



Beroepsprofiel

Rentmeester

Sector
Vastgoed

Subsector
Vastgoedbemiddeling en -beheer

Functionele afdeling
Vastgoedbeheer

*In samenwerking met de sociale partners die de subsector
vastgoedbemiddeling en -beheer vertegenwoordigen*

Beroepsprofiel

Rentmeester

Sector
Vastgoedsector

Subsector
Vastgoedbemiddeling en -beheer

Functionele afdeling
Vastgoedbeheer

De infobank over beroepenstructuren en beroepsprofielen kan worden geraadpleegd op de
SERV-website: www.serv.be, via de link beroepsprofielen.

© Het copyright over de SERV-beroepsprofielen hoort toe aan de SERV.
Gebruik van gegevens en tekst is toegestaan mits een correcte bronvermelding.

WD/2006/4665/37

Inhoud

| | |
|--|-----------|
| Inhoud | 3 |
| Inleiding | 5 |
| 1. Afbakening en omschrijving..... | 7 |
| 1.1. Domein | 7 |
| 1.2. Afbakening..... | 10 |
| 1.2.1 Wettelijke bepalingen..... | 10 |
| 1.2.2 Het beroep van rentmeester | 11 |
| 1.2.3 Rentmeester en bemiddelaar verhuur: verschillende beroepen | 13 |
| 1.2.4 Rentmeester en syndicus: verschillende beroepen | 13 |
| 1.3. Beroepsinhoud..... | 14 |
| 1.4. Doorgroeimogelijkheden | 20 |
| 2. Taken en Competenties | 21 |
| 2.1. Aannemen van nieuwe beheersopdrachten..... | 22 |
| 2.1.1 Instaan voor het onthaal | 22 |
| 2.1.2 Advies verlenen bij het verhuren van eigendommen in rentmeesterschap..... | 23 |
| 2.1.3 Bespreken en afsluiten van het beheerscontract..... | 23 |
| 2.2. Instaan voor het administratief beheer | 24 |
| 2.2.1 Opmaken van een dossier | 24 |
| 2.2.2 Opstellen van een nieuwe huurovereenkomst en opvolgen van de lopende huurovereenkomsten | 24 |
| 2.2.3 Instaan voor de communicatie met alle mogelijke betrokkenen (huurder, eigenaar-verhuurder, leveranciers,...)..... | 25 |
| 2.2.4 Vertegenwoordigen van de eigenaar..... | 25 |
| 2.2.5 Fungeren als tussenpersoon in de contractuele relaties van de eigenaar..... | 25 |
| 2.2.6 Instaan voor het personeelsbeheer in dienst van opdrachtgever | 26 |
| 2.3. Instaan voor het financieel beheer | 26 |
| 2.3.1 Zorgen voor de interne organisatie van het financieel beheer | 26 |
| 2.3.2 Beheren van de huurgelden en -lasten van de eigenaars..... | 27 |
| 2.3.3 Uitvoeren van administratieve taken in verband met het financieel beheer..... | 28 |
| 2.4. Instaan voor het technisch beheer | 28 |
| 2.4.1 Informatie inwinnen over de toestand van het gebouw en zijn installaties | 28 |
| 2.4.2 Laten uitvoeren van (dringende) herstellingen, verbeterings- en/of renovatiewerken die ten laste van de eigenaar vallen..... | 29 |
| 2.5. Instaan voor de rendementsaspecten van het beheer | 31 |
| 2.6. Opbouwen van de eigen deskundigheid | 32 |

| | | |
|--|---|-----------|
| 2.7. | Instaan voor welzijn op het werk | 33 |
| 2.8. | Beginnende beroepsbeoefenaar | 33 |
| 3. | Competenties | 34 |
| 3.1. | Algemene beroepskennis | 34 |
| 3.2. | Sleutelvaardigheden | 36 |
| 3.3. | Specifieke vereisten | 38 |
| 4. | Bijzondere arbeidsomstandigheden | 38 |
| 5. | Arbeidsorganisatie | 38 |
| 6. | Knelpunten | 39 |
| 7. | Toekomstige evoluties | 40 |
| 7.1. | Algemeen | 40 |
| 7.2. | Taken en competenties | 41 |
| 8. | Beroepenfiche | 42 |
| Lijst van organisaties en bedrijven die werden uitgenodigd op de conferenties | | |
| | 'rentmeester' | 45 |
| Bronnen – Literatuurlijst | | 47 |

Inleiding

In dit profiel wordt het beroep 'rentmeester' beschreven. Het beschrijven van het profiel gebeurt volgens het format dat de SERV voor al zijn profielen gebruikt. De SERV – beroepsprofielen zijn steeds ingedeeld in een aantal hoofdstukken. Elk hoofdstuk beschrijft een deelaspect van het beroep.

In het eerste hoofdstuk beschrijven we het domein waarin de rentmeester werkzaam is. Daarna gaan we precies omschrijven wat in het kader van dit beroepsprofiel dient te worden verstaan onder het beroep van rentmeester. Hierbij wordt rekening gehouden met de wettelijke bepalingen die er bestaan voor de vastgoedmakelaar. Het hoofdstuk wordt afgesloten met het weergeven van de inhoud van het beroep aan de voornaamste taakgebieden, een definitie van het beroep en de mogelijkheden die er voor de rentmeester al dan niet zijn om door te groeien.

In hoofdstuk twee zit de kern van het beroepsprofiel vervat. De taken die een rentmeester moet uitvoeren worden in detail beschreven onder de vorm van takentabellen. Daarnaast wordt ook aangegeven welke de competenties zijn die vereist zijn voor het goed uitvoeren van de taken. We wensen er de aandacht op te vestigen dat dit beroepsprofiel slaat op de doorsnee beroepsuitoefening van een ervaren beroepsbeoefenaar. In de takentabellen wordt tevens aangeduid welke taken een beginnend beroepsbeoefenaar uitvoert en over welke competenties hij moet beschikken.

Hoofdstuk drie geeft een overzicht van de competenties die vereist zijn voor het beroep van rentmeester. Allereerst wordt zoveel mogelijk een samenvatting gegeven van de beroepscompetenties die reeds in de takentabellen tot uiting kwamen. Verder wordt ook die kennis opgenomen die gedurende de volledige beroepsuitoefening vereist is, maar die niet aan één specifieke taak te linken valt. Daarna geven we de voornaamste sleutelvaardigheden en de specifieke vereisten weer die eigen zijn aan het beroep van rentmeester.

De volgende hoofdstukken gaan over de context waarin de rentmeester werkt. Hoofdstuk vier gaat in op de arbeidsomstandigheden die eigen zijn aan het beroep van rentmeester. De arbeidsorganisatie waarmee hij te maken krijgt bespreken we in hoofdstuk vijf. Hier geven we ook nog eens de verschillen aan die er bestaan tussen het werken in een groot of een klein kantoor. Hoofdstuk zes behandelt de specifieke knelpunten met betrekking tot kwalificaties, opleidingen,... . De toekomstige evoluties die voor de rentmeester verwacht worden zijn opgenomen in hoofdstuk zeven.



Tenslotte vindt u in hoofdstuk acht de beroepenfiche die een samenvatting is van het beroepsprofiel en het beroep beknopt weergeeft.

“In verband met de leesbaarheid van de tekst is er voor gekozen om de mannelijke vorm te gebruiken. Waar hij of hem staat wordt uiteraard ook zij of haar bedoeld.”

1. Afbakening en omschrijving

1.1. Domein

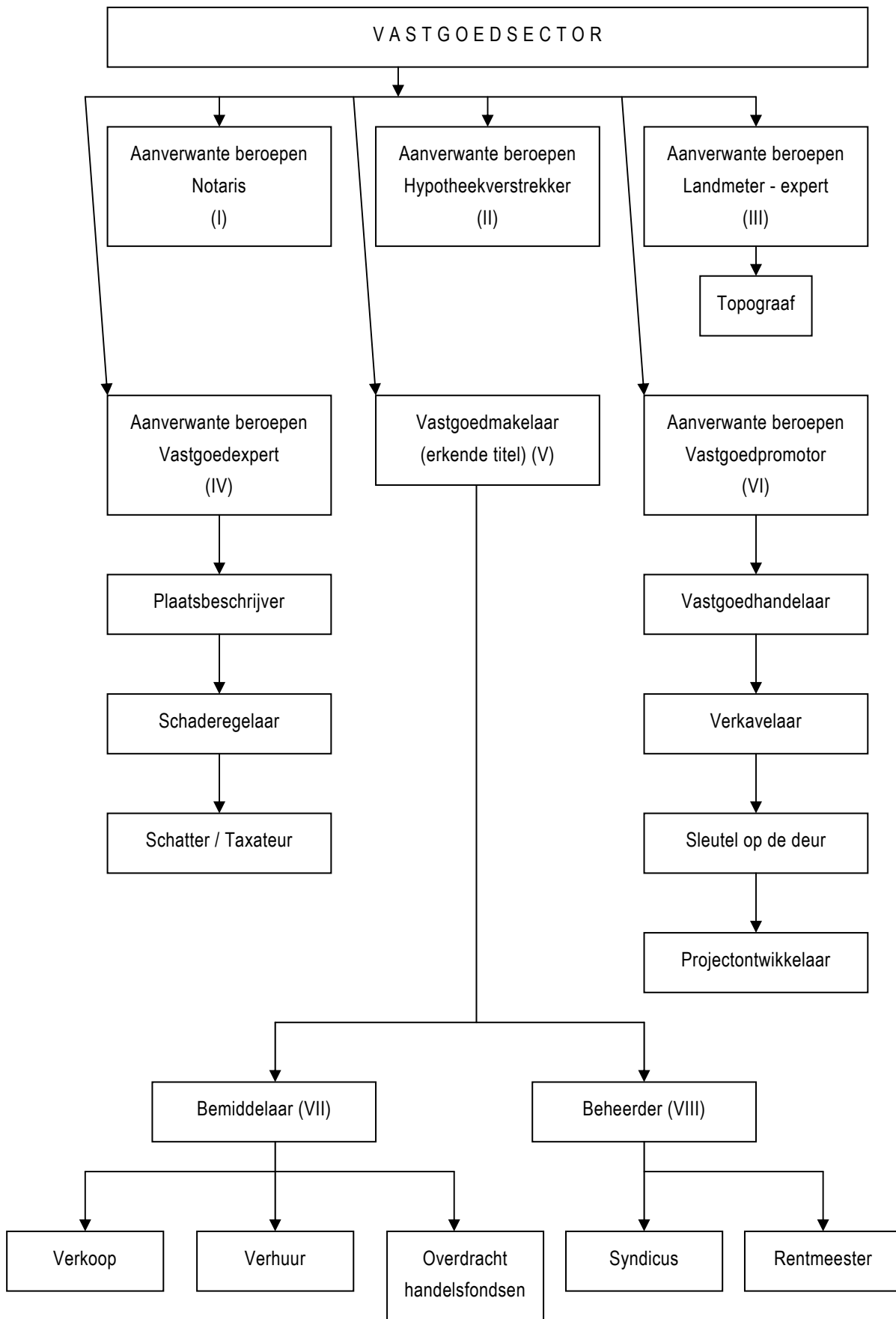
De vastgoedsector

Het beroep van rentmeester behoort tot de vastgoedsector en meer specifiek tot de subsector vastgoedbemiddeling en -beheer.

