

**Beoordelingsrichtlijn
voor het
PERSOONSCERTIFICAAT
Beheerders van
Verenigingen van Eigenaars**

Vastgesteld door het College van Deskundigen op XXXX
Bindend verklaard door het bestuur op XXXX

Uitgave: Stichting PCVB

Nadruk verboden



Uitgave: Stichting Persoonscertificering VvE Beheer

Ontwikkeld in opdracht van Stichting Persoonscertificering VvE Beheer door SKW
Certificatie

Nadruk verboden

Voorwoord

Deze beoordelingsrichtlijn (verder BRL) "Persoonscertificaat Beheerders van Verenigingen van Eigenaars" is een uitgave van de stichting Persoonscertificering VvE Beheer (verder de Stichting).

Deze beoordelingsrichtlijn vormt de grondslag voor het Persoonscertificaat Beheerders van Verenigingen van Eigenaars en doet géén uitspraak over de kwaliteit van de beheerorganisaties waar de gecertificeerde kandidaten voor werken noch over de kwaliteit van VvE's die zij beheren.

Wel wordt waar mogelijk een relatie gelegd tussen de volgende certificaten zodat een eenduidig kwaliteitssysteem voor de VvE branche ontstaat, bestaande uit:

- een certificaat voor de beheerorganisaties (BRL 5016 van SKW Certificatie),
- een certificaat voor de VvE beherende personen (BRL stichting) en
- een certificaat voor de Verenigingen van Eigenaars (BRL 5013 van SKW Certificatie).

Vaststelling van de BRL geschiedt door het bestuur, op bindend advies van het in het Certificatiereglement voor Persoonscertificatie bedoelde College. Bindend verklaring geschiedt door het bestuur van de Stichting.

De certificaten worden afgegeven op basis van de inhoudelijke vereisten in de BRL binnen het kader van het Certificatiereglement voor Persoonscertificatie (verder Reglement).

De BRL is geen statisch instrument; telkens wanneer de Stichting Persoonscertificering VvE Beheerders, certificaathouders, de certificerende instelling of derden constateren dat verbeteringen, uitbreidingen, wijzigingen of nieuwe inzichten kunnen leiden tot een beter instrument, zal de Certificerende Instelling voorstellen hiertoe voorleggen aan het College van Deskundigen. Na een bindend advies van dit college wordt de BRL aangepast en worden de wijzigingen met vermelding van datum van inwerkingtreding en een eventuele overgangstermijn gepubliceerd. De certificaathouders worden direct van de wijzigingen op de hoogte gesteld en de gewijzigde BRL zal gepubliceerd worden via de website van de stichting.

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD.....	3
1. ALGEMENE INFORMATIE	6
1.1 ONDERWERP.....	6
1.2 DOELSTELLING	6
1.3 TOEPASSINGSGEBIED VAN DE BRL	7
1.4 PUBLIEKRECHTELIJKE EISEN.....	7
2. TERMINOLOGIE.....	8
2.1 DEFINITIES	8
3. CERTIFICATIE EN TUSSENTIJDSE CONTROLE.....	13
3.1 ALGEMEEN.....	13
3.2 ALGEMENE EISEN	13
4. CERTIFICATIE-EISEN.....	14
4.1 FUNCTIEPROFIEL ALGEMEEN, BESTUURLIJK EN FINANCIËEL	14
4.1.1. BEHEER VAN VVE'S.....	15
4.2 CERTIFICATIE-EISEN PERIODIEKE CONTROLE (EDUCATIEDAGEN)	18
5. CERTIFICAATVERSTREKKING, SANCTIES EN INTREKKING....	19
5.1 VERSTREKKING EN GELDIGHEID CERTIFICATEN	19
5.2 SANCTIES.....	19
6. CERTIFICATIEPROCEDURE.....	21
6.1 EXAMENCOMMISSIE	21
6.2 SAMENSTELLING EN (COMPETENTIE)VEREISTEN EXAMENCOMMISSIE.....	21
6.3 COMPETENTIE EXAMINATOREN.....	22
6.4 BENOEMING EXAMINATOREN	22
6.4.A POSITIE VERANTWOORDELIJKHEDEN EN BEVOEGDHEDEN EXAMINATOREN	22
6.5 ONAFHANKELIJKHEID EXAMENCOMMISSIE EN EXAMINATOREN.....	23
6.6 ORGANISATIE VAN HET (HER)EXAMEN	24
6.6A UITVOERING EXAMEN, ORGANISATIE MONDELING EXAMEN	24
7 AANVRAAGPROCEDURE	30
7.1 AANVRAAGPROCEDURE	30
7.2 DE IN DE AANVRAAG OP TE NEMEN GEGEVENS.....	30
7.3 BIJ DE AANVRAAG IN TE DIENEN BESCHIEDEN.....	30
8 BEOORDELINGSPROGRAMMA	31
8.1 CERTIFICATIE-EXAMEN.....	31
8.2 EDUCATIE	31
8.3 HULP AAN DE STICHTING, CI EN E-I	32
8.4 ALGEMENE PROCEDURE-EISEN VAN DE CERTIFICATIE.....	32
8.5 EISEN AAN DE COMPETENTIES VAN DE MEDEWERKERS VAN CI	32
8.6 EISEN AAN DE E-I	33

9.	RECHTEN.....	34
9.1	RECHTEN EN BEVOEGDHEDEN VAN DE CERTIFICAATHOUDER.....	34
10.	REGISTER.....	35
10.1	REGISTER CERTIFICAATHOUDERS.....	35
10.2	PUBLICATIE BRL.....	35
BIJLAGE 1 MODEL PERSOONSCERTIFICAAT BEHEERDERS VAN VERENIGINGEN VAN EIGENAARS FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.		
BIJLAGE 2 LIJST VAN VERMELDE EN GERAADPLEEGDE DOCUMENTEN		
		37
BIJLAGE 3 EINDTERMEN, TOETSTERMEN EN TOETSMATRIX		
		39
1.	TOELICHTING.....	41
2.	EINDTERMEN.....	42
1	Eindtermen inzake juridische & algemene kennis VvE-beheer	42
2	Eindtermen inzake financiële kennis VvE-beheer.....	43
3	Eindtermen inzake bouwkundige kennis VvE-beheer.....	44
4	Eindtermen inzake Sociale vaardigheden (Mondeling examen).....	45
5	Eindtermen inzake Technische vaardigheden	45
TOETSTERMEN		47
Juridische & algemene kennis VvE-beheer.....		47
Financiële kennis VvE-beheer.....		49
Bouwkundige kennis VvE-beheer		51
Sociale vaardigheden (Mondeling examen).....		52
Technische vaardigheden		53

1. Algemene informatie

1.1 Onderwerp

Deze beoordelingsrichtlijn (verder BRL) bestaat uit deze hoofdtekst en de overeenkomstig gekenmerkte bijlagen.

Certificaten die op basis van deze BRL worden afgegeven aan natuurlijke personen, zijnde Beheerders van Verenigingen van Eigenaars (verder te noemen: certificaathouders) worden aangeduid met de term "Persoonscertificaat".

De gecertificeerde Beheerder van Verenigingen van Eigenaars dient bij voortdurende te voldoen aan de vigerende versie van deze BRL. Naast de eisen die in deze BRL zijn beschreven, worden aanvullende eisen gesteld in de zin van algemene procedure-eisen van de certificatie. Hiervoor komen alleen in aanmerking de eisen en voorwaarden zoals deze zijn vastgelegd in het certificatiereglement. Uitgangspunt hierbij vormen de accreditatievereisten zoals neergelegd in de NEN EN ISO/IEC 17024 2003 en de versie van deze norm die in 2015 van kracht wordt NEN EN ISO/IEC 17024 2012.

1.2 Doelstelling

Momenteel zijn er circa 120.000 VvE's in Nederland, waarvan er 1,1 miljoen appartementsrechten met huisnummer zijn. Hiervan worden 820.000 bewoond door de eigenaar-bewoner. Ca. 25% van het particulier woningbezit is een appartementsrecht.

Veel partijen op de woningmarkt hebben te maken met het fenomeen VvE en vooral met het functioneren ervan. Het betreft dan aspecten als het bestuur van de vereniging, het onderhoud van het gebouw (zowel het dagelijks onderhoud als het planmatig onderhoud), financiering van de benodigde middelen en een basiskwaliteit voor het pand.

In veel gevallen is de kennis bij eigenaren van appartementsrechten over het reilen en zeilen van hun VvE's beperkt. Daarom wordt door een groeiend aantal VvE's een beheerder en/of bestuurder ingehuurd. Tot op heden zijn er geen criteria gesteld aan personen die zich presenteren als beheerder van verenigingen van eigenaars. Het is een vrij beroep en het staat iedereen vrij om al dan niet geschraagd door ervaring in combinatie met opleidingen als beheerder te presenteren.

