



Beroeps Competentie Document

Schema Roerende Zaken

MAKELAAR

Verkorte versie

Branche: Taxateur – Makelaar – Veilinghouder Roerende Zaken

Beroep: Makelaar in Roerende Zaken

Vastgesteld d.d.: 29-05-2013

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel 1: Algemene informatie	5
1.1 Beeld van de branche / het beroep	5
1.2 Totstandkoming van het Document	6
1.3 De kerntaken	8
Deel 2: Beroeps Competentie Profiel: De Kerntaken in detail	9
2.1 Inleiding	9
2.2 Beschrijving van de kerntaken	9
2.2.1 <i>Kerntaak 1: Het aanvaarden van een opdracht</i>	9
2.2.2 <i>Kerntaak 2: Bemiddelen</i>	9
2.2.3 <i>Kerntaak 3: Het opnemen van de roerende zaken</i>	10
2.2.4 <i>Kerntaak 4: Het waarderen van de roerende zaken – taxeren</i>	11
2.2.5 <i>Kerntaak 5: Uitbrengen van het bemiddelings- en taxatierapport</i>	12
2.2.6 <i>Kerntaak 6: Onderhouden competenties</i>	12
Deel 3: Competenties	14
3.1 Beschrijving van de competenties	14
Bijlage: Begrippenlijst	24

Inleiding

Voor u ligt het Beroeps Competentie Document Makelaar Roerende Zaken. Waar in dit document wordt gesproken over het beroep Makelaar zal dit in de praktijk altijd een combinatie zijn: Makelaar/taxateur, korthedshalve afgekort tot Makelaar.

Doel van dit document is het vastleggen van de eisen die dienen te worden gesteld aan de vakbekwaamheid van de beroepsbeoefenaar en de criteria waaraan moet worden voldaan wil deze in aanmerking komen voor een certificaat.

Bij het definiëren van de kerntaken is uitgegaan van een procesmatige benadering, d.w.z. bij het beschrijven van het beroep en ook van de kerntaken van dat beroep is het proces dat de beroepsbeoefenaar doorloopt het uitgangspunt.

Indeling van het BCD

Dit document bestaat uit een aantal onderdelen.

In deel 1, **Algemene Informatie**, wordt een korte omschrijving gegeven van het beroep. Tevens wordt hier verantwoording afgelegd over de totstandkoming van dit Beroeps Competentie Document en vindt u hier de verwijzingen naar het voor dit document relevante bronmateriaal. De taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert worden kort beschreven als kerntaken.

In deel 2, **BeroepsCompetentieProfiel: de kerntaken**, worden de kerntaken gedetailleerd beschreven. Hierbij is uitgegaan van een procesmatige benadering.

In deel 3, **Competenties**, worden de algemene en beroep specifieke competenties gedetailleerd beschreven. Niet alle algemene competenties zullen terugkomen in deel 4 bij de proces-competentie-matrices. Ook zullen per competentie lang niet alle genoemde beheersingscriteria van toepassing zijn.

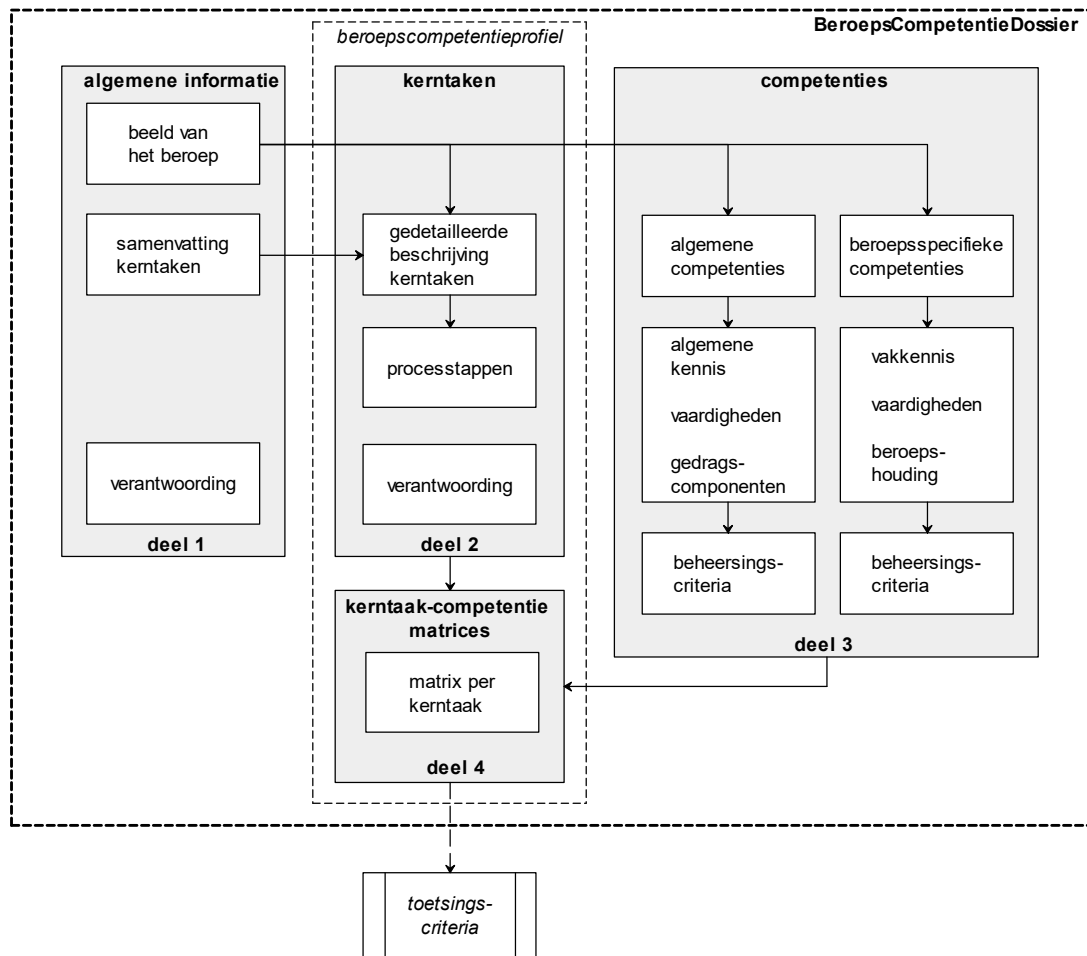
In deel 4, **BeroepsCompetentieProfiel: proces-competentie-matrices**, wordt aangegeven welke competenties nodig zijn bij de uitvoering van de deelprocessen van een kerntaak.