Tot de vastgoedsector behoren alle 'vrije' of dienstverlenende intellectuele' beroepen die vastgoedbeheer en -bemiddeling mogelijk maken enerzijds en anderzijds een aantal technische beroepen die het beheren van vastgoed ondersteunen. Deze beroepen zijn gericht op volgende activiteiten (Vlaams Instituut voor Vastgoedopleiding, 1999, p 3-4):

- Het verhandelen
- Het bemiddelen bij verkoop of verhuring
- De overdracht van handelsfondsen
- Het waarnemen van het beheer, hetzij privaat als rentmeester, hetzij als syndicus van een vereniging van mede-eigenaars.
- Het beschrijven, evalueren, remediëren, schatten, meten en/of verdelen
- Het financieren en promoten van vastgoed, hetzij als projectbegeleider, hetzij als projectontwikkelaar.

Onderstaand schema heeft een overzicht van de verschillende beroepen die we in de vastgoedsector kunnen aantreffen (Bron: CIBE, 2002, p.8):



Subsector vastgoedbemiddeling en -beheer

In het kader van de beroepenstructuur die werd ontwikkeld werd gefocust op een bepaalde subsector van de vastgoedsector, namelijk vastgoedbemiddeling en -beheer (SERV, 2006).

Deze subsector concentreert zich op activiteiten die gereguleerd worden door het Koninklijk Besluit van 6 september 1993 tot bescherming van de beroepstitel en van de uitoefening van het beroep van vastgoedmakelaar:

“1° activiteiten van bemiddelaar met het oog op de verkoop, de aankoop, ruil, verhuring of afstand van onroerende goederen, onroerende rechten of handelsfondsen;

2° activiteiten van beheerder van goederen die instaat voor:

- a) ofwel het beheer van onroerende goederen of van onroerende rechten;
- b) ofwel het syndicschap van onroerende goederen in mede-eigendom.”

Ook al wordt in het KB gesproken van het ‘beroep’ vastgoedmakelaar, in de praktijk merken we dat het ‘beroep’ uiteenvalt in meerdere, afzonderlijke beroepen die samenvallen met de verschillende activiteiten die in het KB opgesomd staan. In het kader van dit beroepsprofiel zien we dus de vastgoedmakelaar als het overkoepelende begrip voor de verschillende afzonderlijke beroepen: bemiddelaar bij verkoop, bemiddelaar bij verhuur, bemiddelaar overdracht handelsfondsen, rentmeester en syndicus.

De subsector vastgoedbemiddeling en -beheer onderscheidt zich duidelijk van de bouwsector. Ten eerste, omvat de bouwsector alle beroepen die instaan voor, of deelnemen aan, de daadwerkelijke (handmatige) realisatie van bouw- of kunstwerken. Meer concreet gaat het om een 27-tal gereguleerde (deel)beroepen. Ten tweede, behoren tot de bouwsector alle beroepen die instaan voor de theoretische of intellectuele realisatie via ontwerp, berekeningen, leiding en coördinatie van hoger opgesomde werken.

Functionele afdeling vastgoedbeheer

Binnen de subsector vastgoedbemiddeling en -beheer kan het beroep van rentmeester geplaatst worden onder de functionele afdeling vastgoedbeheer (SERV, beroepenstructuur, 2006).

Een functionele afdeling is een ordeningsprincipe om de beroepenstructuur op een gestructureerde manier in te delen en weer te geven. Voor de subsector vastgoedbemiddeling en -beheer onderscheiden wij twee afdelingen nl. vastgoedbemiddeling en vastgoedbeheer.

1.2. Afbakening

In dit hoofdstuk wordt aangegeven wat in het kader van dit beroepsprofiel wel en niet onder het beroep van rentmeester dient te worden verstaan.

1.2.1 Wettelijke bepalingen

Uit het domein kan reeds afgeleid worden dat het rentmeesterschap van onroerende goederen een activiteit is die door het KB van 1993 gereguleerd wordt. Daarom geven we eerst aan wat de wettelijke bepalingen zijn om toegang te krijgen tot het 'beroep' van vastgoedmakelaar en vandaar ook tot het beroep van rentmeester.

De organisatie die hier een rol in speelt is het Beroepsinstituut van Vastgoedmakelaars (BIV), opgericht door het reeds eerder vermelde KB en officieel geïnstalleerd sedert 1 maart 1995. Deze is belast met de organisatie van het gereguleerd beroep. Dit houdt ondermeer in het verifiëren of aan alle bepalingen werd voldaan om toegang te krijgen tot het beroep, de toelating geven om de titel van vastgoedmakelaar te mogen voeren, het opsporen van onwettige uitoefening, het opmaken en controleren of de vastgoedmakelaar de regels van de plichtenleer naleeft en zoniet sancties op te leggen, het opmaken van een stagereglement,...

Het statuut waarin men het beroep van rentmeester uitoefent bepaalt of de wettelijke bepalingen gelden of niet. Er dient namelijk een onderscheid gemaakt te worden tussen de rentmeester met het statuut van werknemer en de rentmeester in het statuut van zelfstandige.

De uitvoering van het beroep van rentmeester als werknemer is niet aan wettelijke bepalingen onderworpen. Hij dient dus niet te worden ingeschreven bij het BIV. Hij werkt wel in een vastgoedkantoor waarvan de zaakvoerder(s) gemachtigd is (zijn) om het beroep van vastgoedmakelaar uit te oefenen en de titel te voeren.

De rentmeester kan zijn beroep echter ook uitoefenen als zelfstandige, hetzij in een eigen zaak, hetzij in een kantoor. Dan moet hij wel BIV erkend zijn.

Voordat hij BIV erkend kan worden en dus de titel van vastgoedmakelaar kan voeren dient te worden voldaan aan de volgende voorwaarden:

- zich als zelfstandige willen vestigen
- beschikken over de vereiste beroepservaring (art. 7 KB 6 september 1993 of art. 17§7 en 8 van de kaderwet van 1 maart 1976) ofwel houder zijn van een van de volgende diploma's (art 5 §1.1 KB 6 september 1993):

- Licentiaat of doctor in de rechten
- Licentiaat in het notariaat
- Handelsingenieur
- Licentiaat in de handelswetenschappen, economische wetenschappen of in de toegepaste economische wetenschappen
- Burgerlijk ingenieur
- Landbouwkundig ingenieur
- Ingenieur voor de scheikunde en landbouwindustrieën
- Licentiaat in bedrijfsbeheer
- Licentiaat in stedenbouwkunde en ruimtelijke ordening
- Licentiaat in de wetenschappen, groep aardrijkskunde, optie landmeetkunde of licentiaat in geometrologie
- Architect
- Technisch of industrieel ingenieur
- Gegradueerde in de handelswetenschappen
- Gegradueerde in de rechten
- Gegradueerde in de boekhouding
- Gegradueerde in de topografie
- Gegradueerde in de architectuur
- Meetkundige schatter van onroerende goederen, uitgereikt door de Centrale Examencommissie van de Staat
- Binnenhuisarchitect
- Diploma dat toegang verleent tot het beroep van accountant
- Gegradueerde in de vastgoed
- Ondernemersopleiding tot vastgoedmakelaar (drie jaar durende opleiding in avondonderwijs in een van de 10 syntra-centra die deze opleiding organiseren). Deze laatste studie kan pas aanvangen na het behalen van het diploma hoger secundair onderwijs (HSO, TSO en BSO + 7^e jaar specialisatie).

Als je beschikt over een van deze diploma's kan erkenning bij het BIV aangevraagd worden.

- Zich inschrijven op de lijst van stagairs en een jaar verplicht stage volgen.
Na een jaar stage kan de stagiair dan zijn aanvraag indienen om te worden ingeschreven op het tableau van de beroepsbeoefenaars. Naast de personen die zijn ingeschreven op het tableau van de beoefenaars of op de lijst van de stagairs kunnen ook nog de personen die gevestigd zijn in het buitenland het beroep van vastgoedmakelaar occasioneel uitoefenen op het Belgisch grondgebied wanneer zij de machtiging krijgen van het BIV.
- Alle vastgoedmakelaars moeten de deontologische code volgen

1.2.2 Het beroep van rentmeester

In de praktijk komt het niet veel voor dat de vijf gereguleerde hoofdactiviteiten door één persoon worden gedaan, mede door de complexiteit van deze activiteiten. Wat in de wetgeving wordt omschreven als het beroep van vastgoedmakelaar wordt in de praktijk opgesplitst naar verschillende beroepen: syndicus, rentmeester, overdracht bemiddelaar, bemiddelaar bij verkoop, aankoop en ruil van vastgoed en bemiddelaar bij verhuur, huur van vastgoed (SERV, beroepenstructuur, vastgoedbemiddeling en -beheer, 2006).

In het begin van de loopbaan als vastgoedmakelaar en in kleine kantoren kan het voorkomen dat alle activiteiten worden uitgeoefend door één persoon. Na verloop van tijd kan de vastgoedmakelaar zich toeleggen op één of een paar activiteiten of zal de vastgoedmakelaar personen in dienst hebben die zich toespitsen op één of meerdere van deze activiteiten.

Rentmeesterschap is zo'n specialisatie. In de praktijk zien we dat rentmeesterschap vaak gecombineerd wordt met het syndicschap en met bemiddelingsactiviteiten in de verkoop en de verhuur. In de grotere kantoren treffen we rentmeesterschap dan weer aan naast het hele scala van vastgoedactiviteiten.

Wat houdt dit rentmeesterschap nu precies in? De rentmeester, ook wel beheerder genoemd, is de persoon die in de plaats van de eigenaar en voor rekening van deze laatste, instaat voor het volledig privaat beheersaspect van de hem toevertrouwde eigendommen.

De rentmeester maakt afspraken over zijn bevoegdheden met de individuele eigenaar binnen een conventioneel kader. Hij is door de eigenaar belast met het dagelijks beheer van private onroerende goederen of van de onroerende rechten. Afhankelijk van het conventioneel kader waarin hij handelt, omvat dit in hoofdzaak het **administratief, financieel en technisch beheer** van het vastgoed.

Namens de eigenaar kan hij ondermeer de huur en alle verschuldigde bedragen bij de huurder(s) innen, kan hij de betreffende boekhouding bijhouden, kan hij de huurprijzen aan de indexprijzen aanpassen en kan hij de huurcelen, plaatsbeschrijvingen enzovoort opstellen. Tenslotte kan hij supervisie uitoefenen over het onderhoudspersoneel, de bewakingsdienst en de tuinlieden. Hij kan de eigenaar algemeen vertegenwoordigen tegenover derden, zelfs als commissionair.

Zowat alle onroerende goederen komen voor het privaat beheer in aanmerking. In de praktijk zien we dat een rentmeester zich meestal zal toeleggen op het beheer van een bepaald type van onroerend goed. Meest voorkomend is het rentmeesterschap van residentieel vastgoed (woningen en appartementen). Er zijn echter ook kantoren die zich toeleggen op het beheer van 'commercieel' vastgoed zoals kantoren, bedrijfspanden, winkels,... Dit wordt ook wel eens 'facility management' genoemd.

Zoals reeds eerder gezegd kan men als rentmeester aan de slag in een werknemersstatuut ofwel in een zelfstandig statuut. Op basis van het statuut is er voor de rentmeester in de praktijk geen onderscheid in taken en competenties vast te stellen.

In een zelfstandig statuut kan hij ook een eigen zaak beginnen. In dat geval gaat het om een ander beroep en dus een ander profiel, dat van zaakvoerder. De taken en competenties m.b.t.

bedrijfsbeheer behoren niet tot het beroep van rentmeester in de strikte zin en zijn dus niet opgenomen in het kader van dit beroepscompetentieprofiel. Ter verduidelijking: in een klein kantoor of een eenmanszaak kan het wel zijn dat één persoon twee of meer beroepen combineert, bijvoorbeeld rentmeester én zaakvoerder.