In andere branches heeft certificering bewezen een substantiële bijdrage te kunnen leveren aan de doorzichtigheid van de markt. Met het certificaat kunnen certificaathouders zich in gunstige zin profileren. Daarbij hebben branchepartijen en belangenorganisaties zelf invloed op de kwaliteitsnormen voor verkrijging van het certificaat. Het certificaat wordt echter geloofwaardig wanneer de kwaliteitsmeting door een onafhankelijke, objectieve, instantie geschiedt en wanneer de eisen in heel Nederland gelijk zijn. Dit wordt juist gewaarborgd door een Persoonscertificaat, op basis van deze BRL.

Met het persoonscertificaat wordt beoogd om, op basis van objectieve criteria, het kennisniveau van individuele beheerders te verhogen, te meten en te behouden teneinde daardoor een kwalitatieve verbetering te bewerkstelligen. Het Persoonscertificaat toetst niet of deze kennis ook in de praktijk correct wordt uitgevoerd.

De BRL is ontwikkeld op initiatief en in opdracht van de Stichting Persoonscertificering VvE Beheer (PCVB). De doelstelling van de stichting: "het bevorderen van het kwaliteits- en opleidingsniveau van de professionele bestuurder en/of beheerder van Verenigingen van Eigenaars en andere vastgoedgebonden verenigingen en dergelijke. Meer in het bijzonder stelt de stichting zich ten doel het

(door-)ontwikkelen, promoten en in stand houden van een persoonscertificaat voor genoemde professionele bestuurder en/of beheerder”.

1.3 Toepassingsgebied van de BRL

De BRL wordt door de certificatie-instelling als basis gehanteerd bij het onderzoek ten behoeve van het verlenen en verlengen van het Persoonscertificaat.

Het beheer van een vereniging van eigenaars behoeft niet alleen het beheer van woningen te betreffen. Een vereniging van eigenaars wordt al gevormd door één woning en één bedrijfsruimte toebehorend aan verschillende eigenaars in een gebouw. Bijvoorbeeld woningen, winkels, garages en woon-werkcombinaties passen binnen het werkgebied.

Het toepassingsgebied betreft personen die op professionele basis verenigingen van eigenaars beheren en moeten kunnen beheren op o.a. de volgende aspecten: het financieel en bestuurlijk niveau, bouwkundige aspecten zoals dagelijks onderhoud en meerjarig planmatig onderhoud. Basis daarbij vormt de kennis en het inzicht in het appartementsrecht en de modelreglementen alsmede andere sturende documenten rond verenigingen van eigenaars; inzicht m.b.t. de gemeenschappelijke delen van de appartementen, het appartementencomplex c.q. de appartementencomplexen waarin deze gelegen zijn en de gemeenschappelijke ruimten rond het appartementencomplex voor zover in eigendom van de vereniging.

De BRL geeft de bepalingsmethode aan de hand waarvan kandidaten het persoonscertificaat kunnen behalen en derden objectief gemeten inzicht kunnen verschaffen in hun kennisniveau.

1.4 Publiekrechtelijke eisen

De in deze beoordelingsrichtlijn opgenomen eisen hebben een privaatrechtelijk karakter. De wettelijke vereisten voor de VvE, voor zover van toepassing voor het Persoonscertificaat, staan vermeld in hoofdstuk 3.2 van de BRL.

2. Terminologie

2.1 Definities

Appartementsrecht

Een aandeel in de goederen die in de splitsing zijn betrokken, dat de bevoegdheid omvat tot het uitsluitend gebruik van bepaalde gedeelten van het gebouw (hieronder wordt mede verstaan een groep van gebouwen die in één splitsing zijn betrokken) die volgens hun inrichting bestemd zijn of worden om als afzonderlijk geheel te worden gebruikt. Het aandeel omvat de bevoegdheid tot het uitsluitend gebruik van bepaalde gedeelten van de bij het gebouw behorende grond (Boek 5: 106 BW).

Beheer

Het onder verantwoordelijkheid en in opdracht van de VvE uitvoeren c.q. doen uitvoeren van (deel)taken, waaronder begrepen het voeren van financieel/administratief beheer, technisch en/of bouwkundig beheer van het bestuur en/of vergaderbesluiten.

Beheerder van Verenigingen van Eigenaars

Degene die beroepsmatig het Beheer van de VvE voert in het kader van de defintie van Beheer hier opgenomen.

Beheerder/controleur van de vragenbank.

Functionaris die belast met het beheer van de vragenbank en bij eventuele uitbesteding met de controle en het toezicht op het gebruik, de beveiliging en de toepassing van de vragenbank.

BRL 5013 Procescertificaat voor Verenigingen van Eigenaars

Beoordelingsrichtlijn voor het Procescertificaat Verenigingen van Eigenaars zoals uitgegeven door SKW Certificatie.

BRL 5016 Productcertificaat voor Beheerders van Verenigingen van Eigenaars

BRL voor het Productcertificaat voor Beheerkantoren voor Verenigingen van Eigenaars zoals uitgegeven door SKW certificatie

Certificatiemanager/Certificatiedeskundige

Functionaris in dienst van Stichting/CI die verantwoordelijk is voor een of meerdere certificatieregelingen en de bevoegdheid heeft tot het verlenen van, het intrekken c.q. het schorsen dan wel het opschorten van certificaten. Certificatiemanagers kunnen geen besluiten nemen omtrent het verlenen van certificaten aan medewerkers die onder hun verantwoordelijkheid vallen. De bevoegdheden vervallen dan aan de directie van de certificerende instelling.

Certificaathouder

De natuurlijke persoon waarmee de Stichting dan wel een certificatie-instelling een certificatieovereenkomst heeft gesloten, waarvan de geldigheid niet is geëindigd en die met goed gevolg het examen voor het persoonscertificaat heeft afgelegd evenals de jaarlijks verplichte educatiepunten

Certificatieschema

Certificatiesysteem nader uitgewerkt voor omschreven certificaat waarvoor dezelfde specifieke normen en voorschriften en dezelfde procedures en documenten gelden. In het certificatieschema zijn tevens de eisen opgenomen die aan certificatie-instellingen en haar personeel worden gesteld en in welke frequentie controle door de certificatie-instelling plaatsvindt

Certificatiesysteem

Een vastgelegde methodiek, toegepast door de verantwoordelijke instantie voor een certificatieschema teneinde:

- a. te kunnen vaststellen of de personen, producten, processen, diensten en/of kwaliteitssystemen voldoen aan de eisen die gelden als voorwaarde voor het aan de certificaathouder verlenen van machtiging tot het voeren van een certificatiemerk en een kwaliteitsverklaring;
- b. een zodanig toezicht uit te oefenen op de certificaathouder dat wordt bewerkstelligd dat aan bovengenoemde eisen, ook na het verkrijgen van de machtiging, bij voortdurende voldoan.

Certificerende Instelling (CI)

Instelling die na door haar uitgevoerde controle op de werking van het certificatieschema, indien een kandidaat voldoet aan de gestelde eisen van het certificatieschema, de persoonscertificaten verstrekt dan wel de Stichting adviseert de certificaten te verstrekken.

College van Deskundigen (CvD): de definitie dient te worden opgenomen. Voorts is afgesproken dat het bestuur vooralsnog functioneert als CvD hetgeen impliceert dat de BRL hier qua consistentie op dient te worden aangepast.

Educatiedagen

Jaarlijks georganiseerde dag(en) voor houders van een geldig persoonscertificaat waar ontwikkelingen rond het beheren van VvE's worden voorgelegd aan de certificaathouders en waar actuele kennis van zaken kan worden getoetst. Voor behoud van het Persoonscertificaat is de certificaathouder verplicht een nader door de Examencommissie vast te stellen aantal dagen verplicht bij te wonen.

Eindtermen

De (beknopte) omschrijvingen van de kennis, inzichten en vaardigheden en het niveau hiervan waarover certificaathouder dient te beschikken wil de kandidaat slagen voor het persoonscertificaat.

Examencommissie

Commissie die in het kader van het persoonscertificaat inhoudelijk toeziet op de inhoud en het verloop van het examen conform het gestelde in deze BRL en het Examenreglement.