Volgens de gangbare opvattingen worden deel 2 en 4 beschouwd als het **BeroepsCompetentieProfiel**.

Op basis van met name deel 4 worden de eisen voor certificatie opgesteld. Deze certificatie-eisen worden ter advisering aangeboden aan het College van Deskundigen (CvD) en zijn de basis voor de certificatiecommissie en certificerende instellingen voor het al of niet verstrekken of vernieuwen van een certificaat. Daarnaast kunnen opleidingsinstellingen deze eisen gebruiken als uitgangspunt voor een optimale aansluiting van de opleiding aan het certificeringssysteem SRZ.

In het volgende schema is weergegeven wat de samenhang is tussen de verschillende onderdelen van het Beroeps Competentie Document (figuur 1).

Figuur 1: De samenhang tussen de verschillende onderdelen van het BCD



Deel 1: Algemene informatie

1.1 Beeld van de branche / het beroep

Makelaars Roerende Zaken maken deel uit van de beroepsgroep Taxateurs – Makelaars – Veilinghouders Roerende Zaken die zich bezighoudt met het taxeren, het bemiddelen bij aan- en verkoop, het uitvoeren van zoekopdrachten en het kopen en verkopen via veiling van roerende zaken. Dit document spitst zich toe op de Makelaar Roerende Zaken. Een vergelijkbaar document is of wordt opgesteld voor de taxateur en de veilinghouder in roerende zaken.

Bij het uitvoeren van de hierboven genoemde werkzaamheden spelen voor de opdrachtgever altijd financiële en/of emotionele belangen. Een grote mate van deskundigheid maar ook van onafhankelijkheid, betrouwbaarheid, onpartijdigheid en objectiviteit is bij de uitoefening van het beroep daarom een vereiste.

Dagelijks wordt talloze malen, vanuit alle geledingen in de maatschappij, een beroep gedaan op de bekwaamheden van taxateurs, makelaars en veilinghouders.

De beroepsgroep heeft zich verenigd in de Federatie TMV die, tezamen met haar rechtsvoorganger(s), al meer dan 50 jaar vakbekwaamheidsexamens afneemt waarvan het diploma een vereiste is voor het lidmaatschap van de organisatie. Nadat de overheid in het kader van de deregulering en de marktwerking van het bedrijfsleven in 1996 de veilinghoudervergunning afschafte en enige jaren later ook de mogelijkheid tot beëdiging van taxateurs en makelaars heeft opgeheven (in 2000 resp. 2001), ontstond de behoefte om op een andere wijze de vakbekwaamheid van deze deskundigen voor het grote publiek zichtbaar te maken. Hiertoe werd een systeem met registers opgezet.

In deze registers zijn inmiddels meer dan 300 deskundigen ingeschreven in een 30-tal verschillende vakgebieden/specialisaties. Toch bestond er behoefte aan een voor opdrachtgevers en klanten herkenbare objectieve beoordeling van de vakbekwaamheid. Bij de Stichting voor de Certificatie van Vakbekwaamheid HSKO is op initiatief van de Federatie TMV, ten behoeve van de certificatie van taxateurs, makelaars en veilinghouders in roerende zaken, het certificatiesysteem SRZ (systeem roerende zaken) opgezet en operationeel. Dit certificatiesysteem is toegankelijk voor eenieder die hiervoor in aanmerking denkt te komen.