1.2.3 Rentmeester en bemiddelaar verhuur: verschillende beroepen

In de praktijk is de lijn tussen wat de rentmeester nu doet en wat de bemiddelaar doet niet altijd even duidelijk te trekken. Dit is zeker het geval in een klein kantoor, waar het rentmeesterschap en de bemiddelingsactiviteiten vaak door een en dezelfde persoon worden uitgeoefend. In functie van het opstellen van beide beroepsprofielen dienen we toch duidelijk aan te geven welke taken onder de rentmeester en welke onder de bemiddelaar verhuur vervat zitten.

De eigenlijke verhuur van het onroerend goed en alle commerciële aspecten die met de verhuur verbonden zijn (zoals publiciteit, begeleiden van bezoeken,...) zal de rentmeester niet noodzakelijk zelf doen. Dit zijn taken die eerder tot het takenpakket van de bemiddelaar verhuur behoren. In het kader van dit beroepsprofiel werd het dan ook niet opgenomen. Deze taken zitten echter wel in het beroepsprofiel bemiddelaar verhuur vervat.

Het dossier van een welbepaalde klant gaat pas terug naar de rentmeester als er reeds een huurder in het gebouw zit. Dit wil dus zeggen dat ook alle formaliteiten inzake de verhuur van het onroerend goed zoals het toezien op het stellen van de borg en het aangaan van de brandverzekering, het opstellen van een plaatsbeschrijving en het overhandigen van de sleutels, allemaal taken zijn die bij de bemiddelaar verhuur zitten en niet bij de rentmeester.

Een uitzondering is het opstellen en laten tekenen van het huurcontract. Dit zal in principe ook door de bemiddelaar verhuur gebeuren. Maar de rentmeester moet eigenlijk met het huurcontract verder kunnen werken en zal het dan ook in veel gevallen toch zelf opstellen of op zijn minst hierover met de bemiddelaar overleg plegen. Vandaar dat het opstellen van het huurcontract zowel bij de bemiddelaar verhuur als bij de rentmeester zal worden opgenomen. Alle andere taken inzake verhuur zitten dus in het takenpakket van de bemiddelaar verhuur.

1.2.4 Rentmeester en syndicus: verschillende beroepen

Op het gebied van de taken en competenties zijn er duidelijk overeenkomsten tussen het beroep van rentmeester en dat van syndicus. Het hoofddoel van beide beroepen is immers het beheer van vastgoed zowel op administratief, financieel als op technisch vlak. Veel taken zullen dus bij beide beroepen aangetroffen worden.

Toch is er wel degelijk een onderscheid tussen beide beroepen:

- De syndicus is de mandataris door de rechtspersoon vereniging van mede-eigenaars benoemd met een specifieke wettelijke opdracht. De rentmeester wordt door een eigenaar aangesteld met een specifieke opdracht en kan zowel als mandataris als als commissionaris handelen.
- De syndicus vertegenwoordigt de vereniging van mede-eigendom en is dus belast met het beheer van de gemeenschappelijke delen van de mede-eigendom. De rentmeester staat in voor het private beheer van de eigendommen die een eigenaar hem toevertrouwd, dus niet voor de gemeenschappelijke delen. Er is echter een uitzondering namelijk wanneer de gemeenschappelijke delen eigendom zijn van één eigenaar. Bijvoorbeeld wanneer één eigenaar een volledig appartementsgebouw bezit. In dat geval zal de rentmeester naast het beheer van de afzonderlijke appartementen ook de gemeenschappelijke delen van dat appartementsgebouw beheren. Maar algemeen kunnen we stellen dat de syndicus in principe niks te maken heeft met de verhuur van de private gedeelten, de rentmeester in principe niks met de gemeenschappelijke delen van een onroerend goed. In dit verband zijn er dan ook een aantal taken die specifiek zijn voor elk beroep afzonderlijk.
- Het mandaat of de opdracht van de syndicus is voor het grootste deel wettelijk bepaald. Het mandaat van de rentmeester ligt niet wettelijk vast en wordt contractueel bepaald door beide partijen. De opdracht van de rentmeester kan afhankelijk van geval tot geval dus zeer ruim zijn of slechts beperkt tot een bepaald aspect van het beheer.
- Ook al zijn er op het gebied van de taken heel wat overeenkomsten tussen de syndicus en de rentmeester, toch kan de omvang van bepaalde taken per beheersopdracht anders zijn. Bijvoorbeeld het technisch beheer van een huis (rentmeester) is van een andere orde dan het technisch beheer van de gemeenschappelijke delen van een appartementsgebouw met 100 appartementen (syndicus). De omvang van bepaalde taken zal dus medebepaald worden door de grootte van het vastgoed die dient te worden beheerd. Niet alleen de grootte van het vastgoed speelt een rol bij de omvang van bepaalde taken, natuurlijk ook het aantal beheersopdrachten die men in portefeuille heeft. Een rentmeester zal misschien minder tijd moeten steken in het technisch beheer voor één beheersopdracht maar door het aantal beheersopdrachten die hij in portefeuille heeft moet hij deze taak wel x-aantal keer uitvoeren. Algemeen kunnen we dus stellen dat het takenpakket van de syndicus en de rentmeester bepaald zal worden door enerzijds de grootte van de beheersopdrachten, maar anderzijds ook door het aantal beheersopdrachten die hij in portefeuille heeft. Dit kan tot gevolg hebben dat het bepaalde taken zwaarder zullen doorwegen in het ene takenpakket dan in het andere.

1.3. Beroepsinhoud

Het takenpakket van de rentmeester is zeer gevarieerd en omvat alle taken die met het private beheer van onroerende goederen te maken heeft. Deze taken zijn talrijk maar ook sterk afhankelijk van de beheersopdracht. Er is geprobeerd om een algemeen beeld te geven van de taken die een doorsnee rentmeester in zijn dagdagelijkse praktijk zal uitvoeren.

In het takenpakket van de rentmeester kunnen volgende grote takengroepen worden onderscheiden:

Het aannemen van nieuwe beheersopdrachten

De klanten kunnen binnenkomen via de bemiddelingsactiviteit in het kantoor. Dit indien het een kantoor betreft die beide activiteiten combineert. Het betreft dus klanten die beslissen om hun huis te huur te stellen via een vastgoedkantoor en die door de bemiddelaar overtuigd worden van de voordelen van het uit handen geven van het beheer van hun eigendommen. Ook zijn er heel wat klanten die uit zichzelf naar de rentmeester toe komen om het beheer van hun eigendom(men) over te dragen. Zij komen meestal af op de goede naam van het kantoor en/of omdat ze problemen hebben met hun huurders.

De rentmeester staat in principe zelf in voor het algemene onthaal van bezoekers op het kantoor of aan telefoon. In kleinere kantoren is er soms sprake van een beurtrol waar collega's elkaar afwisselen om de permanentie op het kantoor te verzekeren. De klanten worden op het kantoor onthaald en krijgen de nodige gegevens naargelang hun wensen of interesses. Er wordt met hun eventueel al een afspraak gemaakt.

In de grotere kantoren kan het zijn dat het onthaal specifiek tot het takenpakket van één persoon behoort. Dit kan een polyvalent bediende zijn. Het verstrekken van informatie beperkt zich dan tot het verschaffen van beknopte gegevens. Voor verdere inlichtingen zal dan worden doorverwezen naar de rentmeester of zal in hun plaats reeds een afspraak met de klant gemaakt worden als er zicht is op de agenda van de rentmeester.

Tijdens een eerste afspraak zal de rentmeester dan aan de eigenaar de nodige uitleg verschaffen over de manier van werken bij het beheer van hun eigendommen in rentmeesterschap. Hij zal ook een eerste bezoek brengen aan de eigendom(men) om een algemeen beeld te krijgen van de mogelijkheden inzake beheer en om de rendementsaspecten van het beheer beter te kunnen inschatten. De rentmeester kan de eigenaar op basis van dit bezoek adviseren om eventueel bepaalde verbeteringswerken of renovatiewerken uit te voeren. Zijn advies wordt steeds gegeven om een optimaal beheer en rendement van de eigendommen mogelijk te maken. Het is natuurlijk aan de eigenaar om dit advies al dan niet op te volgen. Indien de eigenaar overtuigd is van de kwaliteiten van de rentmeester en hem de beheersopdracht wenst toe te vertrouwen zal er een beheerscontract worden opgemaakt en ondertekend waarin ondermeer de juiste omvang van de opdracht die de rentmeester krijgt zal worden vastgelegd.

De eigenlijke verhuur van het onroerend goed en alle commerciële aspecten die met de verhuur verbonden zijn (zoals publiciteit, begeleiden van bezoeken,...) zal de rentmeester niet zelf doen. Dit zijn taken die zoals reeds eerder gezegd tot het takenpakket van de bemiddelaar verhuur behoren.

Een uitzondering is het opstellen van de huurovereenkomst en het begeleiden van de ondertekening ervan. De rentmeester zal hierbij steeds toezien op het verzoenen van de rechtmatige belangen van beide partijen (opdrachtgever en huurder). Bijvoorbeeld de opdrachtgever wil

de waarborg graag contant. De rentmeester heeft als taak om de opdrachtgever er op te wijzen dat dit wettelijk niet is toegestaan.

Instaan voor het administratief beheer

Wanneer door de bemiddelaar een huurder is gevonden, zal de rentmeester een correcte en gedegen huurovereenkomst opstellen en de ondertekening ervan begeleiden (in de praktijk kan dit ook een taak zijn van de bemiddelaar). Vooraf heeft de rentmeester reeds een dossier aangelegd met alle nodige gegevens over de eigenaar-verhuurder en de eigendom. Hij zal dit nu verder aanvullen met alle gegevens over de nieuwe huurder. Het is belangrijk dat dit dossier gedurende de beheersopdracht nauwkeurig wordt bijgehouden en zo volledig mogelijk wordt aangevuld. Het beschikken over alle nodige en juiste gegevens bepaald voor een stuk ook het welslagen van de beheersopdracht.

Een belangrijke taak binnen het administratief beheer is de communicatie met alle betrokken partijen. In eerste instantie is dit de eigenaar, maar dit kan evengoed de huurder zijn of de aannemers of leveranciers van bijvoorbeeld brandstoffen. Alhoewel deze taak onder 'administratief' beheer vervat zit, wordt hiermee niet enkel de schriftelijke communicatie via brief, fax of mail bedoeld, maar evenzeer de mondelinge communicatie via telefonisch of rechtstreeks persoonlijk contact. Veel eigenaars prefereren een rechtstreeks contact met de rentmeester en springen geregeld eens binnen in het kantoor of maken een afspraak. De rentmeester vervult voor sommige eigenaars ook een sociale rol, een vertrouwenspersoon waar ze terecht kunnen voor een luisterend oor.

De rentmeester zal in vele gevallen van de eigenaar ook een volmacht krijgen om hem te vertegenwoordigen in zaken die met het beheer van hun eigendom te maken hebben. Dit kan ondermeer zijn het vertegenwoordigen van de eigenaar in een rechtsprocedure bijvoorbeeld betreffende een geschil met de huurder. In de praktijk zal de rentmeester meestal niet zelf optreden, maar een advocaat aanstellen. Wat ook vaak voorkomt is het vertegenwoordigen van de eigenaar op de algemene vergadering van de vereniging van mede-eigenaars (natuurlijk enkel wanneer het een beheer van een appartement in mede-eigendom betreft).

De beheersopdracht kan er ook uit bestaan dat de rentmeester in de plaats van de eigenaar contracten zal afsluiten die te maken hebben met het beheer van hun eigendommen. Hierbij wordt gedacht aan verzekeringspolissen, onderhoudscontracten, contracten met leveranciers, aannemers,... Dit hangt echter af van het mandaat die de rentmeester krijgt van de eigenaar.