Examen Instituut (E-I)

Instituut dat de examens voor het persoonscertificaat in opdracht van de Stichting verzorgt. Onder het Exameninstituut ressorteert de Examencommissie

Examenreglement

Reglement gebaseerd op het Reglement voor Persoonscertificatie waarin nadere regels, taken en bevoegdheden zijn vastgelegd rondom het organiseren, uitvoeren en afhandelen van examens

Examinator

Persoon die toeziet op correct verloop van het examen en bevoegd is mondelinge examens af te nemen conform het gestelde in deze BRL en het Examenreglement

Examinatorenpool

Pool waaruit voor een specifiek examen de Examinatoren worden aangewezen

Gecertificeerde beheerder

In het kader van de BRL natuurlijke persoon die optreedt als extern bestuurder c.q. administratief-technisch beheerder die in het bezit is van een geldig, op basis van de BRL verstrekt, Persoonscertificaat voor Beheerders van VvE's'.

De gecertificeerd beheerder wordt in staat geacht om alle deeltaken van het beheer volgens zijn scope van certificatie uit te voeren. Of de gecertificeerd beheerder in een specifieke situatie bepaalde deeltaken voor een vereniging ook daadwerkelijk uitvoert is afhankelijk van de afspraken die tussen de VvE en de gecertificeerd beheerder zijn gemaakt.

Toelichting:

Door het bezit van een geldig certificaat geeft de certificerende instelling aan dat de gecertificeerde beheerder voldoet aan alle eisen in deze BRL. Dit laat onverlet dat een gecertificeerd beheerder bij een individuele VvE slechts de opdracht kan hebben deeltaken uit te voeren. bijv. het voeren van de financiële administratie.

Gecertificeerd beheerkantoor

Rechtspersoon die optreedt als extern bestuurder c.q. administratief-technisch beheerder die in het bezit is van een geldig op basis van de vigerende nationale BRL 5016 verstrekt 'Productcertificaat voor Beheerders van VvE's, afgegeven door SKW

Het gecertificeerde beheerkantoor is in staat om alle deeltaken van het beheer volgens certificeringeisen uit te voeren of onder zijn verantwoordelijkheid te doen uitvoeren. Of de gecertificeerd beheerder in een specifieke situatie bepaalde deeltaken voor een vereniging ook daadwerkelijk uitvoert is afhankelijk van de afspraken die tussen de VvE en de gecertificeerd beheerder zijn gemaakt.

Toelichting:

Door het bezit van een geldig productcertificaat geeft SKW aan dat het gecertificeerde beheerkantoor zowel op theoretisch gebied als in de praktische toepassing voldoet aan alle eisen in de BRL 5016 ten aanzien van het bestuur en beheer van een VvE. Dit laat onverlet dat een gecertificeerd beheerder bij een individuele VvE slechts de opdracht kan hebben deeltaken uit te voeren bijv. het administratief beheer.

Gemengd Beheer

Vorm van Beheer van VvE's waarbij de beheerder/ het beheerkantoor te maken heeft met appartementsrechten die niet alleen aan individuele eigenaars behoren maar waarbij een groot-eigenaar, bijv. een (institutionele) belegger, privégedeelten structureel aan derden in gebruik geeft, bijvoorbeeld voor verhuur.

Grondbeginselen Gemengd Beheer

Beginselen die de positie regelen van de groot-eigenaar, de gebruikers van de privégedeelten en de overige eigenaars teneinde een VvE met gemengd beheer goed te kunnen laten functioneren.

Opschorting van het certificaat:

Het door Stichting/CI op basis van een daartoe schriftelijk, aangetekend en gemotiveerd verzoek van de certificaathouder tijdelijk buiten werking stellen van het certificaat e.e.a. ter beoordeling van Stichting/CI.

Persoonlijke Educatiepunten (PE)

Verplicht in een bepaalde periode te behalen punten conform het gestelde in het Examenreglement

Persoonscertificaat.

Een op basis van de BRL door de Stichting/CI. afgegeven certificaat aan een individuele natuurlijke persoon dat verklaart dat desbetreffende persoon de kennis bezit en deze kennis kan toepassen in de praktijk voor het beheren van Verenigingen van Eigenaars. Het certificaat toetst niet het feitelijk beheer door de certificaathouder in de praktijk.

Professioneel Beheerder

Degene die beroepsmatig het Beheer van de VvE voert in het kader van de definitie van Beheer hier opgenomen.

Raad van Beroep

Raad van Beroep die belast is met het doen van een uitspraak ten aanzien van een beroep tegen een beslissing of maatregel van de Stichting, de CI, dan wel het E-I met betrekking tot certificatie, waartegen, ingevolge het Reglement voor Persoonscertificatie, c.q. enige met C.I respectievelijk E-I aangegane overeenkomst, in beroep kan worden gegaan.

Reglement Raad van Beroep

Reglement gebaseerd op het Reglement voor Persoonscertificatie waarin nadere regels, taken en bevoegdheden zijn vastgelegd rondom het organiseren, uitvoeren en afhandelen van ingediende beroepen.

Sanctie

Maatregel getroffen door de Stichting dan wel de CI resp. E-I op grond van het Reglement voor Persoonscertificatie jegens een certificaathouder.

Schorsing

Sanctie om het certificaat van de certificaathouder tijdelijk buiten werking te stellen. Van schorsen is sprake in geval van een terecht ingediende klacht en/of van een geconstateerde eenmalige ernstige afwijking dan wel van meerdere afwijkingen c.q. herhaalde constatering van een of meerdere afwijkingen waarbij uitzicht is op binnen een termijn van uiterlijk drie maanden uit te voeren structurele herstelmaatregelen, bijv. het volgen van aanvullende cursussen.

Intrekking

Sanctie om het certificaat definitief buiten werking te verklaren. Dit zal geschieden indien certificaathouder ondubbelzinnig in strijd heeft gehandeld met een of meer van zijn/haar verplichtingen ingevolge de documenten behorend bij het Persoonscertificaat.

Reglement voor Persoonscertificatie (verder Reglement).

Reglement waarin het kader voor het beheer en uitvoering van het Persoonscertificatieschema is vastgelegd.

Stichting Persoonscertificering VvE beheer (verder Stichting)

Stichting welke is opgericht om het Persoonscertificaat voor VvE beheerders te ontwikkelen promoten en in standhouden van het Persoonscertificaat.

Toetstermen

Vertaling van de eindtermen in deelonderwerpen waarop getoetst wordt tijdens het examen.

Toetsmatrix

Tabel waarin de relatie wordt vastgelegd tussen de eindtermen, de weging van de zwaarte van de onderscheiden eindtermen in het examen, het aantal vragen per eindterm en het soort vragen dat per eindterm in een examen dient te zijn opgenomen

Toezichthouder

Functionaris die namens de CI belast is met het toezicht op een correcte uitvoering van de examens en educatiedag(en).

Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)

Verklaring waaruit blijkt dat het gedrag in het verleden geen bezwaar vormt voor het vervullen van een specifieke taak of functie in de samenleving. Een VOG kan door het Ministerie Veiligheid en Justitie worden afgegeven aan natuurlijke personen.

3. Certificatie en tussentijdse controle

3.1 Algemeen

Het Persoonscertificaat kent een certificatieperiode van één jaar en wordt automatisch met één jaar verlengd indien de certificaathouder aantoonbaar zijn jaarlijkse educatiepunten heeft behaald, een en ander conform het examenreglement. Het certificaat zelf wordt afgegeven voor onbepaalde tijd, maar kan worden ingetrokken, geschorst, dan wel opgeschort op basis van het Reglement voor Persoonscertificatie. Voor dit persoonscertificaat is gekozen voor een systeem waarbij na behalen van het examen er jaarlijks Persoonlijke Educatiepunten (verder PE punten) behaald dienen te worden. Dit kan door één of meer door de Stichting aan te geven bijeenkomsten plaatsvinden waar de kennis op peil wordt gehouden met de relevante ontwikkelingen. Tenzij er essentiële wijzigingen in regelgeving of anderszins in de VvE branche plaatsvinden waardoor een tussentijdse toets dient te worden gehouden. Certificaathouders dienen aan te kunnen tonen dat zij voldaan hebben aan de eisen om de jaarlijkse PE punten te behalen. Indien er tussentijds een toets afgenomen dient te worden, krijgt certificaathouder hier bericht over van de Stichting.

Het verstrekken van het Persoonscertificaat borgt alleen het via het certificaat gedefinieerde kennisniveau van de certificaathouder.