1.2 Totstandkoming van het Document

Beroeps Competentie Document Makelaar Roerende Zaken		
Status	Definitief	Def. Versie: 2.3
Opgesteld door:	HSKO Lange Voorhout 14 2514 ED Den Haag Werkgroep samengesteld uit de Certificatie Commissie SRZ en met bijdrage van de Federatie TMV.	
Brondocumenten	www.federatie-tmv.nl , format BCD (HSKO)	
Verantwoording	Brancheorganisatie(s), Hobéon SKO	
Typering van het beroep	De maatschappelijke betekenis van de Makelaar Roerende Zaken wordt ontleend aan de vraag vanuit de maatschappij om te bemiddelen bij aan en verkoop van roerende zaken. Hierbij hoort tevens de vraag een waarde toe te kennen aan die roerende zaken omwille van een diversiteit aan redenen. Makelaars zijn zelfstandig ondernemer, dan wel in dienst van een Taxatiebureau, Veilinghuis of Makelaarskantoor. De werkzaamheden van de makelaar omvatten enerzijds het bemiddelen bij aan en verkoop, en/of zoekopdrachten uitvoeren, anderzijds het schatten van de waarde van roerende zaken, volgens vooraf bepaalde standaarden, en de verslaglegging hiervan. Hiervoor is ten opzichte van de taxateur extra juridische kennis vereist en een dieper inzicht in fiscale aangelegenheden. Makelaars krijgen te maken met een grote verscheidenheid aan roerende zaken zoals: machinerieën, schilderijen, meubelen, zilveren en gouden werken, numismatische objecten (munten, penningen, etc), boeken, automobielen, levende have, wijn etc. De opdracht is bepalend voor de aanpak van de makelaar; de aanpak hangt af van het gegeven of het afzonderlijke zaken of groepen roerende zaken betreft. De makelaar staat in contact met de opdrachtgever. Vanuit die positie is het van belang dat de makelaar over de nodige sociale en communicatieve vaardigheden beschikt om op gepaste wijze zijn taak te kunnen vervullen. Daarnaast kan er veelvuldig contact zijn met makelaars/tussenpersonen van derden. De makelaar vraagt op voorhand aan de opdrachtgever naar het doel van de bemiddeling, zoekopdracht al of niet in combinatie met taxatie. Dit doel, als context, bepaalt de waarderingsgrondslag voor de taxatie evenals de vorm en uitgebreidheid van de verslaglegging. De makelaar voert de bemiddeling, zoekopdracht, of taxatie in principe zelfstandig uit. De makelaar is verantwoordelijk voor het op tijd realiseren van de door hem aanvaarde opdracht(en). De taxatierapportage voldoet aan de eisen van rechtsgeldigheid, zorgvuldigheid en deskundigheid. De makelaar rapporteert uitsluitend aan de opdrachtgever. De ontwikkelingsmogelijkheden van de makelaar beperken zich tot differentiatie en specialisatie.	
Niveau van het beroep	HBO werk- en denkniveau	

Relevante (voor)opleidingen	NVT
Toegelaten opleidingen	NVT
Wettelijke vereisten	Geen
Referentiedocumenten	De binnen de branche aanbevolen waardedefinities en taxatiemodellen, bijvoorbeeld zoals gepubliceerd door de Federatie TMV. Denk hierbij aan juridische stukken als de bemiddelingsovereenkomst, lastgeving, gestolen/verduisterde zaken, bezit versus eigendom etc.
Certificering	Als het certificatieonderzoek met een voldoende resultaat is afgerond wordt het certificaat toegekend. Desgewenst wordt een pasje verstrekt.
Gebruikers van het Document	College van Deskundigen SRZ Bestuur en directie HSKO Certificatiecoördinator SRZ bij HSKO Beroepsbeoefenaren in het betreffende beroep Wergroep Ontwikkeling BCD Certificatiecommissie SRZ Opdrachtgever Certificatieschema: Federatie TMV
Publicatie	Het Beroeps Competentie Document is niet openbaar. Van het Beroeps Competentie Document wordt een verkorte versie (zonder kerntaak-competentiematrices) gemaakt die wordt gepubliceerd op de website van HSKO www.hoboon.nl/certificering/personen/taxateur_makelaar_veilinghouder_roerende_zaken en van de Federatie TMV www.federatie-tmv.nl
Overige vereisten	geen
Diploma(s), certificaten e.d.	Bewijs van vakbekwaamheid Makelaar in roerende zaken in het desbetreffende vakgebied, uitgegeven door een door HSKO of TMV erkende instelling.
Branche vereisten	Binnen het vakgebied wordt door een aantal beroepsorganisaties, waaronder de Federatie TMV, een vakexamen afgenomen. Was het behalen van het vakexamen vroeger aanzet en vereiste tot beëdiging op nationaal niveau, vanaf 2003 is dit aanzet en vereiste tot certificatie.

1.3 De kerntaken

Het beroep kan worden beschreven in 6 kerntaken die tezamen alle werkzaamheden omvatten. Per kerntaak worden de werkzaamheden op hoofdlijnen beschreven. In deel 2 worden de kerntaken verder uitgewerkt in processtappen. Ook worden daar de competenties gekoppeld aan de kerntaken.