De rentmeester zal ook instaan voor het personeelsbeheer van het personeel in dienst van de opdrachtgever. Meer concreet betekent dit dat de rentmeester personeel zal gaan werven en selecteren. De personeelsadministratie en alle boekhouding die hierbij komt kijken zal in de

meeste gevallen door een sociaal secretariaat gebeuren. De rentmeester staat dan wel in voor het doorspelen van alle benodigde gegevens en de contacten met het sociaal secretariaat.

Instaan voor het financieel beheer

Een rentmeester die meer dan één beheersopdracht heeft zal zich moeten organiseren. Een eigen werkmethode ontwikkelen vooral op financieel en eigenlijk ook op administratief vlak is van groot belang. Zowel het financieel als administratieve beheer verlopen quasi volledig geautomatiseerd. Er wordt gewerkt met aangepaste software, al dan niet op maat ontwikkeld.

De rentmeester zal de huurgelden en –lasten van de eigenaars beheren. Het vertrouwen tussen de verschillende privé-eigenaars en de rentmeester wordt in sterke mate bepaald door zijn accuraatheid inzake dit financieel beheer. De rentmeester zal hiervoor een speciale rekening openen, de zogenaamde derdenrekening. Dit financieel beheer houdt ondermeer in het opmaken van de individuele kostenafrekeningen wanneer het om het beheer van een appartement gaat. Dan is het nodig om een opsplitsing te maken tussen welke kosten nu precies voor de huurder zijn en welke voor de eigenaar. In bepaalde gevallen is dit reeds gebeurd door de syndicus in het geval van een appartement in mede-eigendom. Daarnaast zal de rentmeester eigenlijk alle kosten die ten laste van de huurder vallen factureren en innen. Dagelijks wordt door hem nagezien en opgevolgd wat reeds betaald werd en wat niet. De huurgelden worden dan overgemaakt aan de eigenaars, na afhouding van de commissie of het ereloon van de rentmeester. Hij zorgt er tevens voor dat andere facturen inzake het beheer van de eigendom (bijvoorbeeld brandstof, onderhoud, herstellingswerken,...) betaald worden en rekent dit door aan diegene waarbij het contractueel ten laste valt (de huurder of de eigenaar). Voor het betalingsverkeer doen de meeste rentmeesters beroep op een geïnformatiseerd betalingssysteem dat door alle banken gebruikt wordt. Zo hoeft hij zich niet meer telkens naar het bankkantoor te verplaatsen. Uiteraard gaan al deze taken gepaard met de nodige boekhoudkundige bewerkingen en opslag van gegevens.

Aan deze financiële beheerstaken zijn ook nog een aantal administratieve taken gekoppeld¹. De meest voorkomende taak is wellicht het opvolgen van de achterstallige betalingen. Indien een huurder niet betaalt zal de rentmeester een eerste herinneringsbrief versturen en eventueel telefonisch contact opnemen met de huurder. Na een eerste brief volgt een tweede vaak aangetekende brief.

Indien de huurder dan nog niet tot betaling overgaat zal de rentmeester een advocaat aanstellen, die het nodige zal doen om de zaak aanhangig te maken bij het vredegerecht. Andere administratieve taken inzake het financieel beheer zijn het uitvoeren van de jaarlijkse huurind-

¹ Deze taken zouden in principe ook onder het administratief beheer kunnen zitten omdat ze louter administratief van aard zijn. Omdat ze toch een duidelijke link vertonen met het financiële beheer en hier rechtstreeks uit voortvloeien is er voor gekozen om ze onder het financiële beheer te plaatsen.

exatie conform de wettelijke bepalingen en het bijhouden en klasseren van alle stukken (rekeninguittreksels, facturen en dergelijke) die bewaard dienen te worden.

Instaan voor het technisch beheer

De rentmeester zal naast het administratieve en financiële beheer ook instaan voor het technische beheer van de eigendommen die hij in privaat beheer heeft. Meer concreet houdt dit in dat hij alle klachten of problemen opvangt met betrekking tot de eigendom en ervoor zorgt dat deze problemen of klachten opgelost geraken.

Bij sommige rentmeesters (vooral in grote kantoren) kan men 24u op 24u terecht voor technische problemen, doordat er beroep wordt gedaan op een call center die voor de permanentie instaat. Bij andere rentmeesters gebeurt de opvang van klachten en problemen uitsluitend tijdens de kantooruren. In het geval van dringende problemen beschikken de huurders dan wel meestal over een lijst van vaklieden die ze zelf kunnen contacteren voor het uitvoeren van herstellingen. De rentmeesters hebben dan meestal duidelijke afspraken met deze aannemers omtrent de uitvoering van de werken.

Wat de taken van de rentmeester betreft verschilt het laten uitvoeren van een dringende herstelling niet zoveel van het laten uitvoeren van renovatie- of verbeteringswerken. In principe moeten steeds dezelfde taken worden uitgevoerd, alleen zal de renovatie van een gevel van een appartementsgebouw een grondiger voorbereiding vergen en meer tijd in beslag nemen, dan het laten herstellen van een verwarmingsketel. Voor het laten uitvoeren van renovatie- of verbeteringswerken valt dan weer het aspect van de tijdsdruk weg en kan de rentmeester zijn taken ter zake meer spreiden in de tijd, wat niet kan bij dringende herstellingen.

De rentmeester zal in het geval (dringende) herstellingen of (grondige) verbeterings- of renovatiewerken moeten worden uitgevoerd steeds zoveel mogelijk informatie proberen te verzamelen om het probleem te kunnen omschrijven. Afhankelijk van het geval zal hij al dan niet de eigenaar eerst op de hoogte brengen vooraleer hij de werken laat uitvoeren. Voor een afgewaarde dakpan is dit minder noodzakelijk dan voor de vervanging van een ketel, maar dit zal ook weer afhangen van de wensen en het karakter van iedere individuele eigenaar. Dit is een afweging die elke rentmeester zal moeten kunnen maken. Daarna zal de rentmeester offertes opvragen bij verschillende aannemers. Voor dringende herstellingen doet hij meestal een beroep op vaklui waarmee hij reeds een tijd samenwerkt. De offertes worden besproken met de eigenaar alvorens de rentmeester de bestelling plaatst en tot de uitvoering wordt over gegaan. De uitvoering van de werken zal door hem ter plaatse gecontroleerd worden.

Instaan voor de rendementsaspecten van het beheer

Naast deze verschillende beheersaspecten is het ook de taak van de rentmeester om het rendement van de eigendom in beheer in het oog te houden. Dit gebeurt in eerste instantie door

het uitvoeren van de jaarlijkse huurindexatie en door eventuele aanpassingen aan de huurprijs en het kostenforfait door te voeren binnen de wettelijke en contractuele mogelijkheden. De rentmeester zal ook toezien op de goede staat van het pand en adviseren om verbeterings- en/of renovatiewerken te laten uitvoeren als hij denkt dat dit de verhuurmogelijkheden en vooral de huurwaarde van het pand ten goede zal komen. De rentmeester kan ook verder gaan in zijn advies en suggesties doen om het pand te verkopen als hij denkt dat de marktomstandigheden gunstig zijn om een meerwaarde te realiseren of een nieuwer, recenter pand aan te kopen.

Opbouwen van de eigen deskundigheid

Een rentmeester zal zoals elke vastgoedmakelaar zijn kennis verder moeten uitdiepen en verbreden. Hij doet dit door het bestuderen van vakspecifieke informatie en door het volgen van bijscholing/vorming. Dit laatste is zelfs een wettelijke verplichting. Deze vervolmaking als intellectueel beroep is dus noodzakelijk wegens de steeds wijzigende reglementeringen inzake fiscaliteit, sociale omstandigheden, technieken, informatisering,....

Instaan voor welzijn op het werk

De rentmeester staat als werknemer ook in voor welzijn op het werk. Strikt genomen is de welzijnswet enkel van toepassing op werknemers, dus in principe niet op rentmeesters die het statuut van zelfstandige hebben. Gezien beide gevallen voorkomen worden in het kader van dit beroepsprofiel dan ook enkele taken en competenties met betrekking tot welzijn op het werk opgenomen. Doorheen gans de uitvoering van zijn takenpakket dient de rentmeester zorg te dragen voor de eigen veiligheid en die van collega's en derden door het naleven veiligheidsregels en instructies. Door aandacht te hebben voor voldoende arbeidshygiëne en voor ergonomisch handelen draagt hij zorg voor zijn eigen gezondheid en die van collega's of derden.

Samenvattend:

De rentmeester, ook wel beheerder genoemd, is de persoon die in de plaats van de opdrachtgever en voor rekening van deze laatste, instaat voor het volledig privaat beheersaspect van de hem toevertrouwde eigendommen en de belangen van opdrachtgever en huurders verzoent. Afhankelijk van de opdracht die hij van de eigenaar krijgt zal dit in hoofdzaak het administratief, financieel en technisch beheer omvatten.

1.4. Doorgroeimogelijkheden

De doorgroeimogelijkheden zijn sterk afhankelijk van de grootte van het kantoor waarin de rentmeester terecht komt en de manier waarop de arbeid georganiseerd is. Met doorgroeimogelijkheden willen we verduidelijken welke stappen de beroepsbeoefenaar in zijn loopbaan kan doorlopen.

In een klein kantoor zijn de doorgroeimogelijkheden beperkt. Dit wil niet zeggen dat de rentmeester niet kan groeien in de uitoefening van zijn job en de verbreding van zijn competenties.

In een groot kantoor kan de rentmeester na enige jaren ervaring meer verantwoordelijkheid krijgen in zijn job door verantwoordelijk gemaakt worden voor een afdeling van het kantoor of verantwoordelijk gesteld worden voor een bepaalde regio.

In een groot kantoor met meerdere vestigingen kan een rentmeester eventueel doorgroeien naar kantoorverantwoordelijke, waarbij hij naast zijn adviserende rol ook instaat voor de dagdagelijkse leiding van het kantoor.

Dit maakt dat het mogelijk loopbaanverloop van de rentmeester er als volgt kan uitzien:

Rentmeester →Afdelingsverantwoordelijke
 →Regioverantwoordelijke
 →Kantoorverantwoordelijke

2. Taken en Competenties

In dit hoofdstuk worden de taken van een rentmeester in kaart gebracht. De taken zijn gegroepeerd in takenclusters. De takenclusters zijn op hun beurt nog eens gegroepeerd in takencategorieën.

Per taak zullen tevens de competenties vermeld worden, die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van die welbepaalde taak. Onder competenties verstaan we de reële en individuele capaciteit om kennis (theoretische en praktische kennis), vaardigheden en attitudes in het handelen aan te wenden, in functie van de concrete, dagdagelijkse en veranderende werksituatie en in functie van persoonlijke en maatschappelijke activiteiten.

In dit profiel wordt het takenpakket van een ervaren rentmeester toegelicht. Naast de opsomming van taken en competenties van deze ervaren beroepsbeoefenaar wordt op het einde van dit hoofdstuk eveneens aandacht geschonken aan de taken en competenties van een beginnend beroepsbeoefenaar. Dit geeft een indicatie van wat iemand moet kennen en kunnen na een basisopleiding.

