens), een onafhankelijke stichting die toezicht houdt op de wettelijke ondernemersexamens, heb ik de opdracht van de werkgeversorganisaties en het ministerie van Economische Zaken gekregen om de kwaliteit van het ondernemerschap te helpen bevorderen. Met het initiatief van de SCVM voor certificering van de makelaar/taxateur lagen onze doelstellingen precies in elkaars verlengde: de ontwikkeling van een objectief keurmerk. De makelaar onderscheidt zich hiermee als een vakkundig adviseur, die zich voortdurend laat bijscholen.

Als ik nu op het proces terugkijk, kan ik constateren, dat binnen redelijke tijd, dankzij de betrokkenheid en deskundigheid van de betrokkenen, een volwaardig product ontwikkeld is. De Raad voor Accreditatie bevestigt dit nu. De VBO, c.q. de SCVM hebben de moed gehad om het beroep van makelaar/taxateur centraal te stellen. Ze zijn niet in ‘partijpolitiek’ blijven steken. Daardoor is de kwaliteit van het vak én van de brancheorganisatie gewaarborgd.”

mee zouden zijn gediend! En natuurlijk kunnen ook twee regelingen garant staan voor kwaliteit.

Al met al moge duidelijk zijn dat het geen eenvoudige klus is geweest om tot dit schema te komen. Er is heel veel tijd en energie in gestoken, en ik wil alle leden van de Waarborgcommissie een groot compliment maken voor de inzet en de wijze waarop is gewerkt.

De nu verkregen accreditatie is de kroon op dit werk. Ik hoop van harte (en ik ben daar ook vast van overtuigd) dat het schema de gewenste kwaliteit zal borgen. In het belang van de consument!”

Mr. J.A.M. van de Sande, advocaat:

“Het SCVM-register doet allerm minst onder voor enig ander register.”

“Het is voor het publiek van groot belang dat men vertrouwen kan hebben in de adviseurs die men inschakelt voor het sluiten van belangrijke overeenkomsten zoals het kopen van onroerende zaken. Certificering is een belangrijk hulpmiddel om het kaf van het koren te scheiden. Op grond van mijn expertise en dagelijkse ervaringen (ik houd mij intensief bezig met onroerendgoedtransacties en met advisering van makelaars), kan ik vaststellen welke eisen in redelijkheid gesteld mogen worden aan een makelaar/taxateur. Fouten en verlies van kwaliteit moeten tot een minimum worden teruggebracht, want dat is in het belang van de opdrachtgever. Dat was voor mij de drijfveer om lid te worden van de Waarborgcommissie. Bovendien vind ik het prettig om met een makelaar op behoorlijk ni-

“Accreditatie is geen sinecure”

veau te kunnen communiceren over complicaties bij een vastgoedtransactie.

Ik stel vast dat er in het relatief korte certificeringstraject bijzonder veel werk is verzet en dat er een goed functionerend systeem is neergezet. Er zijn heel wat beroepsgroepen die een voorbeeld kunnen nemen aan een dergelijke slagkracht. Dat succes is mede te danken aan het enthousiasme van de deelnemers. Dat het SCVM-register nog klein is, is geen probleem: de beste kwaliteit haal je ook uit de delicatessenwinkel; niet uit de supermarkt.”

Drs. B.H.M. Bos, directeur Vastgoed Belang:

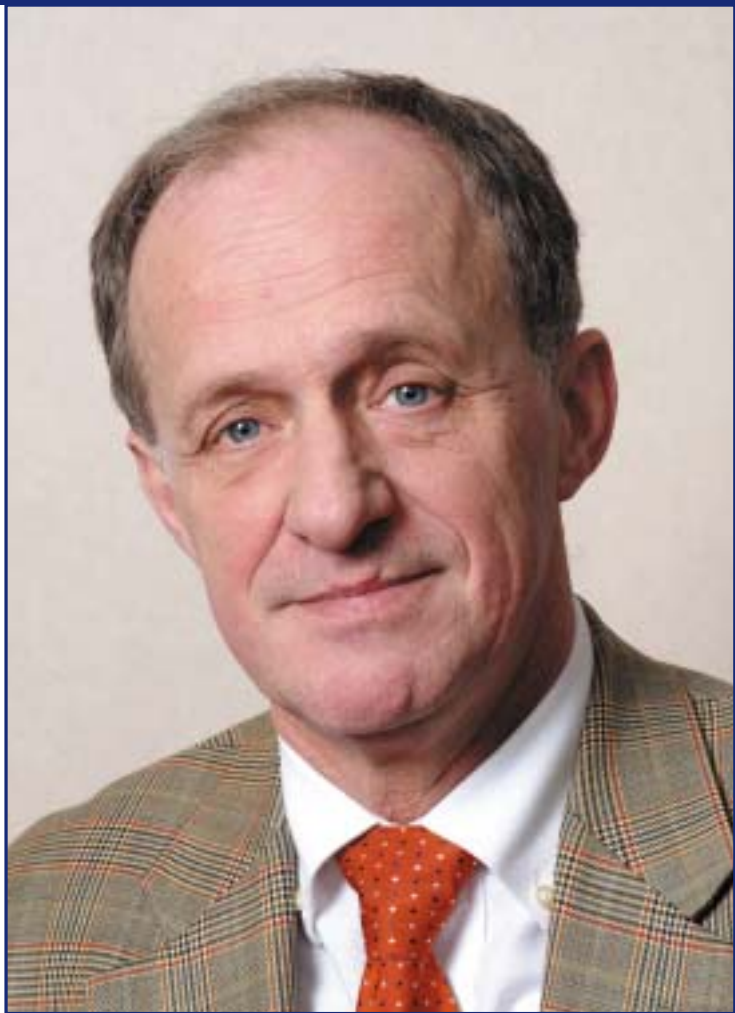
“Gecertificeerde makelaars/taxateurs mogen trots zijn op hun certificaat”

“Certificering is een bevestiging van de kwaliteitsnormering van beroepsbeoefenaars, en heeft als zodanig een belangrijke functie voor onze leden: verhuurders van

vastgoed. Vroeger moest je maar afwachten of een makelaar/taxateur de nodige kwaliteit in huis had; nu is er een gevoel van veiligheid en zekerheid ontstaan, en daar zijn we blij mee.” Dat is de mening van drs. B.H.M. Bos, directeur van Vastgoed Belang, de organisatie van met name de wat kleinere verhuurders van vastgoed. Bos was intensief betrokken bij het certificeringstraject en constateert dat een en ander bepaald niet eenvoudig is verlopen. “Certificatie is altijd een proces van lange adem, en het is ook een vorm van procesmanagement.

Men doorloopt een traject dat voor veel beroepsbeoefenaars begint met verwondering en (meestal) eindigt met begrip. In de tussentijdse fase krijg je met veel emoties te maken, waaronder onbegrip en zelfs agressie. Het is voor sommige mensen nu eenmaal niet eenvoudig te accepteren dat hun kwaliteit van dienstverlening kritisch tegen het licht wordt gehouden en dat die ter discussie wordt gesteld. Permanente Educatie is een belangrijk instrument om te komen tot kwaliteitsgroei”, meent Bos. “Certificering is geen statisch gegeven. Maatschappelijke ontwikkelingen, wetgeving en niet te vergeten consumentisme eisen normering van kwaliteit. Om ervoor te zorgen dat die kwaliteit alleen maar toeneemt, is permanente educatie onmisbaar.”

De directeur wil de SCVM graag een compliment maken: “Het is VBO Makelaars c.q. de SCVM gelukt om met een relatief kleine staf een prachtig resultaat te bereiken. Accreditatie is zeker geen sinecure. Ik ben dan ook van mening dat gecertificeerde make-



Bos: “Certificering is een bevestiging van de kwaliteitsnormering van beroepsbeoefenaars”

laars/taxateurs best wat meer trots mogen tonen. Wat mij betreft communiceren ze luid en duidelijk dat ze dit fraaie resultaat hebben behaald. Het certificaat is immers de materialisatie van de beroepstrots. Dat mag best getoond worden!”