Kerntaak 1: Het aanvaarden van een opdracht	
Korte omschrijving van de inhoud	Het aanvaarden van de opdracht, bepalen van het doel en het maken van een planning.
Kerntaak 2: Bemiddelen	
Korte omschrijving van de inhoud	Bemiddelen bij aan- en verkoop van roerende goederen, waaronder het verstrekken van advies op breed gebied.
Kerntaak 3: Het opnemen van de roerende zaken	
Korte omschrijving van de inhoud	Het zich oriënteren op de roerende zaken en het maken van een plan van aanpak. Het op locatie nauwkeurig inspecteren en een beschrijving maken van de roerende zaken.
Kerntaak 4: Het waarderen van de roerende zaken - taxeren	
Korte omschrijving van de inhoud	Aan de roerende zaken een waarde toekennen die beantwoordt aan het doel van de taxatie.
Kerntaak 5: Uitbrengen van het taxatierapport - resultaat	
Korte omschrijving van de inhoud	Conform de opdracht schriftelijk rapporteren van de werkzaamheden van kerntaak 1, 2, 3 en 4.
Kerntaak 6: Onderhouden competenties	
Korte omschrijving van de inhoud	De makelaar onderhoudt de eigen competenties, nodig voor uitoefening van de functie in een sterk veranderende maatschappij.

Deel 2: Beroeps Competentie Profiel: De Kerntaken in detail

2.1 Inleiding

In deel 2 van het Beroeps Competentie Document Makelaar Roerende Zaken wordt beschreven hoe de kerntaken van het beroep in detail zijn opgebouwd. Hierbij is uitgegaan van een procesmatige benadering.

2.2 Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk worden de verschillende kerntaken beschreven.

2.2.1 Kerntaak 1: Het aanvaarden van een opdracht

Kerntaak 1: Het aanvaarden van de opdracht, bepalen van het doel, het maken van een planning.	
Proces	1. De makelaar stelt de aard, omvang van de bemiddeling (en/of zoekopdracht) en eventueel daaruit voortvloeiende opdracht van de taxatie vast. 2. Beoordeelt of de opdracht binnen zijn competenties past. 3. Besluit of hij de opdracht aanvaardt en maakt zijn (leverings)voorwaarden bekend aan de opdrachtgever. 4. Maakt een planning als hij heeft besloten de opdracht te aanvaarden en past de opdracht in zijn lopende werkzaamheden in. Hierbij wordt rekening gehouden met zowel de bemiddelingsvraag enerzijds als daaruit voortvloeiende taxatievraagstukken anderzijds. 5. Maakt afspraken over de verwachte kosten zowel voor hem/haar zelf als mede evt. derden kosten en over de declaratie. 6. Bevestigt de gemaakte afspraken en legt de gemaakte afspraken vast.
Rol / verantwoordelijkheden	Het is de verantwoordelijkheid van de makelaar om te beoordelen of de opdracht binnen zijn competenties valt en in zijn werkschema is in te passen.
Complexiteit	Door de opdrachtgever wordt vaak summiere en/of onvolledige informatie verstrekt. Hierdoor kan een opdracht in omvang en/of complexiteit aanmerkelijk groter zijn dan geschat. Andere, lopende, opdrachten mogen hierdoor in principe geen vertraging oplopen, wat betekent dat de werkdruk van de makelaar zal toenemen.
Betrokkenen	Opdrachtgever, koper/verkoper, andere taxateurs / makelaars / tussenpersonen.
Hulpmiddelen	Goede planmiddelen.
Kwaliteit	Een correcte inschatting van de opdracht en uitvoerbare planning van werkzaamheden, waarbij rekening is gehouden met de organisatiestructuur en –cultuur van betrokken instanties en disciplines.
Resultaat	Een zo duidelijk mogelijk geformuleerde opdracht.
Keuzes en dilemma's	De makelaar maakt een afweging of een opdracht binnen de overeengekomen tijd kan worden afgehandeld zonder dat andere, lopende opdrachten in de knel komen. Zo niet, dan zal hij de opdracht moeten weigeren. Deze afweging is mede gebaseerd op de vraag of die opdracht binnen zijn competenties past, gezien de omvang of complexiteit.