De volgende takenclusters kunnen onderscheiden worden:

| | |
|--|----|
| 2.1. Aannemen van nieuwe beheersopdrachten | 22 |
| 2.1.1 Instaan voor het onthaal | 22 |
| 2.1.2 Advies verlenen bij het verhuren van eigendommen in rentmeesterschap | 23 |
| 2.1.3 Bespreken en afsluiten van het beheerscontract | 23 |
| 2.2. Instaan voor het administratief beheer | 24 |
| 2.2.1 Opmaken van een dossier | 24 |
| 2.2.2 Opstellen van een nieuwe huurovereenkomst en opvolgen van de lopende huurovereenkomsten | 24 |
| 2.2.3 Instaan voor de communicatie met alle mogelijke betrokkenen (huurder, eigenaar-verhuurder, leveranciers,...) | 25 |
| 2.2.4 Vertegenwoordigen van de eigenaar | 25 |
| 2.2.5 Fungeren als tussenpersoon in de contractuele relaties van de eigenaar | 25 |
| 2.2.6 Instaan voor het personeelsbeheer in dienst van opdrachtgever | 26 |
| 2.3. Instaan voor het financieel beheer | 26 |
| 2.3.1 Zorgen voor de interne organisatie van het financieel beheer | 26 |
| 2.3.2 Beheren van de huurgelden en -lasten van de eigenaars | 27 |
| 2.3.3 Uitvoeren van administratieve taken in verband met het financieel beheer | 28 |
| 2.4. Instaan voor het technisch beheer | 28 |
| 2.4.1 Informatie inwinnen over de toestand van het gebouw en zijn installaties | 28 |

| | | |
|-----------------------|---|----|
| 2.4.2 | Laten uitvoeren van (dringende) herstellingen, verbeterings- en/of renovatiewerken die ten laste van de eigenaar vallen | 29 |
| 2.5. | Instaan voor de rendementsaspecten van het beheer | 31 |
| 2.6. | Opbouwen van de eigen deskundigheid | 32 |
| 2.7. | Instaan voor welzijn op het werk | 33 |

2.1. Aannemen van nieuwe beheersopdrachten

2.1.1 Instaan voor het onthaal

| Taken | Competenties |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Instaan voor het algemeen onthaal zowel van bezoekers in het kantoor als telefonisch | <ul style="list-style-type: none"> ■ Klant gericht zijn ■ Communicatief vaardig zijn ■ Kennis van algemene etiquette ■ Kennis van onthaaltechnieken ■ Kennis van de huisstijl van het vastgoedkantoor |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Verstrekken van de nodige informatie over het rentmeesterschap | <ul style="list-style-type: none"> ■ Communicatief vaardig zijn: een beknopte uitleg kunnen geven ■ Klantgericht zijn |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Afspraken maken met de klant | <ul style="list-style-type: none"> ■ Kunnen plannen ■ Kunnen werken met digitale agenda's |

2.1.2 Advies verlenen bij het verhuren van eigendommen in rentmeesterschap

| Taken | Competenties |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Uitleg geven aan de eigenaars over de manier van werken bij verhuur van hun eigendom in rentmeesterschap | <ul style="list-style-type: none"> ■ Kennis van de algemene werkwijze en de procedures van het BIV en van het eigen kantoor ■ Kennis van de deontologische code ■ Correcte informatie kunnen geven ■ Inzicht hebben in het type van klanten en zich daaraan kunnen aanpassen ■ Communicatief en sociaal vaardig zijn |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Bezichtigen van het pand in functie van het beheer van het pand | <ul style="list-style-type: none"> ■ Kennis van de vastgoedmarkt en de evolutie van de markt ■ Constructiekennis ■ Technische kennis van materialen |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Adviseren over mogelijk uit te voeren verbeteringswerken in functie van een optimaal beheer en rendement van het onroerend goed | <ul style="list-style-type: none"> ■ Kennis van de vastgoedmarkt en de evolutie van de markt ■ Kennis van de elementen die van belang zijn voor het bepalen van de verhuurprijs (ligging, staat van het onroerend goed,...) ■ Kennis van rendementsberekening ■ Kunnen maken van een vergelijking met andere beleggingsvormen ■ Kunnen rekening houden met criteria zoals marktprijs, de staat waarin het pand verkeert en de ligging ervan om de verhuurprijs te bepalen ■ Kunnen maken van een vergelijkende marktanalyse |

2.1.3 Bespreken en afsluiten van het beheerscontract

| Taken | Competenties |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Opmaken, bespreken en afsluiten van het beheerscontract | <ul style="list-style-type: none"> ■ Kunnen opmaken van een type-beheerscontract op een juridisch correcte manier en kunnen aanpassen naargelang het geval ■ Kunnen bespreken van de contractuele voorwaarden |

2.2. Instaan voor het administratief beheer

2.2.1 Opmaken van een dossier

| Taken | Competenties |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Verzamelen van alle nodige gegevens over de verhuurder-eigenaar, de eigendom en de huurder en opmaken van het dossier | <ul style="list-style-type: none"> ■ Kennis van de benodigde gegevens voor het samenstellen van een dossier per pand ■ Kunnen opstellen van een checklist met de benodigde gegevens voor het samenstellen van een dossier ■ Kunnen contacteren van de betreffende instanties voor het opvragen van de nodige gegevens ■ Kunnen nagaan of de betrokken goederen verzekerd zijn en wie optreedt als verzekeringsmakelaar |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Aanpassingen doorvoeren aan en vervolledigen van het dossier gedurende de beheersopdracht | <ul style="list-style-type: none"> ■ Nauwkeurig kunnen werken ■ Kennis van de te archiveren documenten |

2.2.2 Opstellen van een nieuwe huurovereenkomst en opvolgen van de lopende huurovereenkomsten

| Taken | Competenties |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Opstellen van een nieuwe huurovereenkomst en begeleiden van de ondertekening ervan | <ul style="list-style-type: none"> ■ Kennis van de huurwetgeving in de ruimste zin (oa. Vlaamse wooncode,...) ■ Kennis van de handelshuurwetgeving ■ Kunnen opmaken van een type-contract op een juridisch correcte manier en dit kunnen aanpassen naargelang het geval |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Opvolgen van de lopende huurovereenkomsten om de nodige aanpassingen, opzeggingen, verleningen of vernieuwingen te doen | <ul style="list-style-type: none"> ■ Kunnen bijhouden van de tussentijdse en eindvervaldagen van de lopende huurcontracten ■ Kennis van de huurwetgeving |

2.2.3 Instaan voor de communicatie met alle mogelijke betrokkenen (huurder, eigenaar-verhuurder, leveranciers,...)

| Taken | Competenties |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Communiceren over alles wat de eigendommen in rentmeesterschap betreft: <ul style="list-style-type: none"> ■ Via briefwisseling of mail ■ Via telefonisch contact | <ul style="list-style-type: none"> ■ Communicatie en sociaal vaardig zijn ■ Kunnen verzoenen van de belangen tussen opdrachtgever en huurder ■ Nauwkeurig kunnen werken ■ Kunnen opstellen van alle passende briefwisseling ■ Kunnen werken met een tekstverwerkingsprogramma |

2.2.4 Vertegenwoordigen van de eigenaar

| Taken | Competenties |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Vertegenwoordigen van de eigenaars in een rechtsprocedure tegen in gebreke blijvende huurders | <ul style="list-style-type: none"> ■ Kennis van de bevoegde rechtbanken ■ Kennis van de te volgen procedures |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Bijwonen van de jaarlijkse algemene vergadering (voor appartementen in mede-eigendom) | <ul style="list-style-type: none"> ■ De belangen van de eigenaar zo goed mogelijk kunnen behartigen |

2.2.5 Fungeren als tussenpersoon in de contractuele relaties van de eigenaar

| Taken | Competenties |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Offertes opvragen en onderzoeken van de verschillende mogelijkheden | <ul style="list-style-type: none"> ■ Kunnen rekening houden met een goede prijs/kwaliteit verhouding ■ Kunnen afwegen van voor- en nadelen ■ Een vergelijkende studie kunnen maken |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Afsluiten van het contract na een beslissing van de eigenaar | <ul style="list-style-type: none"> ■ Kunnen uitvoeren van een beslissing van de algemene vergadering ■ Kennis van contractrecht |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Opvolgen en beheren van het contract | <ul style="list-style-type: none"> ■ Kunnen controleren of de contractuele verbintenissen nageleefd wordt ■ Kunnen rekening houden met de duurtijd van het contract |

2.2.6 Instaan voor het personeelsbeheer in dienst van opdrachtgever

| Taken | Competenties |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aanwerven van personeel <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vaststellen van de nood aan een nieuwe werknemer ▪ Werven ▪ selecteren | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kunnen afwegen van voor- en nadelen van een nieuwe werknemer, ook mogelijke alternatieven kunnen overwegen bijvoorbeeld bepaalde taken door externe diensten laten doen ▪ Kunnen opstellen van een duidelijke advertentie ▪ Diverse wervingskanalen kunnen inschakelen (vb. relaties, spontane sollicitaties, advertenties, VDAB,...) ▪ Kennis van technieken voor het afnemen van een selectie-interview |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Afsluiten van een arbeidsovereenkomst met het personeel | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kennis van de sociale wetgeving ▪ Kennis van de wettelijke verplichtingen ▪ Kennis van de wet op de arbeidsbescherming ▪ Kunnen bespreken van de contractuele voorwaarden |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verloning van de werknemers regelen via een sociaal secretariaat | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kunnen inschakelen van en samenwerken met een sociaal secretariaat voor het berekenen en uitbetalen van de lonen ▪ Kunnen bezorgen van de benodigde gegevens ▪ CAO-kennis |

2.3. Instaan voor het financieel beheer

2.3.1 Zorgen voor de interne organisatie van het financieel beheer

| Taken | Competenties |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ontwikkelen van een eigen financieel beheersysteem voor het kantoor | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kennis van de verschillende basiselementen voor het voeren van een boekhouding ▪ Kunnen zorgen voor gelijkvormigheid en duidelijkheid in het financieel beheer |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Op zoek gaan naar de aangepaste software voor het voeren van de boekhouding in rentmeesterschap | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kennis van specifieke toepassingssoftware voor het rentmeesterschap ▪ Kunnen rekening houden met een goede prijs/kwaliteit verhouding |

2.3.2 Beheren van de huurgelden en -lasten van de eigenaars

| Taken | Competenties |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Openen van een derdenrekening | <ul style="list-style-type: none"> ■ Kennis van de wettelijke bepalingen omtrent de derdenrekening |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Opmaken van de individuele kostenafrekeningen | <ul style="list-style-type: none"> ■ Kunnen afleiden van de verdeelsleutels ■ Kennis van de verdeelsleutels ■ Kennis van de kosten en lasten welke ten laste vallen van de opdrachtgever of van de huurder ■ Kunnen zorgen voor gelijkvormige afrekeningen |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Opstellen en doorsturen van facturen aan de huurder: <ul style="list-style-type: none"> • Huurgelden • Voorschotten of provisies • De periodieke of jaarlijkse algemene kosten afrekeningen (bij panden in mede-eigendom) • Onroerende voorheffing (indien wettelijk toegelaten en contractueel voorzien) • Taksen en lasten die contractueel ten laste van de huurder vallen • Herstellingen die ten laste van de huurder vallen | <ul style="list-style-type: none"> ■ Kunnen opstellen van facturen en onkostennota's |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Opvolgen van de dagelijks ontvangen huurgelden en andere betalingen | <ul style="list-style-type: none"> ■ Kunnen controleren van de betalingen via bankuittreksels ■ Nauwkeurig kunnen werken |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Betalen van leveranciers | <ul style="list-style-type: none"> ■ Kennis van diverse betalingsmogelijkheden (vooral elektronische) |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Overschrijven van de huurgelden naar de eigenaars | <ul style="list-style-type: none"> ■ Kennis van diverse betalingsmogelijkheden (ook elektronische) |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Opstellen en doorsturen van facturen naar de eigenaars van kosten die contractueel ten laste van de eigenaar vallen | <ul style="list-style-type: none"> ■ Kunnen opstellen van facturen |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Verrekenen van de commissie of beheerserelonen | <ul style="list-style-type: none"> ■ Kennis van de BTW-tarieven op het eigen werk |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Het boekhoudkundig verwerken van alle verrichtingen | <ul style="list-style-type: none"> ■ Kennis van de principes van vereenvoudigd boekhouden |