- 3.1.1 Het behalen van het Persoonscertificaat:
Het Persoonscertificaat wordt alleen verstrekt nadat een met goed gevolg afgelegd examen op basis van de gedefinieerde eindtermen en toetstermen is afgenomen.
- 3.1.2 Het behouden van het Persoonscertificaat:
Jaarlijks dient de certificaathouder 8 PE punten, 1 PE punt per uur, te behalen. De stichting geeft aan welke bijeenkomsten, trainingen of andere dagen voldoen aan de eisen en welke recht geven op PE punten. Zie paragraaf 4.2.
- 3.1.3 Het intrekken, opschorten of schorsen van het Persoonscertificaat:
Het Persoonscertificaat kan vervallen indien de certificaathouder niet de jaarlijkse terugkomdagen of anderszins onder auspiciën van de Stichting heeft bijgewoond dan wel niet meer aan de gestelde onderdelen blijkt te voldoen zie hoofdstuk 5.
Een certificaathouder waarvan het certificaat is ingetrokken, kan slechts opnieuw examen doen en een certificaat verkrijgen indien voldaan is aan alle geldende voorwaarden.

3.2 Algemene eisen

- 3.2.1 De certificaathouder is een natuurlijke persoon. Rechtspersonen kunnen –in het kader van deze BRL- niet worden gecertificeerd.
- 3.2.2 Het is de certificaathouder niet toegestaan aan te geven c.q. de indruk te wekken dan wel te suggereren dat werkzaamheden betreffende VvE beheer verricht door eventuele medewerkers, ondergeschikten etc. op het niveau van het certificaat dan wel onder zijn certificaat plaatsvinden.
- 3.2.3 Het is de certificaathouder toegestaan VvE's te beheren waarin zij eigenaar is, mits zij toestemming heeft verkregen van de vergadering.

4. Certificatie-eisen

Onderdelen worden door middel van vragen getoetst aan de hand van de door de Stichting op te stellen eind- en toetstermen.

Het certificaat richt zich op 3 aspecten; theorie, competenties en vaardigheden te meten via een aantal onderdelen van het examen.

1. Onder theoretische kennis wordt verstaan praktische kennis -al dan niet paraat- aangaande juridische, financiële en bouwkundige aspecten van het VvE beheer en bestuur.
2. Onder competenties wordt verstaan de in de persoon gelegen eigenschappen die nodig zijn voor een goede taakvervulling als VvE beheerder.
3. Onder vaardigheden wordt verstaan de praktische aangeleerde eigenschappen die nodig zijn om de theorie in de praktijk te brengen.

Op alle drie de aspecten wordt getoetst. In het kolommenschema onder 4.1 zijn de 3 aspecten verder uitgewerkt en is daar tevens bij aangegeven welk (kennis)niveau daarbij verwacht wordt.

4.1 Functieprofiel algemeen, bestuurlijk en financieel

In de onderstaande tabel zijn de vereiste onderdelen vastgelegd. Samen vormen zij het functieprofiel. De niveaus geven per onderdeel aan welk niveau vereist is voor het desbetreffende onderdeel om te kunnen slagen. Zij vormen daarmee de basis voor het formuleren van de eindtermen en toetstermen voor het Persoonscertificaat door de Stichting.

Niveau 1: Inzicht in deze aspecten. Hieronder wordt verstaan dat de certificaathouder basiskennis heeft op hoofdlijnen van de desbetreffende onderdelen, weet waar specifieke kennis is te verkrijgen en waar naar kan worden doorverwezen.

Niveau 2: Toepassen van de aspecten in complexe situaties. Hieronder wordt verstaan dat de certificaathouder op de desbetreffende onderdelen het niveau heeft om zelfstandig complexe VvE's (zowel qua juridische structuur, bestuurlijk en financieel) te kunnen beheren.

Functieprofiel

Onderdeel	Niveau 1	Niveau 2
I Juridische & algemene kennis VvE beheer		
<i>Kennis van Appartementsrecht, de diverse modelreglementen, splitsingstekeningen, HHR</i>		X
<i>Juridische kaders VvE</i>		X
<i>Bestuurlijke structuur VvE</i>		X
<i>Vergadering van Eigenaars</i>		X
<i>Gemengd beheer complexen, huur/koop</i>	X	
<i>Verzekeringen</i>		X
<i>Klachten, bezwaar en beroep</i>		X
<i>Dossiervorming</i>		X
<i>Organisatorische Vaardigheden</i>		X
<i>Algemene kennis</i>		X

Onderdeel	Niveau 1	Niveau 2
II Financiële kennis VvE beheer		
<i>Financiële administratie van de VvE</i>	X	
<i>Jaarstukken van de VvE</i>		X
<i>Overdracht appartementsrecht</i>		X
<i>Overeenkomsten</i>		X
Begroting en kostenverdeling		
III Bouwkundige kennis VvE beheer		
<i>Bouwkundige basisbegrippen</i>		X
<i>Basiskennis MJOP</i>	X	
<i>Serviceonderhoud en reparatieverzoeken</i>		X
IV Sociale Vaardigheden		
<i>Auditieve vaardigheden</i>		X
<i>Bereidheid tot nemen initiatief</i>		X
<i>Conflicthantering</i>		X
<i>Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid (alleen bij mondeling examen)</i>		X
<i>Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid</i>		X
V Technische Vaardigheden		
<i>Analytisch Vermogen</i>		X
<i>Besluitvaardigheid</i>		X
<i>Kennis beoordelingsrichtlijnen en markt</i>	X	
<i>Oordeelsvorming</i>		X
<i>Prioriteitstelling</i>		X
<i>Werkinzicht</i>		X
<i>Werktempo</i>		X
<i>Zelfstandigheid</i>		X
<i>Zorgvuldigheid</i>		X

4.1.1. Beheer van VvE's

De genoemde onderdelen in het kolommenschema worden nader gespecificeerd in deze paragraaf.

Juridische & algemene kennis VvE beheer

Kennis van Appartementsecht, de diverse modelreglementen, splitsingstekeningen, Huishoudelijk Reglement

De certificaathouder moet de splitsingsaktes en reglementen kunnen lezen en vertalen naar het dagelijks beheer. De relatie tussen de akte en de splitsingstekening duidelijk kunnen maken. Het kunnen lezen van de Splitsingstekening is daar onderdeel van. Daarnaast aantonen de diverse reglementen te kennen, de relaties tussen de artikelen van de reglementen en de wet te kunnen leggen, te kunnen interpreteren en toepassen.

Juridische kaders VvE

Van de certificaathouder wordt verwacht de reglementen te kunnen toepassen binnen het kader van de beheerovereenkomst en de wet. De certificaathouder is op de hoogte van relevante gerechtelijke uitspraken.

De certificaathouder kan de juiste stappen ondernemen als de VvE een juridische procedure opstart. Het kunnen adviseren van de VvE c.q. het bestuur bij de dagelijkse praktijk en het handhaven van de reglementen.

Bestuurlijke structuur van VvE's

Kennis hebben van de structuur van de VvE's. De verschillen tussen de diverse organen binnen de VvE kunnen omschrijven. De verschillende commissies kunnen benoemen en toelichten tijdens de vergadering. Het kunnen ondersteunen van de diverse organen in de VvE op basis van begrip van de onderlinge relaties en taken van de organen en kunnen inspelen op de behoeften van de VvE.

(Algemene) ledenvergaderingen (A)LV, er is niet altijd sprake van een Algemene Ledenvergadering
Het kunnen organiseren van (een) rechtsgeldige (algemene) ledenvergadering(en), hierbij de diverse modelreglementen in acht nemend. Correcte en tijdige uitnodiging, opstellen agenda en presentielijst, volmacht. Het bijwonen van een algemene ledenvergadering, bepalen quorum bij vergadering, beheer van de machtigingen, bepalen quorum bij besluiten, verslaglegging en formulering besluiten en actiepunten. De certificaathouder dient geheel zelfstandig de vergadering te kunnen leiden.

Gemengd beheer

Certificaathouder kent de grondbeginselen van het gemengd beheer in relatie met het beheren van een VvE.

Verzekeringen

Certificaathouder is in staat om voor de VvE's de gewenste en noodzakelijke verzekeringen offertes aan te vragen en af te sluiten. Is daarbij op de hoogte van de wettelijke kaders, looptijd van de verzekering en bemiddelingsfunctie in kader toezicht AFM. Certificaathouder dient inzicht te hebben in de noodzaak/wenselijkheid voor taxaties herbouwwaarde. Bij schades weet de certificaathouder adequaat op te treden en de schades correct en tijdig te melden bij de verzekeringsmaatschappij.

Klachten, bezwaar en beroep

Certificaathouder heeft kennis van zaken hoe deugdelijk om te gaan met binnenkomende klachten rond het functioneren van de beheerder. Welke aspecten daarbij van belang zijn waaronder het opstellen van een klachtenprocedure.