2.2.2 Kerntaak 2: Bemiddelen

Kerntaak 2: Bemiddelen bij aan- en verkoop van roerende goederen, waaronder het verstrekken van advies op breed gebied. .	
Proces	1. Beoordeelt de aanvraag tot bemiddeling met betrekking tot de roerende zaken globaal en maakt een verdeling in hoofd- en bijzaken. 2. Stelt een plan van aanpak op. 3. Onderzoekt de aanvraag tot bemiddeling nauwkeurig. 4. Raadpleegt relevante juridische, markttechnische, economische, fiscale en overige relevante bronnen. 5. Overlegt met alle betrokken partijen, apart of gezamenlijk, en weegt hun belangen. 6. Bevestigt de gemaakte afspraken en legt de gemaakte afspraken vast.
Rol / verantwoordelijkheden	Werkt aan de hand van een adequaat plan van aanpak efficiënt en doelmatig. Werkt overwegend zelfstandig; kan zich bij het opnemen en beschrijven laten assisteren, maar blijft eindverantwoordelijk voor een zorgvuldige opname en beschrijving van de roerende zaken.
Complexiteit	De complexiteit van bemiddelen zit in de veelheid aan mogelijkheden van (onder andere) juridische en fiscale constructies met verschillende uitwerking naar koper / verkoper / opdrachtgever.
Betrokkenen	De makelaar, de eigenaar of de bezitter van de roerende zaken of diens vertegenwoordiger, mogelijke kopers van de roerende zaken, de opdrachtgever, eventueel externe deskundige(n).
Hulpmiddelen	Bij het onderzoeken kan gebruik worden gemaakt van vakliteratuur (waaronder wetsteksten en jurisprudentie, fiscale handboeken en referentiematerialen, onder meer via internet.
Kwaliteit	De makelaar moet in staat zijn om zich in te leven in de belangen van de betrokken partijen en zowel mondelinge (w.o. uitleg en bespreking) als schriftelijke middelen (w.o. opmaak van overeenkomst e.d.) in te zetten om de bemiddeling te realiseren. De makelaar is in staat om het besluitvormingsproces van (potentiële) opdrachtgevers op basis van zijn expertise te beïnvloeden. Hij is zich daarbij bewust van de grenzen van zijn eigen expertise Indien (delen van) de werkzaamheden buiten zijn competentie vallen, adviseert hij een externe deskundige aan te trekken.
Resultaat	Een onderbouwd advies tot aankoop of verkoop of andere constructie, waarbij alle relevante aspecten zijn meegewogen.
Keuzes en dilemma's	De makelaar moet zich inleven in de mogelijk conflicterende belangen van de betrokken partijen. De makelaar moet steeds een afweging maken tussen extra inzet, mogelijkheden en doorlooptijd, de kosten die daarmee gepaard gaan en de eventuele meerwaarde van een uitgebreide omschrijving van de roerende zaken.

2.2.3 Kerntaak 3: Het opnemen van de roerende zaken

Kerntaak 3: Het zich oriënteren op de roerende zaken en het maken van een plan van aanpak. Het op locatie nauwkeurig inspecteren en een beschrijving maken van de roerende zaken.	
Proces	1. Bekijkt de roerende zaken globaal en maakt een verdeling in hoofd- en bijzaken. 2. Stelt een plan van aanpak op. 3. Inspecteert en onderzoekt de roerende zaken nauwkeurig. 4. Beschrijft de roerende zaken dermate nauwkeurig, met gebruikmaking van de gebruikelijke terminologie, dat de individuele zaak aan de hand van de beschrijving zo goed mogelijk identificeerbaar is. 5. Voegt in principe beeldmateriaal van de roerende zaak toe.
Rol / verantwoordelijkheden	Werkt aan de hand van een adequaat plan van aanpak efficiënt en doelmatig.

	Werkt overwegend zelfstandig; kan zich bij het opnemen en beschrijven laten assisteren, maar blijft verantwoordelijk voor een zorgvuldige opname en beschrijving van de roerende zaken.
Complexiteit	De complexiteit van het bekijken en beschrijven ligt in het feit dat de taxatie vrijwel altijd 'op locatie' wordt verricht, met de beperkte, daar ter beschikking staande hulpmiddelen om een zaak te kunnen onderzoeken.
Betrokkenen	De makelaar, de eigenaar of de bezitter van de roerende zaken of diens vertegenwoordiger, de opdrachtgever, eventueel externe deskundige(n).
Hulpmiddelen	Bij het onderzoeken kan gebruik worden gemaakt van technische hulpmiddelen (waaronder foto apparatuur), vakliteratuur en referentiematerialen, onder meer via internet.
Kwaliteit	De opname en beschrijving van de roerende zaken dient foutloos, volledig en accuraat te zijn om tot een correct waardeoordeel te kunnen komen. De makelaar onderzoekt in een voorkomend geval de mogelijkheden naar beperking van schade of verval teneinde waardevermindering tegen te gaan en adviseert desgewenst ten aanzien van risico-inventarisatie met betrekking tot behoud en bewaring van roerende zaken. Desgewenst adviseert de makelaar over de verzekeringsaspecten van de getaxeerde zaken. Indien (delen van) de werkzaamheden buiten zijn competentie vallen, adviseert hij een externe deskundige aan te trekken.
Resultaat	Volledig, gedetailleerd en accuraat overzicht van de roerende zaken zowel inhoudelijk als kwalitatief.
Keuzes en dilemma's	De grote verscheidenheid aan de, op locatie, te taxeren zaken maakt het meestal onmogelijk voor alle zaken de gewenste hulpmiddelen mee te nemen. Hier zal een keuze moeten worden gemaakt, De makelaar moet steeds een afweging maken tussen extra inzet, mogelijkheden en doorlooptijd, de kosten die daarmee gepaard gaan, de eventuele meerwaarde van een uitgebreide omschrijving van de roerende zaken en het al of niet toevoegen van beeldmateriaal, dit mede afhankelijk van het object en de eventuele eisen binnen het vakgebied.