2.3.3 Uitvoeren van administratieve taken in verband met het financieel beheer

| Taken | Competenties |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ De jaarlijkse huurindexatie uitvoeren | <ul style="list-style-type: none"> ■ Kennis van de wettelijke voorschriften |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Opvolgen van de achterstallige betalingen en de nodige maatregelen treffen: <ul style="list-style-type: none"> • Rappels versturen en telefonisch contact opnemen • Advocaat aanstellen • Rechtsprocedure starten (vredegerecht) | <ul style="list-style-type: none"> ■ Kennis van de voorziene bepalingen i.v.m nalatigheidsinteressen en/of schadevergoedingen |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Bijhouden en klasseren van alle stukken (facturen, rekeninguittreksels,....) | <ul style="list-style-type: none"> ■ Kunnen chronologisch nummeren en klasseren ■ Weten welke stukken dienen te worden bijgehouden ■ Kennis van de wettelijk verplichten termijnen voor het bijhouden van stukken |

2.4. Instaan voor het technisch beheer

2.4.1 Informatie inwinnen over de toestand van het gebouw en zijn installaties

| Taken | Competenties |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Opvangen van klachten of problemen | <ul style="list-style-type: none"> ■ Kunnen opnemen en verwerken van telefoonmeldingen ■ Kunnen stellen van welbepaalde vragen om een zo juist mogelijk beeld van de toestand te krijgen ■ Geduld hebben |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Zelf periodiek controleren van de staat van het gebouw en van de installaties | <ul style="list-style-type: none"> ■ Kunnen beoordelen van de staat van het pand ■ Kunnen opmaken van een checklist ■ Constructiekennis ■ Technische kennis van materialen ■ De periodiciteit van de controles geval per geval kunnen bepalen |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Toezien op het naleven van de wettelijke en contractuele verplichtingen door de huurder (vb. uitvoeren van huurderherstellingen) | <ul style="list-style-type: none"> ■ Kennis van de relevante wetgeving (oa. huurwetgeving,...) ■ Kennis van de lopende huurcontracten |

2.4.2 Laten uitvoeren van (dringende) herstellingen, verbeterings- en/of renovatiewerken die ten laste van de eigenaar vallen

| Taken | Competenties |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Informatie verzamelen om het probleem te kunnen omschrijven | |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Evalueren van de mogelijkheden | <ul style="list-style-type: none"> ■ Kunnen peilen in welke richting men oplossingen wenst ■ Zich zelf een beeld kunnen vormen van mogelijke oplossingen op basis van eigen ervaringen, opzoeken in documentatie en literatuur en informatieaanvragen aan vakspecialisten ■ Kennis van de marktmogelijkheden |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Tijdig verwittigen van de verzekeringsmaatschappij bij schadegevallen | <ul style="list-style-type: none"> ■ Een schadeaanvraagformulier kunnen invullen ■ Kunnen opvolgen van het dossier ■ Kunnen innen van de vergoedingen ■ Kunnen verlenen van een kwijting ■ Kunnen geven van opdrachten tot herstelling |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ De eigenaar op de hoogte brengen en overleggen over de mogelijkheden | |

| Taken | Competenties |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Zelf een bestek opmaken of deze opdracht uitbesteden aan een specialist | <ul style="list-style-type: none"> ■ Kunnen inschatten van de aard, de omvang en de techniciteit van de opdracht ■ Kunnen opmaken van een bestek binnen duidelijk afgebakende grenzen maar hierbij toch ruimte latend voor de inventiviteit van de aannemers ■ Rekening kunnen houden met de prijs en de kwaliteit die gewenst is ■ Technische informatie kunnen verschaffen ■ Kunnen vermelden van alle administratief te vervullen formaliteiten (vb. termijn voor het indienen van de offertes) ■ Kunnen opstellen van een lijst van gunningscriteria |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Selecteren van potentiële (geregistreerde) aannemers en offertes opvragen | <ul style="list-style-type: none"> ■ Kennis van verschillende informatiebronnen voor het vinden van aannemers (vb. gouden gids, beroepsorganisaties,...) ■ Kunnen opbouwen van een goede commerciële relatie met een aantal vakkundige bedrijven ■ Bij de selectie rekening kunnen houden met criteria zoals graad van specialisme in de aard en omvang van het werk, competitiviteit,... ■ Kunnen opsturen van een overzichtelijke en duidelijke aanvraag inclusief bestek, plan en de nodige documenten ■ Kunnen aangeven hoe bijkomende informatie kan opgevraagd worden of een plaatsbezoek kan georganiseerd worden ■ Kunnen aangeven van een (redelijke) indieningstermijn |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Opvolgen van de lopende prijsaanvragen en de binnengekomen offerten | <ul style="list-style-type: none"> ■ Rekening kunnen houden met het tijdsschema dat voorop werd gesteld ■ Kunnen versturen van herinneringen ■ Beleefd kunnen aandringen bij de verschillende aanbieders |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Vergelijken van de prijzen en op basis hiervan een advies uitbrengen | <ul style="list-style-type: none"> ■ Kunnen wijzigen van de samenstelling van de offertes om tot vergelijkbare gegevens te komen ■ Kunnen opvragen van ontbrekende gegevens ■ Kunnen beoordelen van de cijfers en gegevens aan de hand van de lijst van gunningcriteria ■ Conclusies kunnen trekken |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Bespreken van de offertes met de eigenaar en een keuze maken | <ul style="list-style-type: none"> ■ Kunnen overleggen met de eigenaar ■ Kunnen maken van afspraken met de eigenaar omtrent het praktische verloop van de werken |

| | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Bespreken van de meest gunstige offerte met de betreffende aannemer | <ul style="list-style-type: none"> ■ Duidelijkheid kunnen krijgen over alle voorwaarden, afspraken, wensen en verwachtingen |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Plaatsen van de bestelling of de offerte laten uitvoeren | <ul style="list-style-type: none"> ■ Zelf kunnen opstellen of uitschrijven van een bestelbrief of bestelbon ■ Op voorhand rekening kunnen houden met de consequenties van de ondertekening |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Toezicht houden op de uitvoering van de werken | <ul style="list-style-type: none"> ■ Kennis van de veiligheidsreglementeringen terzake ■ Kennis van de wettelijke bepalingen over het algemeen toezicht (weten bij welke werken een architect of een ingenieur dient te worden aangesteld) |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Bijwonen van de oplevering en/of de werken ter plaatse gaan controleren | <ul style="list-style-type: none"> ■ Kunnen controleren van de uitvoering van de gedane werken |

2.5. Instaan voor de rendementsaspecten van het beheer

| Taken | Competenties |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Bewaken van het huurrendement: <ul style="list-style-type: none"> • Door jaarlijkse indexaties toe te passen • Door binnen de wettelijke en contractuele mogelijkheden aanpassingen aan de huurprijs en het kostenforfait door te voeren | <ul style="list-style-type: none"> ■ Kennis van de vastgoedmarkt en de evolutie van de markt ■ Kunnen zorgen voor een marktconform huurrendement |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Toezien op de goede staat van het pand en adviseren om verbeteringen aan te brengen en/of renovatiewerken te laten uitvoeren | <ul style="list-style-type: none"> ■ Een kosten/batenanalyse kunnen maken ■ Kunnen gebruik maken van de plaatsbeschrijving om een vergelijking te maken |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Suggesties doen omtrent de verkoop van het huidige pand en de aankoop van een nieuw of recenter pand | <ul style="list-style-type: none"> ■ Kennis van de vastgoedmarkt en de evolutie van de markt ■ Kennis van de rendementsberekening ■ Kunnen maken van een vergelijking met andere beleggingsvormen ■ Financieel advies kunnen geven |

2.6. Opbouwen van de eigen deskundigheid

| Taken | Competenties |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Op de voet volgen van de marktontwikkelingen in de vastgoedsector | <ul style="list-style-type: none"> ■ Kennis van de informatiebronnen specifiek voor het vakgebied ■ Bereid zijn te leren |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Op de hoogte blijven van nieuwe ontwikkelingen door: <ul style="list-style-type: none"> • Het raadplegen van vakspecifieke informatie • Het volgen van bijscholing/vorming • ... | <ul style="list-style-type: none"> ■ Kennis van de informatiebronnen specifiek voor het vakgebied ■ Kennis van de wettelijke verplichtingen omtrent bijscholing ■ Overtuigd zijn van het belang van professioneel werken ■ Kennis van de bestaande beroepsorganisaties ■ Kennis van de kanalen om op de hoogte te blijven van dergelijke initiatieven |

2.7. Instaan voor welzijn op het werk²

| Taken | Competenties |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Zorgen voor de eigen veiligheid en die van collega's en derden door het naleven van veiligheidsregels en instructies | <ul style="list-style-type: none"> ■ Basiskennis van de wetgeving m.b.t. welzijn op het werk ■ Kennis van de terminologie m.b.t. welzijn op het werk ■ Kennis van het beleid van het kantoor m.b.t. welzijn op het werk ■ Kennis van ongevallen ■ Kennis van veiligheidssignalisatie ■ Basiskennis brandblussen en EHBO |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Zorgen voor de eigen gezondheid en die van collega's en derden door ondermeer aandacht te hebben voor voldoende arbeidshygiëne en ergonomisch handelen | <ul style="list-style-type: none"> ■ Basiskennis van de wetgeving m.b.t. welzijn op het werk ■ Kennis van de terminologie m.b.t. welzijn op het werk ■ Kennis van het beleid van het kantoor m.b.t. welzijn op het werk ■ Kennis van hygiëne ■ Kennis van ergonomie |

2.8. Beginnende beroepsbeoefenaar

Onder een beginnend beroepsbeoefenaar wordt verstaan wat iemand moet kennen en kunnen na een basisopleiding zonder dat de persoon in kwestie over beroepservaring beschikt.

Een beginnende rentmeester zal - of hij nu alle aspecten van de job op zich neemt, of maar een bepaald deelaspect (zie arbeidsorganisatie) - eigenlijk van in het begin alle bovenstaande taken moeten uitvoeren en over alle bijhorende competenties moeten beschikken. Hij zal echter gedurende een bepaalde periode begeleid worden in al zijn taken door een ervaren beroepsbeoefenaar.

² De takencluster 'instaan voor welzijn op het werk' is gebaseerd op de nota 'Welzijn op het werk: een beschrijving van de taken competenties van elke beroepsbeoefenaar ongeacht beroep of sector' (SERV, 2004). Deze nota slaat op alle uitvoerende werknemers. We hebben de takenclusters in dit geval aangepast omdat het beroep zowel in bediendestatuut als met een zelfstandig statuut kan worden uitgeoefend.

3. Competenties

Onder competenties verstaan we het samenhangend geheel van kennis, vaardigheden en houdingen, dat aantoonbaar ontleend is aan concrete handelingen en/of taken die voorkomen in de beroepsuitoefening van de rentmeester.

In dit hoofdstuk beschrijven we achtereenvolgend de algemene beroepskennis, de sleutelvaardigheden en de specifieke vereisten, waarover de rentmeester moet beschikken.

3.1. Algemene beroepskennis

Algemeen kunnen we stellen dat de rentmeester van zeer veel verschillende kennisdomeinen iets af moet weten. Hij hoeft echter geen expert te zijn in al deze domeinen. Hij heeft deze kennis vooral nodig om een coördinerende rol te kunnen waarnemen als beheerder. Wanneer meer specialistische kennis vereist zal hij een beroep doen op een specialist ter zake.

Kennis van onthaaltechnieken

Kennis van onthaaltechnieken in functie van de opdracht om bezoekers of potentiële klanten te verwelkomen, te woord te staan en de nodige informatie te verstrekken. Kennis van algemene etiquette en inzicht hebben in het belang van klantvriendelijkheid, persoonlijke uitstraling en verzorgd voorkomen.