Dossiervorming

Certificaathouder kent de basisprincipes van dossiervorming, indeling, beheer documenten, archivering, al dan niet digitaal. Daarnaast is certificaathouder op de hoogte van bewaartermijnen en draagt zorg voor een goede uitvoering hiervan.

Organisatorische vaardigheden

Certificaathouder weet hoe uiteenlopende, gerelateerde activiteiten te organiseren; in correcte tijdsvolgorde te plaatsen en een kader te scheppen voor correcte uitvoering.

Algemene kennis

Certificaathouder is op de hoogte van voor de VvE relevante (markt)ontwikkelingen.

Financiële kennis VvE beheer

Financiële administratie van de VvE

De certificaathouder dient basiskennis te hebben van het voeren van ordentelijke financiële administratie van een VvE. Hierbij komen aspecten aan de orde als beheer middelen van de VvE, het procuratieschema voor zowel de betaalrekening als de spaarrekening; debiteurenbeheer, het openen en beheren van bankrekeningen, het begeleiden van een kascommissie. De certificaathouder kan

conform de in de splitsingsakte en reglement gestelde eisen de administratie voor een VvE inrichten en uitleggen.

Jaarstukken VvE

De certificaathouder is in staat om een jaarrekening en begroting te lezen en uit te leggen tijdens een vergadering van de VvE. Op basis hiervan kan de algemene ledenvergadering besluiten nemen inzake reserveringen voor onderhoud, uitgaven, maandelijkse bijdragen en opbouw hiervan, besteding positief overschot jaarrekening dan wel invulling eventueel tekort op de jaarrekening. Het kunnen uitleggen en omzetten van voorschotbijdragen naar definitieve bijdragen. Daarnaast kan de certificaathouder verschillende financiële scenario's uitwerken indien de VvE bepaalde wensen of eisen heeft. De certificaathouder is tevens in staat om de splitsingsakte en het reglement van de VvE te vertalen in de begroting en kan de begroting zelfstandig opstellen.

Overdracht appartementsrecht

De certificaathouder draagt zorg voor juiste en tijdige informatieverstrekking bij verkoop van een appartementsrecht aan de notaris, makelaar, de koper en de verkoper; daarbij rekening houdend met eventuele extra bijdragen, nog af te rekenen stookkosten of voorlopige bijdragen. De certificaathouder zorgt ervoor dat de juiste bedragen bij de juiste eigenaar in rekening gebracht worden.

Overeenkomsten

De certificaathouder kan heldere eenduidige offertes voor het VvE beheer uitbrengen passend binnen het kader van de structuur van de VvE. Beheerovereenkomsten dienen zodanig te worden opgesteld dat deze niet strijdig zijn met wet of reglementen. Daarnaast kan de certificaathouder offertes samen met de leveringsvoorwaarden aanvragen, beoordelen en correct interpreteren voor dagelijks en planmatig onderhoud voor de VvE en de VvE hierover adviseren.

Bouwkundige kennis VvE beheer

Bouwkundige basisbegrippen

Certificaathouder heeft kennis van bouwkundige basisbegrippen in het kader van dagelijks onderhoud, planmatig onderhoud, installaties en onderhoudscontracten. Daarnaast kan certificaathouder bouwkundige basisgebreken herkennen.

Kennis Meerjaren Onderhoudsplanning (MJOP)

De certificaathouder kan een MJOP beoordelen op volledigheid, cycli en de globale marktconformiteit van de daarin bedragen. Daarnaast kan de certificaathouder het verwachte verloop van het reservefonds opstellen op basis van begroting, jaarrekening en MJOP. Certificaathouder kan de gegevens correct interpreteren en toepassen. Vervolgens kan de certificaathouder een deugdelijk advies uitbrengen aan de VvE.

Sociale vaardigheden

De certificaathouder kan goed luisteren naar de (leden van de) VvE en kan de wensen omzetten in de praktijk en waar nodig verwerken in de stukken van de VvE. Daarnaast neemt de certificaathouder, binnen wat mogelijk is in splitsingsakte en –reglement, zelf het initiatief bij calamiteiten, nieuwe wetgeving, veranderende voorwaarden of markt. De certificaathouder is in staat om conflicten tussen eigenaars waar te nemen, te begeleiden en probeert deze op te lossen, dit alles binnen het kader van splitsingsakte, splitsingsreglement en vergaderbesluiten. Zowel in dagelijkse praktijk als tijdens een (algemene) ledenvergadering. Certificaathouder handelt oplossingsgericht bij moeilijke processen of procedures en laat deze niet los.

In het kader van vergaderen en correspondentie heeft de certificaathouder een goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid en is communicatief sterk.

Technische vaardigheden

Certificaathouder kan informatie, situaties en problemen correct inschatten en neemt binnen de kaders van de wet, reglementen, de aan hem/haar verstrekte opdracht en de VvE, hiervoor de juiste besluiten. De certificaathouder heeft voldoende kennis van de BRL Persoonscertificering VvE beheer en relevante certificatieschema's. Hij kent daarnaast de branche. Kan binnen de structuur van de VvE en het werk prioriteiten stellen, heeft een goed werkinzicht en werktempo.

4.2 Certificatie-eisen periodieke controle (Educatiedagen)

Na certificatie dient de certificaathouder aantoonbaar zijn kennis en kunde op peil te houden. De certificaathouder dient in dit kader deel te nemen aan door de Stichting geaccrediteerde trainingen/cursussen en en/of de jaarlijks te organiseren educatiedag(en).

Jaarlijks dient de certificaathouder 8 PE punten, 1 PE punt per uur, te behalen. De stichting geeft - mede op voorspraak van de CI - aan welke bijeenkomsten, trainingen of andere dagen voldoen aan de eisen ingevolge deze BRL en welke recht geven op PE punten. Certificaathouder dient de jaarlijks behaalde PE punten aan de Stichting te melden, de Stichting heeft tot taak om ter zake een registratie bij te houden. Goedgekeurde cursussen worden steekproefsgewijs bijgewoond door de certificerende instelling om te beoordelen of de cursussen aan de beoogde doelen blijven voldoen evenals aan het gestelde competentieniveau. De certificerende instelling kan hierbij, voor eigen rekening, externe deskundigen inzetten.

Indien essentiële wijzigingen in regelgeving of anderszins in de VvE branche plaatsvinden moet, zulks ter bepaling van de Stichting, ter behoud van het certificaat met goed gevolg een aanvullend examen worden afgelegd of kan de Stichting aanvullende trainingen/cursussen/educatiedagen verplicht stellen.

5. Certificaatverstrekking, sancties en intrekking

5.1 Verstrekking en Geldigheid certificaten

Looptijd van het certificaat en certificatiebeslissing.

Het Persoonscertificaat kent een certificatieperiode van één jaar en wordt automatisch met één jaar verlengd indien de certificaathouder aantoonbaar zijn jaarlijkse educatiepunten heeft behaald en en ander conform het Examenreglement. Het certificaat zelf wordt afgegeven voor onbepaalde tijd, maar kan worden ingetrokken, geschorst, dan wel opgeschort op basis van het Certificatiereglement.

Voor deze systematiek is gekozen omdat het persoonscertificaat een cyclus kent waarbij na behalen van het examen er jaarlijks één of meer educatie dag(en) zijn waar de kennis op peil wordt gehouden met de relevante ontwikkelingen eventueel in combinatie met het (verplicht) volgen van cursussen. Indien er essentiële wijzigingen in regelgeving of anderszins in de VvE branche plaatsvinden is er sprake van verplichte bijscholing. De stichting maakt dit tijdig kenbaar.

Het certificaat wordt - na de met goed gevolg afgelegde examens en op de dag van ontvangst van de door de certificaathouder getekende certificatieovereenkomst - afgegeven door de Stichting, dan wel door de daartoe door de Stichting gemachtigde CI

De certificatiebeslissing wordt genomen door de certificatiemanager van de Stichting c.q. de CI die voldoet aan de gestelde eisen en daartoe is aangesteld, conform het gestelde in het Examenreglement. Indien de certificatiemanager betrokken is geweest bij het feitelijke gemaakte examen door de kandidaat, wordt de certificatiebeslissing genomen door een andere daartoe binnen het kwaliteitssysteem aangewezen en bevoegde persoon.

Een eenmaal uitgegeven certificaat blijft altijd eigendom van de CI die het certificaat heeft uitgegeven. Deze kan - gemotiveerd - een eenmaal uitgegeven certificaat altijd terugvorderen.

5.2 Sancties

Het treffen van sancties geschiedt op grond van het Reglement voor Persoonscertificatie, dat gepubliceerd wordt op de website van zowel de Stichting als de CI.