“De kwaliteit van het vak én van de brancheorganisatie is gewaarborgd”



“DE BESTE OPLEIDING, DAT ZIJN WIJ!”

Schelte Wind, bestuurder van de Beroepsopleiding Makelaars

“Afgelopen jaar was een gedenkwaardig jaar”, blikt Schelte Wind, bestuurder Beroepsopleiding Makelaars B.V., terug. Hiermee doelt hij op het kwaliteitscertificaat ISO 9001:2000 dat de Beroepsopleiding Makelaars B.V. eind 2004 in ontvangst mocht nemen. Het certificaat heeft betrekking op de beide hoofdactiviteiten van de opleidingsinstelling: het opleiden van makelaars en het ontwikkelen van roerend goed opleidingen.

De ISO 9001:2000 norm is een internationale standaard voor de kwaliteit van de organisatie en dienstverlening van een bedrijf of instelling. Op basis van de geformuleerde doelstellingen wordt een beleid vastgesteld dat een verantwoord evenwicht bewerkstelligt tussen klanttevredenheid, ondernemingsrendement en personeels-certificatie. Het ISO 9001:2000 certificaat geeft alle partners van Beroepsopleiding Makelaars BV de zekerheid dat deze organisatie voldoet aan de hoogste kwaliteitseisen. Dit beaamt ook de heer Wind: “Een ISO-normering krijg je niet zomaar. Hieruit blijkt dat we serieus bezig zijn met het opleidingstraject voor makelaars.”

Prachtig begin 2005

De behaalde ISO-normering voor Beroepsopleiding Makelaars B.V. was een mooie afsluiting van 2004. En tot grote vreugde van Wind is het jaar 2005 al weer prachtig begonnen: “Ik ben bijzonder verheugd met de accreditatie van het DNV-certificeringsschema. De Raad voor Accreditatie zet hiermee de kroon op ons werk.

Garantiecertificaat

De erkenning door de Raad voor Accreditatie is een bevestiging van de kwaliteit van het DNV-certificeringstraject. Aan het opleidingstraject voor makelaar/ taxateur zijn bepaalde eindtermen gesteld. Aan de hand van deze eindtermen wordt de inhoud van de opleiding bepaald. Volgens dezelfde eindtermen wordt het theorie- en praktijkexamen samengesteld, waarmee men zich

“Externe partijen hebben nu de garantie met uitstekende opgeleide makelaars zaken te doen”

na een positief resultaat mag inschrijven bij DNV. Het feit dat de cursist aan gestelde kwaliteitseisen moet voldoen, geeft de garantie dat de cursist die de makelaarsopleiding bij de Beroepsopleiding Makelaars B.V. met succes heeft gevolgd, kennis heeft die voldoet aan de gestelde eindtermen. Dit feit is een garantiecertificaat voor externe partijen. “De op deze wijze gecertificeerde en geaccrediteerde makelaar zal in de nabije toekomst door andere marktpartijen steeds meer worden ingeschakeld. Immers, deze partijen hebben de garantie met een uitstekende opgeleide makelaars zaken te doen”, verklaart Wind.

PE-traject

Het is van groot belang dat de opgedane kennis tijdens het theorie- en praktijkexamen ook daarna wordt bijgehouden. Daarom is voor gecertificeerde makelaars van de SCVM het Permanente Educatie traject ontwikkeld. In dit traject wordt de makelaar getoetst op actuele onderwerpen en relevante werkgebieden, waarmee de noodzakelijke PE-punten te behalen zijn. Met een voldoende aantal PE-punten wordt het certificaat verlengd voor een periode van vijf jaar. De onderwerpen die aan de orde komen tijdens het PE-traject liggen in het verlengde van de dagelijkse werkzaamheden van de makelaar. “In het PE-programma zullen naast de inhoudelijke vakkennis ook de commerciële en communicatieve kanten aan bod komen. Die beslaan immers ook een groot deel van de dagelijkse werkzaamheden van de makelaar”, licht Wind toe.