Kennis van het vakgebied

Overtuigd zijn van het belang van echt professioneel werken. Kennis van de wetgeving met betrekking tot het beroep van vastgoedmakelaar (kaderwet, reglement van plichtenleer,...) en meer specifiek rentmeester. Kennis van de bestaande beroepsorganisaties. Kennis van de informatiebronnen specifiek voor het vakgebied. Kennis van de kanalen om op de hoogte te blijven van bijscholingen en de wettelijke regelingen hieromtrent. Kennis van de wettelijk verplichte verzekeringen. Kunnen opmaken van een type-beheerscontract tussen de rentmeester en de eigenaar op een juridisch correcte manier en deze kunnen aanpassen naargelang het geval.

Kennis van de huurwetgeving

Kennis de algemene huurwetgeving (woonhuurwet, handelshuurwet,...). Kennis van de wettelijke bepalingen inzake de jaarlijkse huurindexatie. Kunnen opstellen van een huurovereenkomst of kunnen aanpassen van een modelcontract aan de situatie op een juridisch correcte manier. Kennis van de bevoegde rechtbanken bij geschillen. Kennis van de te volgen rechterlijke procedures.

Kennis van het administratief beheer

Kennis van de regelgeving betreffende het administratief beheer. Kennis van bepaalde onderdelen van het burgerlijk wetboek in functie van de eigen job (vb. contractrecht). Kennis van de wet op de mede-eigendom in functie van de eigen job. Kennis van de benodigde gegevens voor het samenstellen van een beheersdossier. Kunnen opstellen van een checklist. Kunnen contacteren van de betreffende instanties voor het opvragen van de benodigde gegevens. Kennis van de te archiveren documenten.

Kennis van het financieel beheer

Kennis van de regelgeving betreffende het financieel beheer. Kennis van de principes van het vereenvoudigd boekhouden. Kunnen ontwikkelen van een eigen financieel beheerssysteem. Kennis van de wettelijke bepalingen omtrent de derdenrekening. Kennis van verdeelsleutels in functie van het opmaken van een individuele kostenafrekening. Kennis van elektronische betalingsmogelijkheden (bv. ISABEL). Kennis van de voorziene bepalingen i.v.m. nalatigheidsinteressen en/of schadevergoedingen. Kennis van de BTW-tarieven in het vakgebied. Kennis van de registratiewetgeving.

Kennis van het technisch beheer

Kennis van de regelgeving betreffende het technisch beheer: regelgeving i.v.m. liften, elektrische installaties (AREI), centrale verwarmingsinstallaties, brandveiligheid, milieuaspecten,.... Kennis van de marktmogelijkheden bij het laten uitvoeren van (dringende) herstellingen, verbeterings- en/of renovatiewerkzaamheden. Kennis van verzekeringen. Kennis van het opmaken van een bestek en een lijst van gunningscriteria. Kennis van de verschillende informatiebronnen voor het vinden van (geregistreerde) aannemers. Kennis van de wettelijke bepalingen over het algemeen toezicht (weten bij welke werken een architect of een ingenieur dient te worden aangesteld). Kennis van de te nemen veiligheidsmaatregelen bij de uitvoering van de werken. Constructiekennis. Kennis van de gebruikte materialen. Kennis van installaties (sanitair, centrale verwarming, elektriciteit,...).

Kennis van de rendementsaspecten van het beheer

Kennis van de vastgoedmarkt en de evolutie van de markt in functie van het bepalen van de verhuurprijs en in functie van de rendementsaspecten van het beheer. Kennis van fiscaliteit. Kennis van rendementsberekening. Kunnen maken van een vergelijking met ander beleggingsmogelijkheden.

Kennis van informatica

Kennis van specifieke toepassingssoftware voor het rentmeesterschap. Kennis van courant gebruikte softwareprogramma's voor tekstverwerking, het aanmaken van een database en het werken met rekenbladen. Kennis van e-mail softwareprogramma's. Kennis van internet. Kunnen uitvoeren van zoekbewerkingen via zoekmachines.

Kennis van administratie

Kunnen ordenen en klasseren. Weten welke stukken bijgehouden dienen te worden. Kennis van de wettelijk verplichte termijnen voor het bijhouden van stukken. Kunnen opstellen van alle passende briefwisseling.

Talenkennis

Kennis van een of meerdere vreemde talen in functie van de communicatie met huurders en eigenaars.

Kennis m.b.t. welzijn op het werk

Basiskennis van de wetgeving m.b.t. welzijn op het werk. Kennis van de terminologie m.b.t. welzijn op het werk. Kennis van het beleid van het kantoor met betrekking tot welzijn op het werk. Kennis van ongevallen. Kennis van veiligheidssignalisatie. Kennis van hygiëne. Kennis van ergonomie. Basiskennis van brandblussen en EHBO.

3.2. Sleutelvaardigheden

Sleutelvaardigheden verwijzen naar de vaardigheden en attitudes die noodzakelijk zijn voor de uitoefening van het beroep van rentmeester

Onderstaande sleutelvaardigheden werden reeds als belangrijk voor dit beroep aangeduid.

De sleutelvaardigheden die op de conferentie als zeer belangrijk worden beschouwd worden aangeduid met een sterretje (*).

| Sleutelvaardigheid | Omschrijving |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Assertief zijn (*) | Op een hoffelijke manier maar kordate manier kunnen ingrijpen in situaties bijvoorbeeld bij huurders met achterstallige betalingen. |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Bereid zijn te leren | Bereid zijn om de evoluties te volgen in de verschillende vakgebieden waarmee hij in aanraking komt tijdens de uitoefening van zijn job. |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Communicatief vaardig zijn (*) | Zich vlot kunnen uitdrukken. Kunnen luisteren naar de wensen en verzuchtingen van de verhuurders-eigenaars, de huurders. Professioneel en betrouwbaar overkomen door met kennis van zaken te spreken. In bepaalde situaties moet hij ook de nodige diplomatie aan de dag kunnen leggen. |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Deontologisch handelen | De deontologische code volgen in al zijn handelingen |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Doorzettingsvermogen hebben | De rentmeester moet in staat zijn om tijdens zijn job heel wat te incasseren. Alle problemen en klachten dient hij immers op te vangen. Dit vergt het nodige relativiseringsvermogen en de wil om door te zetten. |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Gezondheidsbewust werken | In staat zijn om bij het uitvoeren van zijn taken aandacht te hebben voor de impact ervan op de gezondheid en preventieve maatregelen te nemen. Bijvoorbeeld: de juiste houding aannemen |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Klant gericht zijn (*) | Kunnen aanvoelen wat de klanten/eigenaars willen, waar ze in geïnteresseerd zijn en de eigen acties hierop kunnen afstemmen |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Kunnen omgaan met stress | Kunnen omgaan met een verhoogde werkdruk, problemen die niet direct opgelost geraken,... |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Kunnen organiseren (*) | Er in slagen om taken zodanig te plannen dat ze op een efficiënte manier worden uitgevoerd. De rentmeester moet een groot aantal steeds terugkerende taken uitvoeren. Dit vergt een sterke organisatie van de eigen werking. |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Nauwkeurig kunnen werken (*) | In de uitvoering van alle administratieve taken is nauwkeurigheid vereist bijvoorbeeld bij het dagelijks controleren en boeken van de bankrekeninguittreksels of het doorvoeren van aanpassingen aan het beheersdossier. Stiptheid is dan weer vereist bij het naleven van gemaakte afspraken. |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Problemen kunnen oplossen (*) | Kunnen zien dat er een probleem is, waar het precies gesitueerd is, de omvang ervan kunnen inschatten en er een oplossing voor kunnen aanreiken. Het kan gaan om problemen van verschillende aard (technische, sociale, financiële,...) |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Sociaal vaardig zijn | Beschikken over de nodige vaardigheden om op een aangename manier om te kunnen gaan met zeer verschillende mensen. Indien nodig zich ook hard kunnen opstellen. Mensenkennis hebben. Zijn sociale vaardigheden kunnen benutten bij het opbouwen van een netwerk van zakelijke relaties. |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Veiligheidsbewust werken | In staat zijn om actief en pro-actief in te staan voor de veiligheid en gevaarlijke situaties voorkomen |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Zelfstandig kunnen werken | In staat zijn om zonder hulp of toezicht gedurende lange tijd aan een bepaalde taak te werken |

3.3. Specifieke vereisten

De rentmeester moet ook over een aantal specifieke vereisten beschikken voor het uitoefenen van het beroep:

- Beschikken over een rijbewijs en in bepaalde gevallen ook over een eigen wagen

4. Bijzondere arbeidsomstandigheden

Met bijzondere arbeidsomstandigheden worden die arbeidsomstandigheden bedoeld, die typisch zijn voor het beroep én de mogelijke risico's die hiermee verbonden zijn.

Typische omstandigheden waarin wordt gewerkt zijn:

- Voor de opvang van klachten en problemen vooral rond het technisch beheer zijn heel wat rentmeesters permanent bereikbaar. In de kleinere kantoren staat de rentmeester zelf in voor de permanentie. In de grotere kantoren doet men vaak beroep op een call center om deze permanentie te verzekeren.
- Rentmeesters hebben, wanneer de permanentie door een call center wordt verzekerd, een job die in principe tijdens de normale kantorenuren valt.
- De rentmeester werkt veel op verplaatsing. Bij het technisch beheer van de gebouwen dient hij soms controles uit te voeren op minder evidente of moeilijk bereikbare plaatsen (daken, liften,...).

5. Arbeidsorganisatie

Verskillende situaties zijn mogelijk op het vlak van de arbeidsorganisatie. De grootte van de kantoren, of het rentmeesterschap al dan niet met andere activiteiten uit de vastgoedmakelaardij gecombineerd wordt en het aantal en de grootte van de eigendommen die men in beheer heeft spelen een belangrijke rol in de manier waarop de arbeid is georganiseerd.

In kantoren met een aantal werknemers in dienst en waar verschillende activiteiten van de vastgoedmakelaardij gecombineerd worden, zien we in grote lijnen twee verschillende manieren waarop de arbeid georganiseerd is. Een eerste vorm is dat een opsplitsing over verschillende mensen die elk een specifiek deelaspect van de job op zich nemen en die dus instaan voor ofwel het administratief ofwel het financieel ofwel het technisch beheer. Op die manier wordt men specialist in een bepaald deelaspect. Een tweede vorm van arbeidsorganisatie is dat één persoon alles doet en dus eigenlijk polyvalent is.

Afhankelijk van de grootte van het kantoor en de 'portefeuille' waar men over beschikt kunnen dit natuurlijk ook meerdere personen zijn. In deze vorm van arbeidsorganisatie is het in grote kantoren wel mogelijk dat één iemand verantwoordelijk wordt gesteld voor een bepaalde regio.

In grote kantoren worden de taken van de rentmeester gesuperviseerd door de zaakvoerder of de kantoorverantwoordelijke.

6. Knelpunten

Ondanks het feit dat het beroep niet als een knelpuntberoep wordt gezien door de VDAB, wordt in het werkveld aangegeven dat er wel degelijk een tekort is aan bekwame rentmeesters.

In de grotere kantoren hebben de meeste rentmeesters een bediendestatuut. De meeste rentmeesters in dienst beschikken over een diploma op bachelorsniveau. De aard van de opleiding die zij hebben genoten zal afhangen van de visie van de vastgoedmakelaar waar bij ze in dienst treden en de manier waarop de arbeid georganiseerd is. Toch zien we dat vooral gekozen wordt voor mensen met een boekhoudkundige, administratieve opleiding of een specifieke vastgoedopleiding. Al zijn er ook uitzonderingen daarop.