2.2.4 Kerntaak 4: Het waarderen van de roerende zaken – taxeren

Kerntaak 4: Aan de roerende zaken een waarde toekennen die beantwoordt aan het doel van de taxatie.	
Proces	1. Bepaalt de taxatiemethodiek. 2. Bepaalt de technische en/of economische aspecten die de waarde beïnvloeden. 3. Stelt de staat van bewaring en/of conditie vast c.q. analyseert en beoordeelt eventuele schade aan de roerende zaken. 4. Komt op basis van zijn onderzoek en bevindingen tot een afgewogen oordeel over de waarde van de roerende zaak.
Rol / verantwoordelijkheden	De makelaar geeft op basis van het beoogde doel van de taxatie een zo correct mogelijk waardeoordeel over de roerende zaken.
Complexiteit	De enorme diversiteit aan te taxeren roerende zaken. De diversiteit aan factoren die de waarden beïnvloeden.
Betrokkenen	De makelaar, eventueel de externe deskundige(n).
Hulpmiddelen	Documentatiebronnen onder andere op internet, in boeken, catalogi, bibliotheken en archieven.
Kwaliteit	De taxatie dient een objectief en zo juist mogelijk beeld te geven van de waarde van de roerende zaak/zaken, in overeenstemming met de gevraagde waarderingsgrondslag.
Resultaat	Een gefundeerd waardeoordeel over de roerende zaak/zaken.
Keuzes en dilemma's	De makelaar moet steeds een afweging maken tussen extra inzet en de eventuele meerwaarde in nauwkeurigheid van de taxatie versus de extra

	doorlooptijd en kosten die daarmee gepaard gaan. Verschillende aspecten beïnvloeden de waarde en moeten tegen elkaar worden afgezet, belangen van verschillende partijen moeten worden afgewogen.
--	--

2.2.5 Kerntaak 5: Uitbrengen van het bemiddelings- en taxatierapport

Kerntaak 4: Conform de opdracht schriftelijk rapporteren over de werkzaamheden van kerntaak 1, 2, 3 en 4	
Proces	1. Rapporteert overeenkomstig de opdracht/afpraak aan zijn opdrachtgever omtrent zijn bevindingen. 2. Codeert en archiveert de kopierapporten zodanig dat de vertrouwelijkheid ervan evenals de (persoons)gegevens van de opdrachtgever afdoende zijn beschermd. 3. Declareert / factureert op basis van de gemaakte afspraken.
Rol / verantwoordelijkheden	De makelaar dient een zodanig taxatierapport op te stellen dat dit geheel aan de gestelde eisen voldoet, bewaart gedurende 7 jaar zijn aantekeningen en een kopie van het rapport.
Complexiteit	Het doel van de bemiddeling en eventueel taxatie en de gewenste gedetailleerdheid van de verslaglegging. Het zodanig bewaren van de gegevens, dat deze toegankelijk blijven en tevens privaatgevoelige informatie voldoende afschermt tegen inzage door derden. Het vaststellen van de hoogte van de declaratie / factuur in relatie tot de verrichte arbeid en het belang van de taxatie.
Betrokkenen	Opdrachtgever en makelaar. Eventuele medewerker(s). Eventueel geraadpleegde externe deskundige(n).
Hulpmiddelen	Gebruikelijke kantoorapparatuur, taxatiemodellen.
Kwaliteit	Het rapport dient te voldoen aan de voor de beroepsgroep gebruikelijke richtlijnen en overeenkomstig de wensen van de opdrachtgever te zijn.
Resultaat	Het door de opdrachtgever geaccepteerd rapport. Acceptatie van de bezorgde declaratie.
Keuzes en dilemma's	Verschillende belangen van koper/verkoper/opdrachtgever moeten worden afgewogen, verschillende aspecten beïnvloeden de waarde en moeten tegen elkaar worden afgezet.

2.2.6 Kerntaak 6: Onderhouden competenties

Kerntaak 5 Onderhouden competenties	
Korte omschrijving van de inhoud	De makelaar onderhoudt de eigen competenties nodig voor uitoefening van de functie in een sterk veranderende maatschappij.
Proces	1. Bijhouden vakliteratuur en bijwonen van vakoverleg 2. Bijwonen van workshops, symposia, lezingen, veilingen 3. Onderhouden van een ter zake relevant netwerk
Rol / verantwoordelijkheden	De makelaar is zelf als eerste aanspreekbaar voor het onderhouden van de competenties.
Complexiteit	Breedte en (deels) internationale karakter van het vakgebied zijn van invloed op het onderhouden van kennisaspecten. Daarnaast vormen juridische en fiscale vraagstukken een complexiteit op zich.
Betrokkenen	Gerelateerde beroepsgroepen, belangenvereniging. Direct leidinggevende als er sprake is van een dienstverband.
Hulpmiddelen	Tijd en geld, internet, toegang tot vakliteratuur.