Toeloop cursisten

Met de ISO-normering voor het opleidingstraject van Beroepsopleiding Makelaars B.V. én de accreditatie voor het DNV-certificeringstraject is de vreugde groot. “Ik verwacht als gevolg deze erkenning een enorme toeloop van cursisten voor de makelaarsopleiding. Immers, iemand die voor makelaar wil studeren, zoekt naar de beste opleiding die er is, en dat zijn wij!”, vindt Wind.



BEROEPSOPLEIDING
MAKELAARS B.V.

Permanente Educatie behoeften van



“Accreditatie van het DNV-certificeringstraject betekent voor mij dat onze basisopleiding en Permanente Educatie door de hoogste instantie wordt afgezegend”, verklaart Martien Zwinkels niet geheel zonder trots. Martien Zwinkels is docent van de beroepsopleiding makelaars, zelf makelaar en voorzitter van het Makelaars Opleidingen Ontwikkelings Platform (MOOP). Zwinkels: “De concurrentie kan nu niet meer beweren dat wij op z’n Janboerenfluitjes te werk gaan. Instanties zien ons nu voor vol aan en op langere termijn zal een toenemend aantal makelaars ontdekken dat de SCVM en de VBO Makelaar garant staan voor de beste opleiding én kwaliteit. Vroeger werd een makelaar beëdigd voor het leven; of hij daarna op de hoogte bleef van ontwikkelingen op de markt en in het vak was irrelevant”. Voor de SCVM-gecertificeerde makelaar is Permanente Educatie (PE) verplicht. Wie niet op de hoogte blijft, raakt zijn certificaat kwijt. MOOP analyseert wat een makelaar moet weten en kunnen, legt een link met de examencommissie en geeft vervolgens sturing aan de diverse partijen in het traject, zoals de Beroepsopleiding Makelaars, Permanente Educatie, de Waarborgcommissie en de docenten.

**“Vroeger werd
beëdigd voor
Of hij daarna
bleef van ont
was irre**

Pilotgroep met “proefkonijnen”

“Deze accreditatie is een enorme opsteker voor de VBO en de SCVM”, bevestigt drs. Isabelle Vilters. “Het certificeringsmodel zou na accreditatie leidend voor de branche kunnen worden en hopelijk krijgt het in de toekomst een breder draagvlak.” Onderwijskundige Isabelle Vilters heeft als projectleider Permanente Educatie (PE) een groot aandeel gehad in de totstandkoming van het opleidingstraject. “Sinds september 2003 werken we met een pilotgroep van circa 18 makelaars. Zij ondergaan als ‘proefkonijnen’ het PE-programma waarna evaluatie volgt. Op basis van deze ervaringen wordt het PE-programma voor de grote groepen vastgesteld. Dit werkt uitstekend. Zo kunnen bepaalde onderwerpen niet aanslaan of verkeerd worden gebracht. In januari bleek bijvoorbeeld de case bij ‘fiscaliteiten’ te

Isabelle Vilters

feilloos afgestemd op n de makelaar

ingewikkeld. Deze wordt nu gefaseerd aangeboden. Niet alleen PE, ook de basisopleiding voor makelaars profiteert van deze ervaringen.

Signaleren van behoeften

De inhoud van de PE bestaat in grote lijnen uit de gebieden: vakkennis, actualiteiten en bedrijfsvoering. Invulling wordt bepaald door de behoeften die worden gesignaleerd. Vilters: "Veel informatie komt vanuit de VBO-bestuurders die gesprekken

voeren in het land". "Verder vormen de PE-bijeenkomsten een bron van informatie", voegt docent en makelaar Martien Zwinkels toe. "Tijdens deze bijeenkomsten komen veel praktijkproblemen ter sprake. Vragen als 'hoe krijg je de klant binnen' en 'hoe check je tevredenheid' hebben nu bijvoorbeeld geleid tot het starten van een Commerciële Training. En gisteren heb ik bijvoorbeeld met een PE-groep over ethiek gesproken. Wat doe je als Haagse

**leen makelaar
or het leven.
op de hoogste
twikkelingen,
levant."**

makelaar als een klant je vraagt een pand in Amsterdam te taxeren?"