Het tekort is zowel kwalitatief als kwantitatief. Diegenen die zich kandidaat stellen voor de job van rentmeester hebben meestal een zeer generalistische opleiding waarbij ze zich toch in een of meerdere aspecten van de job moeten gaan bijscholen voor ze het beroep volledig onder de knie kunnen hebben. De onderwijsrichtingen en opleidingen die wel mensen afleveren die direct inzetbaar zouden kunnen zijn, zijn de specifieke vastgoedopleidingen: bachelor vastgoed of de ondernemersopleiding tot vastgoedmakelaar in de syntra. Maar uit deze richtingen studeren onvoldoende mensen af. De afgestudeerden komen dan nog eens niet allemaal in het vastgoedbeheer terecht. Ook de bouwsector trekt deze afgestudeerden aan.

Ook dient te worden opgemerkt dat er zelfs binnen de specifieke vastgoedopleidingen nood is aan de uitbreiding van het aantal uren die men over dit beroep in de bestaande opleiding krijgt.

7. Toekomstige evoluties

7.1. Algemeen

Door de vele wettelijke regelingen wordt de vastgoedsector steeds complexer. Het wordt voor een particulier dan ook steeds moeilijker om zelf alle formaliteiten met betrekking tot de verhuur en het beheer van zijn vastgoed uit te pluizen.

Het vastgoed is vandaag de dag meer en meer een financieel product. Mensen kiezen het vastgoed als beleggingsvorm. Mede door de complexiteit ervan is het beleggen in vastgoed (vastgoedcertificaten, time sharing,...) een professioneel gebeuren. Dit heeft implicaties voor de job van rentmeester. Deze moet zeer goed op de hoogte zijn van fiscaliteit, rendementsberekening en beleggingsvormen zodanig dat hij zijn klant/opdrachtgever met kennis van zaken kan adviseren.

Door de complexiteit van de wetgeving wordt het voor een makelaar ook moeilijk om alle erkende activiteiten alleen te gaan uitvoeren. Hij zal zich noodgedwongen moeten concentreren op een bepaalde activiteit. De vastgoedmakelaar die alle facetten van het beroep uitoefent zal waarschijnlijk verdwijnen.

Een trend die hier mee samenhangt is de trend naar grotere kantoren of de trend naar het samenwerken van verschillende kantoren. In grotere kantoren of in een samenwerkingsverband is het wel nog mogelijk om alle deelaspecten van de vastgoed uit te oefenen, doordat deze binnen een groot kantoor beschouwd worden als specialisaties van verschillende personen. De trend naar specialisatie in verschillende (deel)beroepen zal zich dus verder doorzetten.

In het beroep van rentmeester speelt de informatica een belangrijke rol. Zowel bij de uitvoering van administratieve als de financiële beheerstaken wordt beroep gedaan op softwareprogramma's specifiek ontwikkeld voor rentmeesters en vaak op maat van het kantoor. De informatisering heeft zich reeds de voorbije tien jaar sterk doorgezet. Recenter van aard is de automatisering van het betalingsverkeer. De rentmeester kan via de elektronische betalingsfaciliteiten alle verrichtingen vanuit zijn kantoor uitvoeren. Hij hoeft zich niet meer fysiek te verplaatsen naar een bankkantoor. Andere nieuwe evoluties op het vlak van informatisering vallen niet onmiddellijk te verwachten.

7.2. Taken en competenties

Aan de hand van de bovenstaande takentabellen kunnen voor het beroep van rentmeester de volgende trends in het takenpakket en de competenties verwacht worden. Trend verwijst hier zowel naar het toenemend als afnemend belang van bepaalde taken in de toekomst. Daarnaast kunnen ook geheel nieuwe taken en competenties aan bod komen.

| Toenemende trend (taak wordt belangrijker in de toekomst) |
|---|
| ■ Advies geven over het rendementsaspect |
| ■ Vergelijkingen kunnen maken met andere beleggingsvormen |

8. Beroepenfiche

| RENTMEESTER(M/V) | |
|--|---------------------------------------|
| ANDERE MOGELIJKE BENAMINGEN | NIET VERWARREN MET Syndicus |
| OMSCHRIJVING <i>De rentmeester, ook wel beheerder genoemd, is de persoon die in de plaats van de opdrachtgever en voor rekening van deze laatste, instaat voor het volledig privaat beheersaspect van de hem toevertrouwde eigendommen en de belangen van opdrachtgever en huurders verzoent. Afhankelijk van de opdracht die hij van de eigenaar krijgt zal dit in hoofdzaak het administratief, financieel en technisch beheer omvatten.</i> | |

| TAKEN |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Aannemen van nieuwe beheersopdrachten <ul style="list-style-type: none"> ● Instaan voor het onthaal ● Advies verlenen bij het verhuren van eigendommen in rentmeesterschap ● Bespreken en afsluiten van het beheerscontract ■ Instaan voor het administratief beheer <ul style="list-style-type: none"> ● Opmaken van een dossier ● Opstellen van een nieuwe huurovereenkomst en opvolgen van de lopende huurovereenkomsten ● Instaan voor de communicatie met alle mogelijke betrokkenen ● Vertegenwoordigen van de eigenaar ● Fungeren als tussenpersoon in de contractuele relaties van de eigenaar ● Instaan voor het personeelsbeheer in dienst van de opdrachtgever ■ Instaan voor het financieel beheer <ul style="list-style-type: none"> ● Zorgen voor de interne organisatie van het financieel beheer ● Beheren van de huurgelden en –lasten van de eigenaars ● Uitvoeren van administratieve taken in verband met financieel beheer ■ Instaan voor het technisch beheer <ul style="list-style-type: none"> ● Informatie inwinnen over de toestand van het gebouw en zijn installaties ● Laten uitvoeren van dringende herstellingen, verbeterings- en/of renovatiewerkzaamheden ■ Instaan voor de rendementsaspecten van het beheer ■ Opbouwen van de eigen deskundigheid ■ Instaan voor welzijn op het werk |

| COMPETENTIES |
|---|
| KENNIS <ul style="list-style-type: none"> ■ Kennis van onthaaltechnieken ■ Kennis van het vakgebied ■ Kennis van de huurwetgeving ■ Kennis van het administratief beheer |

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Kennis van het financieel beheer ■ Kennis van het technisch beheer ■ Kennis van de rendementsaspecten van het beheer ■ Kennis van informatica ■ Kennis van administratie ■ Talenkennis ■ Kennis m.b.t. welzijn op het werk |
| <p>SLEUTELVAARDIGHEDEN</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Assertief zijn ■ Communicatief vaardig zijn ■ Klant gericht zijn ■ Kunnen organiseren ■ Nauwkeurig kunnen werken ■ Problemen kunnen oplossen |
| <p>SPECIFIEKE VEREISTEN</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Beschikken over een rijbewijs en in bepaalde gevallen ook over een eigen wagen |
| <p>OPLEIDING EN ERVARING</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Het statuut waarin het beroep wordt uitgeoefend bepaalt of de wettelijke bepalingen van toepassing zijn of niet. Onder de wettelijke bepalingen zitten ondermeer ook de diplomaverenisten vervat. De syndicus kan zijn beroep uitoefenen: <ul style="list-style-type: none"> • Ofwel als zelfstandig vastgoedmakelaar. Hij dient dan te voldoen aan de voorwaarden opgelegd door het KB van 6 september 1993: <ul style="list-style-type: none"> - Zich als zelfstandige willen vestigen - Beschikken over de vereiste beroepservaring of houder zijn van een van de opgelijste diploma's (zie volledig beroepsprofiel of www.biv.be) - 1 jaar stage gevolgd hebben • Ofwel als bediende, in dienst van een erkend vastgoedmakelaar. De bediende dient niet te worden ingeschreven bij het BIV, hoeft niet te voldoen aan de voorwaarden opgelegd door het KB van 6 september 1993 en heeft dus geen diplomaverenisten. Binnen een kantoor mag de bediende vastgoedmakelaarsactiviteiten uitoefenen voor zover hij onder gezag staat van een erkend vastgoedmakelaar. Een bediende die voor het financieel beheer instaat beschikt meestal over een graduaatsdiploma in een boekhoudkundige, administratieve richting. Voor het technisch en administratief beheer (zoals het leiden van vergaderingen) mikt men meestal op iemand met een universitair diploma. ■ Momenteel bestaan er twee specifieke vastgoedopleidingen: bachelor in vastgoed en de ondernemersopleiding tot vastgoedmakelaar |
| <p>TEWERKSTELLINGSMOGELIJKHEDEN</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ De rentmeester kan zelf een eigen zaak beginnen of hij kan aan de slag in een kantoor als werknemer. Als zelfstandige moet hij BIV erkend zijn. |
| <p>DOORGROEIMOGELIJKHEDEN</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ De rentmeester kan in een groot kantoor doorgroeien tot regiomanager, afdelingsverantwoordelijke, en soms ook tot kantoorverantwoordelijke. |

ARBEIDSORGANISATIE

- Het beroep van rentmeester wordt in de praktijk vaak opgesplitst. Verschillende mensen oefenen dan een bepaald deelaspect (administratief, technisch, financieel) van de job uit.
- Het komt ook vaak voor dat één persoon alle aspecten van de job uitoefent.

ARBEIDSSOMSTANDIGHEDEN

- Meestal normale kantooruren
- Voor de opvang van klachten rond het technisch beheer moet soms in permanentie worden voorzien

KNELPUNTEN

- In het werkveld stelt men zowel een kwantitatief als een kwalitatief tekort vast aan beroepsbeoefenaars

TOEKOMSTIGE EVOLUTIES

- Particulieren doen meer en meer beroep op vastgoedkantoren en rentmeesters voor het beheer van hun eigendommen
- De trend naar specialisatie in één bepaalde activiteit zet zich verder door. De vastgoedmakelaar die alle facetten van het beroep uitoefent (verkoop, verhuur, handelsfondsen, rentmeesterschap, syndicenschap) zal waarschijnlijk verdwijnen

Lijst van organisaties en bedrijven die werden uitgenodigd op de conferenties 'rentmeester'

- | | |
|--|-----------------------------|
| ■ Beheercentrale UGP | De heer Wim Christiaen |
| ■ BIV | Mevrouw Rebecca D'Haeseleer |
| ■ BIV | De heer Jan Van Riebeke |
| ■ ERA vastgoed | De heer Johan Tackoen |
| ■ Vastgoedbeheerders W. Van Coillie & Co | De heer Winand Van Coillie |
| ■ VIVO | Mevrouw Hilde Lippens |



Bronnen – Literatuurlijst

Interviews

Mevrouw Nicole Lefevre, Agence Dermul, Oostende

De heer Johan Tackoen, ERA Hasselt

De heer Jo Vlieghe, Agence Vlieghe Kortrijk

De heer Peter Zerk, ERA Housing

Documenten

CEVORA (2003). Onroerende goederen. Brussel: CEVORA

Confederatie van Immobiliënberoepen van België (2002). *Nationaal officieel jaarboek 2002*.

Guy Baelde (2002). De syndicus en de rentmeester. In: *Immotopics 2002*.

HIVA. (1996). *Een koninklijke weg... ook voor Vlaanderen? Een studie naar de methoden voor de ontwikkeling van functie- en beroepsprofielen*. (Een onderzoek in opdracht van de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen). Leuven: HIVA.

HIVA. (1996). *Het opstellen van een beroepsprofiel: Het proces van a tot z*. (Een onderzoek in opdracht van de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen). Leuven: HIVA.

SERV (2006). *Beroepstructuur vastgoed*. Brussel: SERV.

Van Coillie, W. (1999). *Inleiding tot het beroep vastgoedmakelaar*. Gent: Vlaams Instituut voor Vastgoedopleiding.

VLOR (2000): *Studie 171. Beroepsprofiel vastgoedmakelaar*. Brussel: VLOR.

Websites

www.biv.be

www.cepi.be



www.cib.be

www.cybelweb.be

www.vivo.be