CI c.q. de Stichting kunnen op grond van het reglement de volgende sancties treffen:

Opschorting:

Op schriftelijk, aangetekend, verzoek van de certificaathouder kan het certificaat voor bepaalde tijd worden opgeschort, bijvoorbeeld indien de certificaathouder geen werkzaamheden in het kader van het certificaat heeft verricht of binnen een bepaalde periode zal (kunnen) verrichten, dan wel door omstandigheden tijdelijk niet aan de vereisten van het certificaat kan voldoen (zulks ter beoordeling van CI/Stichting). De opschorting geldt voor maximaal één jaar. De opschorting wordt vermeld op de websites van de CI en de Stichting.

Schorsing:

Het certificaat van de certificaathouder kan worden geschorst indien er sprake is van een terecht ingediende klacht en/of van een geconstateerde eenmalige ernstige afwijking of meerdere afwijkingen en/of herhaalde constatering van een of meerdere afwijkingen waarbij uitzicht is op binnen een termijn van uiterlijk drie maanden uit te voeren structurele herstelmaatregelen, bijv. het volgen van aanvullende cursussen. Schorsingen worden gepubliceerd op de websites van de C.I en de Stichting.

Intrekking:

Indien certificaathouder ondubbelzinnig en in ernstige mate in strijd heeft gehandeld met een of meer van zijn/haar verplichtingen ingevolge de documenten behorend bij het Persoonscertificaat, kan het certificaat worden ingetrokken. Intrekkingen worden gepubliceerd op de websites van CI en de Stichting.

Een sanctie wordt per aangetekend schrijven aan de certificaathouder kenbaar gemaakt. De certificaathouder kan hiertegen binnen veertien dagen na dagtekening van genoemd schrijven, beroep aantekenen bij de Raad van Beroep. Ingeval van een sanctie zal certificaathouder zich dienen te onthouden van ieder gebruik van het certificatiemerk voor het certificaat en zich eveneens dienen te onthouden van het wekken van de indruk dat certificaathouder nog het recht zou hebben tot levering van diensten onder het certificatiemerk.

Indien de certificaathouder in de (feitelijke) situatie komt te verkeren, dat hij niet (opnieuw) een Verklaring Omtrent Gedrag zou kunnen verkrijgen, dient hij daarvan onverwijld de Stichting schriftelijk op de hoogte te brengen. De Stichting heeft vervolgens het recht om tot een sanctie over te gaan als in dit artikel bedoeld. Deze regel is eveneens van toepassing, indien de Stichting en/of CI van een dergelijke situatie op een andere wijze heeft kennis genomen.

6. Certificatieprocedure

In dit hoofdstuk staat de procedure betreffende de certificatie beschreven evenals de procedure met betrekking tot de jaarlijkse terugkomdagen. Hierbij wordt vooral ingegaan op de rol en taken van de diverse organen die betrokken zijn bij het verkrijgen dan wel het in stand houden van het Persoonscertificaat. De procedures zijn verder vastgelegd in het kwaliteitssysteem van de Stichting, de CI en het Examen Instituut (E-I).

6.1 Examencommissie

Het certificaat kent een Examencommissie. De examencommissie is gehouden aan de door het College van Deskundigen vastgestelde competentieprofielen en onderdelen en valt onder de verantwoordelijkheid van het Examen Instituut. Indien werkzaamheden van de Examencommissie door E-I worden uitbesteed, geldt hetgeen gesteld in paragraaf 6.9. Iedere certificerende instelling die gemachtigd is het persoonscertificaat uit te geven, dient gebruik te maken van deze Examencommissie.

De examencommissie is belast met de volgende zaken:

- a) het beoordelen van de examenvragen c.q. vraagstukken op consistentie,
- b) het beoordelen van de examenvragen c.q. vraagstukken op het voldoen aan de gedefinieerde examentermen,
- c) het beoordelen van de normantwoorden op de examenvragen en de normantwoorden op de vraagstukken,
- d) (doen) opstellen van het Procesverbaal (zoals opgenomen in 6.6.d) betreffende het uitgevoerde examen,
- e) Het nemen van besluiten betreffende het schorsen van vragen c.q. het anders dan voorgenomen waarden van antwoorden op die vragen bij klachten n.a.v. het examen,
- f) het gevraagd dan wel ongevraagd adviseren van het College van Deskundigen en de CI betreffende het gestelde in deze BRL.

6.2 Samenstelling en (Competentie)vereisten Examencommissie

De Examencommissie bestaat uit minimaal drie en maximaal zeven leden en wordt voorgezeten door een onafhankelijk voorzitter. De Examencommissie opereert op basis van het Reglement voor Persoonscertificatie en het Examenreglement. De leden worden benoemd door de E-I. Het bestuur van de stichting heeft een vetorecht bij benoeming indien zij zwaarwegende bezwaren heeft tegen een benoeming. De Stichting heeft recht op het benoemen van één lid van de Examencommissie. De benoeming geschiedt voor een periode van drie jaar en kan vervolgens jaarlijks verlengd worden.

De Examencommissie kan voor een mondeling examen Examinatoren aanwijzen die een examen voorbereiden en/of doen uitvoeren.

- a) De leden van de Examencommissie dienen, al dan niet gezamenlijk in breedte van de samenstelling van de commissie, te voldoen aan de volgende vereisten:
- b) Uitgebreide praktische ervaring (minimaal zeven jaar) mét, en actuele kennis van, de normen van het certificaat.
- c) Kennis van de voor het certificaat relevante toetsingsmethoden.
- d) Uitstekende schriftelijke en mondelinge uitdrukingsvaardigheden.
- e) Grote ervaring met het beoordelen en toetsen van personen in examenverband.
- f) Gedegen juridische kennis van voor VvE Beheer relevante rechtsgebieden waaronder met name het Appartementsrecht.

De voorzitter van de Examencommissie dient daarnaast aan de volgende vereisten te voldoen:

- a) Hij dient werkzaam dan wel recentelijk werkzaam te zijn geweest (niet langer geleden dan 2 jaar) als docent in het WO of het HBO of dient relevante onderwijs/onderwijskundige ervaring te bezitten.
- b) Hij heeft gedurende deze periode aantoonbaar met grote regelmaat examens afgenomen dan wel in examencommissies geparticipeerd.
- c) Hij is werkzaam geweest in c.q. heeft gedoceerd op het werkterrein van het persoonscertificaat dan wel daar sterk aan gerelateerde vakgebieden.
- d) Hij dient onafhankelijk en zelfstandig te kunnen beslissen.

Het secretariaat wordt gevoerd door de E-I dat zelf geen lid is van de Examencommissie tenzij het bestuur van de Stichting besluit het secretariaat uit te besteden aan een derde partij dan wel het secretariaat zelf voert.

6.3 Competentie Examinatoren

Aan Examinatoren worden al dan niet in teamverband de volgende vereisten gesteld:

- a) Iedere examinerator is de afgelopen vijf jaar aantoonbaar werkzaam geweest in de VvE-branche.
- b) De examinerator is aantoonbaar bekend met:
 - a. deze BRL,
 - b. het onderhavige Examenreglement,
 - c. de procedures behorend bij het Persoonscertificaat en met name rond het examen
- c) De examinerator heeft leidinggevende ervaring en kan zelfstandig beslissen.
- d) De examinerator kan in teamverband opereren en desgewenst optreden als voorzitter van de Examinatoren tijdens een examen.
- e) Hij heeft grote kennis van tenminste één van de onderdelen van het persoonscertificaat.
- f) Hij beschikt over goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden.

6.4 Benoeming Examinatoren

De Examinatoren worden benoemd en ontslagen door het E-I op voordracht van de Examencommissie. De benoeming en ontslag kunnen alleen geschieden indien de Stichting een positief advies heeft afgegeven voor de kandidaat-examinator.

Examinatoren hebben gezamenlijk deskundigheid op het werkgebied van deze BRL en op de onderdelen in het bijzonder.

Benoeming van Examinatoren geschiedt voor een periode van drie jaar en kan worden verlengd.

De benoeming is eerst definitief na ondertekening van de desbetreffende overeenkomst tussen examinerator en het E-I waarin de geheimhoudingsplicht is vastgelegd.

6.4.a Positie verantwoordelijkheden en bevoegdheden Examinatoren

Benoemde Examinatoren vormen gezamenlijk een Examinatorenpool waaruit de Examencommissie Examinatoren voor een examen aanwijst. De Examencommissie benoemt uit de aangewezen Examinatoren tevens een voorzitter dan wel een professioneel voorzitter vanuit het Examen Instituut. De Examinatoren vallen in hun functioneren onder de verantwoordelijkheid van de Examencommissie.