Kwaliteit	De in dit kader uitgevoerde werkzaamheden moeten aantoonbaar bijdragen aan het up-to-date houden van kennis op het vakgebied.
Resultaat	Competenties zijn onderhouden
Keuzes en dilemma's	Inzet van eigen tijd en geld.

Deel 3: Competenties

3.1 Beschrijving van de competenties

In dit hoofdstuk worden de relevante competenties beschreven met de daarbij behorende beheersingscriteria..

Competentie A	Klantgericht handelen
Omschrijving	De Makelaar in Roerende Zaken is in staat om op adequate wijze contact te onderhouden met de opdrachtgever, zodat de werkzaamheden naar wens van de opdrachtgever kunnen worden uitgevoerd.
Beheersingscriteria	a) Toont een geïnteresseerde houding en luistert actief. b) Speelt in op veranderingen en past werkwijze hierop aan. c) Informeert de opdrachtgever passend bij de persoon van de opdrachtgever en bedrijfscultuur. d) Is de opdrachtgever van dienst, ook bij ongeplande werkzaamheden, maar houdt het bedrijfsbelang in de gaten. e) Verwijst zonodig door naar (gespecialiseerde) collega's. f) Geeft gevraagd en ongevraagd advies. g) Legt beroepstechnische zaken begrijpelijk uit. h) Vraagt gericht door om misverstanden te voorkomen. i) Komt afspraken na.
Resultaat	Een tevreden opdrachtgever.

Competentie B	Rapporteren
Omschrijving	De Makelaar in Roerende Zaken is in staat om op adequate wijze mondeling en schriftelijk te rapporteren over de werkzaamheden, zodat de opdrachtgever doelmatig wordt geïnformeerd.
Beheersingscriteria	a) Beheerst de door de opdrachtgever gewenste taal zodanig dat hij doelmatig mondeling en schriftelijk kan rapporteren. b) Bepaalt welke informatie wel en welke niet van belang is om vast te leggen. c) Bepaalt welke informatie relevant is voor degene aan wie hij rapporteert. d) Hanteert de binnen de branche algemeen aanvaarde modellen. e) Geeft duidelijke en volledige informatie. f) Maakt zonodig gebruik van diverse soorten communicatiemiddelen. g) Hanteert benamingen die gebruikelijk zijn binnen het vakgebied. h) Rapporteert in overeenstemming met de wensen van de opdrachtgever. i) Rapporteert desgewenst over de voortgang van het werk en eventueel meer- en minderwerk.
Resultaat	Doelmatig geïnformeerde opdrachtgever.

Competentie C	Communiceren
Omschrijving	De Makelaar in Roerende Zaken is in staat om op adequate wijze met alle betrokkenen in het werkproces te communiceren, zodat dit ten goede komt aan het verloop van de werkzaamheden.
Beheersingscriteria	a) Hanteert correcte omgangsvormen. b) Stemt de communicatie af op de ander en op de situatie. c) Luistert aandachtig en toont geduld. d) Gebruikt heldere en duidelijke taal. e) Houdt rekening met wat door de ander gezegd wordt. f) Brengt een boodschap kort en duidelijk over.
Resultaat	Adequaat geïnformeerde betrokkenen. Een vlot lopend werkproces.

Competentie D	Presenteren
Omschrijving	De Makelaar in Roerende Zaken kan een presentatie voorbereiden en uitvoeren.
Beheersingscriteria	a) Bereidt een presentatie voor, verzamelt en ordent hiertoe de juiste informatie. b) Kan gebruik maken van presentatiemiddelen. c) Houdt bij de opzet en inhoud van de presentatie rekening met het publiek. d) Brengt een logische en duidelijke structuur aan in de presentatie. e) Gebruikt taal op een voor het vak geëigende wijze.
Resultaat	De boodschap van de presentator is duidelijk overgebracht op de toehoorders.

Competentie E	Omgaan met problemen
Omschrijving	De Makelaar in Roerende Zaken is in staat om op adequate wijze met problemen om te gaan, zodat deze opgelost kunnen worden en in de toekomst voorkomen worden.
Beheersingscriteria	a) Herkent en signaleert het probleem. b) Raadpleegt zonodig collega's, leidinggevende(n) en/of deskundige(n). c) Maakt de juiste overweging om het probleem op te lossen of het te melden bij leidinggevende en/of andere belanghebbenden.
Resultaat	Het probleem is beheersbaar gemaakt of opgelost.

Competentie F	Samenwerken en overleggen met derden
Omschrijving	De Makelaar in Roerende Zaken is in staat om op adequate wijze samen te werken en te overleggen met derden om de werkzaamheden onderling af te stemmen, zodat deze werkzaamheden zo goed mogelijk kunnen worden uitgevoerd.
Beheersingscriteria	a) Fungeert als aanspreekpunt en vraagbaak voor de betrokkenen (van de gezamenlijke opdrachtgever) met betrekking tot zijn eigen werkzaamheden. b) Luistert en houdt rekening met wat er gezegd wordt. c) Onderscheidt hoofd- en bijzaken door goed te luisteren. d) Staat betrokkenen op correcte wijze te woord. e) Houdt daar waar mogelijk rekening met de werkzaamheden van betrokkenen; verliest hierbij zijn eigen planning niet uit het oog. f) Stelt gerichte vragen om alle relevante informatie boven water te krijgen.
Resultaat	Een (voor de opdrachtgever) goed verlopend proces.