Bedrijfsvoering

Actualiteiten, zoals de wijzigingen in de huurwetgeving of in de Belastingwet, krijgen veel aandacht tijdens de Permanente Educatie. Bovendien leveren vragen rond het ondernemerschap zelf veel lesstof op. Personeelsbeleid, bedrijfsprofilering, de omgang met notarissen, advocaten, tussenpersonen... "Ga je met ze golfen of is er een betere invulling?", lacht Zwinkels. "We hebben het ondernemerschap in negen segmenten verdeeld en gaan daarmee aan de slag. Makelaars krijgen bijvoorbeeld bepaalde werkprocessen aangereikt. Een makelaar die een taxatieopdracht binnenkrijgt, de gegevens snel even noteert op een memobriefje dat vervolgens per ongeluk in de prullenbak verdwijnt? Bij 'onze' makelaars zul je zulke slordigheden niet meemaken."

Martien Zwinkels





HET IS MOGELIJK OP WWW.VBOZAKELIJK.NL



VASTGOED ADVISEUR

Bladmanager

Dick Hoogeboom
dick.hoogeboom@vbo.nl

Eindredactie

Heleen van Raamsdonk
heleen.vanraamsdonk@vbo.nl

Advertentieacquisitie

Iwan Wind
iwan.wind@vbo.nl

Medewerkers aan dit nummer

Michiel Goofers
Heleen van Raamsdonk
Carola Peters
Annick Huijbrechts
Martine Langerak
Dick Hoogeboom

Beeldmateriaal

Heleen van Raamsdonk
Raphael Drent
Dick Hoogeboom
Sam Rentmeester
Martine Langerak

Cover

Speciale editie
MV/dtp

Prepress en druk

Nadorp Druk bv, Poeldijk
www.nadorpdruk.nl

Redactieadres

'Vastgoed Adviseur'
1e Sweelinckstraat 25
2517 GA Den Haag
Tel. (070) 345 87 03
Fax (070) 310 65 11

'Vastgoed Adviseur' is een uitgave van VBO Makelaars. Voor oplagecijfers, abonnementen, advertentietarieven, verschijningsdata en dergelijke verwijzen wij u naar www.vbozakelijk.nl

Niets uit deze uitgave mag zonder toestemming van de uitgever worden overgenomen of vermenigvuldigd. De uitgever behoudt zich het recht voor aangeboden advertenties zonder opgave van redenen te weigeren.



V N O N C W



ROLBANNER

Een razendsnelle opstelling met een optimale uitstraling.

Dit systeem is licht in gewicht dus zeer geschikt voor mobiele presentaties, door het automatische oprolmechanisme en de bijgeleverde beschermtas.

Formaat
80 x 200 cm.

Complete set

€ 295,00

Prijzen zijn excl. 19% b.t.w., opmaak- en verzendkosten


Nadorp Druk
duidelijke drukkers



Tel. 0174 - 285060
www.nadorpdruk.nl

de VBO MAKELAAR

die weet waar u zich thuis voelt

- 
- Ik wil graag een afspraak maken met een accountmanager.*
 - Graag ontvang ik een VBO-informatiepakket.*
 - Neem met mij contact op voor een telefonisch onderhoud.*

Bedrijfsnaam :

Contactpersoon :

Adres :

Postcode & Woonplaats :

Telefoonnummer:

Website :

E-mailadres :

**Deze antwoordcoupon kunt u ongefrankeerd naar onderstaand adres sturen,
of fax de coupon naar onderstaand faxnummer.**

VBO Makelaars

Antwoordnummer 10561 • 2501 WB • Den Haag

Tel.: 070 - 34 58 703 • Fax 070 - 31 06 511 • vbo@vbo.nl • www.vbo.nl