Voor een examen aangewezen Examinatoren zijn verantwoordelijk voor:

- a) De goede uitvoering van het examen conform het examenreglement.
- b) Het gezamenlijk onder leiding van de voorzitter opstellen van het Procesverbaal (zoals opgenomen in 6.6.d) betreffende het uitgevoerde examen.
- c) Het onverwijld op de hoogte stellen van de voorzitter en de overige Examinatoren in geval de onafhankelijkheid van een examinerator in het gedrang komt c.q. kan komen.
- d) Het beoordelen van de gemaakte examens.
- e) Het opstellen van de evaluatie van het examen.

De Examinatoren, onder leiding van de voorzitter, zijn bevoegd om:

- a) Op basis van het Examenreglement maatregelen te treffen die een goed verloop van het examen mogelijk maken.
- b) In geval van calamiteiten binnen het kader van het Examenreglement het examen te verplaatsen, dan wel af te gelasten, bijvoorbeeld in geval op de dag van het examen blijkt dat de ruimte waarin het examen gemaakt wordt, niet meer aan de gestelde eisen voldoet/kan voldoen en het onverantwoord is het examen af te nemen.
- c) Kandidaten te wraken c.q. uit te sluiten van verdere deelname aan het examen, zulks op grond van het Examenreglement.
- d) Het gevraagd en ongevraagd adviseren van de Examencommissie inzake de zwaarte en de waardering van de vragen en de (norm)antwoorden op de vragen op basis van beoordeling van de door de kandidaten beantwoorde vragen.
- e) Het conceptvoorstel opstellen voor de Examencommissie op basis waarvan deze de Stichting/CI adviseert een besluit te nemen betreffende het al dan niet verstrekken van het persoonscertificaat.

6.5 Onafhankelijkheid Examencommissie en Examinatoren

Teneinde de integriteit van het persoonscertificaat te waarborgen dienen de leden van de Examencommissie en de Examinatoren hun functie onafhankelijk te kunnen vervullen. Een lid van de Examencommissie kan niet tevens de functie van examinerator vervullen.

De leden van de Examencommissie dienen een onafhankelijke positie ten opzichte van de examenkandidaat te hebben zodat zij tot een onpartijdig oordeel over kandidaten kunnen komen.

Aangaande Examinatoren geldt dat onder onafhankelijkheid in ieder geval wordt verstaan:

- a) geen persoonlijke relatie met de examenkandidaten
- b) geen werk- en of dienstverband met de examenkandidaten
- c) geen opleiding specifiek voor VvE Beheer te hebben verzorgd voor kandidaten in de afgelopen twee jaar voor een (her)examen.

In geval van twijfel betreffende de onafhankelijkheid van een lid van de Examencommissie beoordelen de voorzitter van de Examencommissie en de Stichting gezamenlijk of de onafhankelijkheid in het geding is en of en zo ja welke waarborgen getroffen dienen te worden.

Betreft de twijfel de voorzitter van de Examencommissie, dan treedt de CI bij de beoordeling van de casus in de plaats van de voorzitter van de Examencommissie.

In geval van twijfel betreffende de onafhankelijkheid van een examinerator beslist de Examencommissie.

6.6 Organisatie van het (her)examen

Het examen vindt plaats conform het Examenreglement.

De kandidaat schrijft zich in voor het examen en na betaling van de examengelden kan de kandidaat aan het eerstvolgend beschikbare schriftelijk en mondeling (her)examen deelnemen.

Schriftelijk c.q. digitaal examen

Het schriftelijke c.q. digitale (her)examen wordt minimaal twee keer per jaar gehouden (i.v.m. de mogelijkheid herexamen te doen indien een kandidaat niet geslaagd is).

Het examen wordt gehouden op een daartoe geschikte locatie die voldoet aan de specificaties van het Examenreglement. De examens vinden plaats op centrale locaties in het land.

Een schriftelijk examen kan gedurende een periode van maximaal 2 jaar met een tussenpoze van steeds 2 maanden in totaal drie maal worden afgelegd. Een mondeling examen gedurende eveneens een periode van 2 jaar met een tussenpoze van steeds 3 maanden niet meer dan twee maal. Een schriftelijk of mondeling behaald examen blijft, indien geen certificaat wordt verkregen, gedurende twee jaar geldig.

Mondeling examen

Het tweede gedeelte van het examen wordt mondeling afgenomen.

De data waarop het examen plaats vindt, wordt uiterlijk twee maanden voor het examen op de website van de Stichting en E-I gepubliceerd.

Het examen wordt gehouden op een daartoe geschikte locatie die voldoet aan de specificaties van het Examenreglement. De examens vinden plaats op een centrale locaties in het land.

6.6a Uitvoering examen, organisatie mondeling examen

Aan de uitvoering van het examen kunnen afhankelijk van het onderdeel van het examen door de Stichting nadere eisen worden gesteld ten aanzien van geschiktheid locaties, (hulp)middelen, bronnen en inhoud/vorm van het examen. De CI zal periodiek steekproefsgewijs toezien op naleving van gestelde eisen.

Afhankelijk van het aantal kandidaten wordt bepaald hoeveel Examinatoren aanwezig dienen te zijn. Hierbij geeft onderstaande tabel het minimum aantal Examinatoren aan. Een schriftelijk examen kan uit niet meer dan maximaal 60 kandidaten bestaan. Bij een hoger aantal wordt het desbetreffende aantal kandidaten doorgeschoven naar het volgende examen.

Indien het examen digitaal wordt afgenomen bij een erkend exameninstituut hoeven er geen Examinatoren aanwezig te zijn en gelden bovendien de in dit lid genoemde maximum aantallen kandidaten niet.

Schriftelijk Examen		Mondeling Examen	
Examinatoren kandidaten		Examinatoren kandidaten	
2	1 - ≤ 25	2	1
3	25 - ≤ 35	3	2- ≤ 6
4	35 - ≤ 50	-	-
5	50 - ≤ 60	-	-

Er wordt - in het geval van schriftelijke en/of mondelinge examens - altijd door de Examencommissie één extra examiner benoemd welke kan invallen ingeval van wraking van een examiner door een kandidaat, (zults ter beoordeling door de voorzitter van de Examinatoren) dan wel wanneer een examiner aangeeft niet te kunnen voldoen aan de eisen inzake onafhankelijkheid.

De door de Examencommissie aangewezen voorzitter van de Examinatoren is bevoegd - al dan niet op voorspraak van de Examinatoren - kandidaten die een goed verloop van het examen verstoren dan wel dreigen te verstoren, na een eerste mondelinge waarschuwing, de verdere toegang tot het examen te ontzeggen. Het examen van de desbetreffende kandidaat wordt vervolgens ongeldig verklaard.

Eventuele derden die hierbij betrokken zijn kunnen op last van de voorzitter eveneens de toegang ontzegd worden.

Een mondeling examen wordt steekproefsgewijs bijgewoond door een vertegenwoordiger van de C.I., niet zijnde een van de Examinatoren. Verdere uitvoering van het examen geschiedt aan de hand van het gestelde in hoofdstuk 8 en het examenreglement.

De Examencommissie kan in uitzonderlijke gevallen, zulks gebaseerd op het Examenreglement besluiten dat een of meer kandidaten gezien aantoonbare fysieke beperkingen, voor alternatieve examenvormen in aanmerking komen. Deze mogen alleen worden toegepast op basis van een door de Stichting/CI en E-I goedgekeurd protocol. Te denken valt hierbij aan voorleesexamens, en mondelinge examens.

6.6b Opstellen vragen en praktijkcases

Het schriftelijk examen bestaat uit vragen en uit praktijkvoorbeelden.

De vragen bestaan uit meerkeuzevragen met een maximum van vijf keuzeantwoorden. Tevens zal het examen bestaan uit een aantal cases, waarvan de kandidaat aan de hand van meerkeuzevragen dient aan te geven hoe gehandeld dient te worden. Tijdens een examen dienen de in de BRL genoemde onderdelen aan de orde te komen.

Conform het Examenreglement kunnen personen en/of organisaties worden uitgenodigd door de E-I om examenvragen en of cases op te stellen en de modelantwoorden te formuleren. De vragen en antwoorden dienen via het secretariaat van de Examencommissie te worden ingediend.

Bij de beoordeling van de geschiktheid van de vragen en praktijkcases hanteert de Examencommissie de examentermen en onderdelen zoals gedefinieerd in de BRL.

Door de Examencommissie geaccordeerde vragen en antwoorden worden opgeslagen in een vragenbank. Vragen en antwoorden zijn eigendom van de Stichting of haar rechtsopvolgers en worden beheerd door het E-I. De in het beheer zijnde examens kunnen worden getoetst door het CI. Verdere uitvoering van het examen geschiedt aan de hand van het gestelde in hoofdstuk 8 en het Examenreglement.