Competentie G	Ethisch en integer handelen
Omschrijving	De Makelaar in Roerende Zaken houdt rekening met ethische aspecten tijdens de beroepsuitoefening en geeft blijk integer te handelen.
Beheersingscriteria	a) Laat zich bij het rapporteren over waargenomen situaties niet beïnvloeden door opdrachtgever of afnemer van het product/rapport. b) Laat zich bij het maken van keuzes niet beïnvloeden door opdrachtgever of afnemer van het product/rapport. c) Is bekend met de Wet Bescherming Persoonsgegevens. d) Past de Wet Bescherming Persoonsgegevens op juiste wijze toe. e) Is bij de uitoefening van het beroep niet uit op gewin ten koste van de opdrachtgever of afnemer van het product/rapport.
Resultaat	Gevoelige en vertrouwelijke informatie is correct verwerkt en behandeld. Opdrachtgever of afnemer van het product/rapport worden niet op verwijtbare wijze bevoordeeld of benadeeld.

Competentie H	Zorg dragen voor kwaliteit
Omschrijving	De Makelaar in Roerende Zaken is in staat om op adequate wijze zorg te dragen voor een goede werkuitvoering en een goede kwaliteit van het af te leveren werk, zodat zowel aan de belangen van de opdrachtgever als die van het eigen bedrijf tegemoetgekomen wordt.
Beheersingscriteria	a) Stelt zichzelf de eis om, binnen de gegeven mogelijkheden, kwalitatief goed werk af te leveren. b) Werkt volgens de gangbare kwaliteitsnormen in de branche / het bedrijf. c) Anticipeert op mogelijke verstoringen van de voortgang van het werk door tijdig in te grijpen of voorzorgsmaatregelen te treffen. d) Controleert tijdens de uitvoering van het werk de juistheid van de door hem en anderen gehanteerde werkwijze. e) Controleert na afloop het resultaat van het eigen werk.
Resultaat	Het afgeleverde werk voldoet aan de door de opdrachtgever gestelde en overige kwaliteitseisen.

Competentie I	Competenties ontwikkelen
Omschrijving	De Makelaar in Roerende Zaken is in staat om op adequate wijze zijn competenties te ontwikkelen om goed in het beroep te kunnen blijven functioneren.
Beheersingscriteria	a) Vraagt anderen om kritisch commentaar over het eigen functioneren. b) Reflecteert zelf over eigen functioneren. c) Integreert nieuw verworven praktische kennis en inzichten in het eigen functioneren. d) Werkt aan structurele verbeteringen van zijn prestaties. e) Onderneemt deskundigheidsbevorderende actie, planmatig en structureel.
Resultaat	De kennis op het vakgebied is geactualiseerd en de competenties zijn ontwikkeld.

Bijlage: **Begrippenlijst**

Begrip	Omschrijving
Beroeps Competentie Profiel	Een op de directe beroepspraktijk gerichte set kerntaken, eventueel kernopgaven, en beroepscompetenties met succescriteria van een vakvolwassen beroepsbeoefenaar.
Kerntaak	De kerntaak betreft een substantieel deel van de beroepsuitoefening naar omvang en/of belang en is kenmerkend voor het beroep, d.w.z. door een belangrijk deel van de beroepsbeoefenaren wordt uitgeoefend. Een Beroeps Competentie Profiel kent een beperkt aantal kerntaken (in de regel drie tot vier, slechts bij gemotiveerde uitzondering meer dan vier).
Werkproces	Een werkproces is een afgebakend geheel van beroepsactiviteiten binnen een kerntaak. Het werkproces kent een begin en een eind, heeft een resultaat en wordt als kenmerkend herkend in de Beroepspraktijk.
Competentie	Een integraal geheel van kennis, kunde, vaardigheden en (beroeps)houding, die een persoon binnen een (beroeps)context weet in te zetten. Kenniselementen kunnen desgewenst expliciet worden gemaakt als handreiking.
Onroerende zaken	Zijn de grond, de nog niet gewonnen delfstoffen, de met de grond verenigde beplanting. Evenals de gebouwen en werken die duurzaam met de grond zijn verenigd, hetzij rechtstreeks, hetzij door vereniging met andere gebouwen of werken.
Roerende zaken	Roerende zaken zijn alle zaken die niet onroerend zijn, zoals: machinerieën, schilderijen, meubelen, zilveren en gouden werken, numismatische objecten (munten, penningen, etc.), boeken, automobielen, levende have, wijn en vele andere.
Opdrachtgever	Hij die opdracht geeft tot taxatie, waaronder (niet limitatief): particulier, bewindvoerder, curator of rechtspersoon zoals instantie, bedrijf, financiële instelling.