6.6c Mondeling examen

“De kandidaten dienen zelf schriftelijk een onderwerp/case aan te leveren die voldoet aan de eindtermen. Deze case dient men conform de hiervoor opgestelde voorwaarden uit te werken en in een presentatie van 10 minuten aan de Examinatoren te presenteren. Vervolgens is er 20 minuten waarin de Examinatoren vragen aan de kandidaten kunnen stellen die zij dienen te beantwoorden. De Examinatoren overleggen aan de hand van het examenprotocol van de E-I en de puntenverdeling zoals vastgelegd door de Examencommissie; de vastgestelde eindtermen en eisen waaraan de kandidaat dient te voldoen of de kandidaat voldoende punten heeft gescoord om dit onderdeel positief af te sluiten.

6.6d Procesverbaal uitvoering examen

Na afronding van het examen stelt de voorzitter van de Examinatoren in samenspraak met de Examinatoren een Procesverbaal op inzake het verloop van het examen aan de hand van het door de E-I ter beschikking gestelde model.

Het Procesverbaal omvat tenminste bij het schriftelijk gedeelte van het examen:

1. Gegevens van het examen zoals locatie, datum en tijd.
2. Gegevens van de kandidaat met examenummer.
3. Het examen met examenummer van de desbetreffende kandidaat
4. De antwoordbladen van de examenkandidaat met het daarbij behorende examenummer; voorzien van een voorlopige score per vraag en voorlopige eindscore.
5. De toegepaste waardering van de vragen en antwoorden zoals vastgesteld door de Examencommissie.
6. Het digitale logboek van de afgenomen examens.

Het Procesverbaal omvat bij het mondeling examen tenminste

1. Overzicht van aanwezige Examinatoren.
2. Gegevens van het examen zoals locatie, datum en tijd.
3. Overzicht examenkandidaten aan de hand van het door de Stichting aangeleverde overzicht van ingeschreven kandidaten.
4. Het aantal daadwerkelijk uitgevoerde examens.
5. Aantal ingenomen cases met examenummer van de desbetreffende kandidaten
6. De bevindingen van de Examinatoren van het mondeling examen, per kandidaat met het examenummer van de desbetreffende kandidaat.
7. De toegepaste waardering van de vragen en antwoorden zoals vastgesteld door de Examencommissie.
8. De bevindingen van de Examinatoren op de aan hen door de kandidaat ter beschikking gestelde documenten voorzien van het examenummer van de desbetreffende kandidaat en de onderbouwde voorlopige waardering van de Examinatoren per onderdeel en voorlopige eindscore.
9. Een verslag van eventuele bijzonderheden/incidenten die zich hebben voorgedaan zoals geconstateerde fraude, verwijdering van kandidaten, knelpunten m.b.t. de examenlocatie etc.
10. Door de kandidaten gemelde/ingediende klachten bij de Examinatoren.
11. Korte evaluatie van de gehouden examens.
12. Voorstellen van de examencommissie inzake (her)waardering van de vragen en norm antwoorden.

6e Uitslag examen

Aan de hand van het Examenreglement stelt de Examencommissie de waardering van de vragen vast en dient deze aantoonbaar voor toepassing te controleren en met testresultaten aan de Stichting en de CI te overleggen. Het examen en de daarbij behorende waardering dienen van een uniek kenmerk te worden voorzien opdat verwisseling onderling dan wel met andere examens en waarderingen wordt voorkomen. Examen en waarderingen dienen te worden beveiligd tegen diefstal en misbruik conform het gestelde in het Examenreglement.

Aan de hand van het door de voorzitter van de Examinatoren opgestelde Procesverbaal betreffende de uitvoering van het examen, kan bij structureel gebleken afwijkingen van de waardering ten gevolge van onduidelijke vraagstelling; te moeilijke vraagstelling ten opzichte van de gestelde onderdelen - of anderszins binnen het gestelde in het Examenreglement - de Examencommissie de waardering van het vragen in het schriftelijk examen dan wel de waardering van de onderdelen van het mondeling examen, aanpassen. De aangepaste waardering wordt pas na accordering door de Stichting en de CI toegepast op de uitgevoerde examens.

Een kandidaat is geslaagd indien:

1. Zowel voor het mondeling als wel voor het schriftelijk examen gemiddeld een voldoende is behaald (ten minste het cijfer 6).
2. Voor het mondeling examen een voldoende behaald wordt (ten minste het cijfer 6).

Het schriftelijk examen valt uiteen in de onderdelen I, II, III en V als omschreven hoofdstuk 4.1, waarvoor de kandidaat maximaal één onvoldoende mag behalen (niet lager dan het cijfer 4) waarbij het gemiddeld behaalde cijfer over voornoemde drie onderdelen ten minste het cijfer 6* bedraagt.

Onderdelen IV en V worden gemeten tijdens het mondeling examen.

* De voor de onderdelen I, II, III en V behaalde cijfers worden niet afgerond. De bepaling van het rekenkundig gemiddelde zal geschieden door het optellen van de cijfers behaald op de onderdelen I, II, III en het totaal vervolgens te delen door 4. Dit eindcijfer wordt rekenkundig afgerond op één decimaal.

Van het digitale examen krijgt de kandidaat per omgaande de uitslag. Bij een positief resultaat van het schriftelijk examen verkrijgt de kandidaat het recht om mondeling examen te doen.

Bij het mondeling examen stelt de E-I binnen twee weken na het examen een rapportage op aan de Examencommissie en de CI en de Stichting waarin zij gemotiveerd haar oordeel geeft over het rechtmatig verloop van het examen (de combinatie van het schriftelijk en mondeling examen). Bij een positief oordeel doet zij aan Stichting (met afschrift aan de CI) per kandidaat aan de hand van de definitieve cijferlijst een voorstel inzake het al dan niet certificeren van een kandidaat.

De CI beoordeelt het verloop van het mondeling examen aan de hand van het Examenreglement, de BRL en de overige tot het certificaat behorende documenten en geeft binnen twee weken na ontvangst van de rapportage advies aan de Stichting over het verloop van het examen. eventuele verlening van het certificaat c.q. beslist over verlening van het certificaat.

De kandidaten krijgen hun examenresultaat schriftelijk per post.
Bezwaar tegen de uitslag kan worden ingediend bij de in het Reglement voor Persoonscertificatie aangewezen instantie.

Jaarlijks stellen de Examencommissie, de CI en de E-I aan de hand van de uitgevoerde examens een evaluatie op voor de Stichting en het College van Deskundigen. Aan de hand van de evaluatie kunnen voorstellen tot verbetering/wijziging van de BRL plaatsvinden.

6.6f Examen

Het examen is samengesteld op basis van de eind- en toetsstermen, de toetsmatrix en het Examenreglement zoals die door de Stichting en de Examencommissie zijn vastgesteld. Het E-I, waaronder de Examencommissie valt, staat onder toezicht van de CI. Dit houdt in dat de CI het E-I en de Examencommissie jaarlijks toetst of deze zich houden aan de toetsmatrix en het examenreglement met betrekking tot het examen.

De Examencommissie stelt het examen vast.

Het examen bevat op eindtermen getoetste en goedgekeurde vragen met bijbehorende gewaardeerde normantwoorden. Dit geldt eveneens voor doorgevoerde wijzigingen.

Periodiek beoordeelt de Examencommissie de vragen en antwoorden op actualiteit. Bij deze beoordeling worden eventuele binnengekomen klachten c.q. opmerkingen over de vragen en antwoorden meegenomen. De Examencommissie kan naar aanleiding van deze beoordeling

vragen aanpassen of verwijderen. De Examencommissie brengt hiervan schriftelijk verslag uit aan de Stichting.

Elk examen bestaat uit minimaal 45 meerkeuzevragen met minimaal drie antwoordalternatieven. De vragen en de daarbij behorende antwoorden worden tijdens het examen at random aan de kandidaten voorgelegd. Examens worden door de E-I en de Examencommissie periodiek geanalyseerd. De analyse vindt plaats op toetsniveau en op itemniveau. Op toetsniveau wordt de betrouwbaarheid van het examen gemeten. Op itemniveau wordt de waarde van de sleutel en de afleiders gemeten. Bij afwijkende waardes wordt de vraag aangepast of verwijderd.

6.7 Besluitvorming inzake certificaatverlening

De Stichting c.q. de daartoe door de Stichting gemachtigde CI, beslist via de certificatiemanager op voordracht van de Examencommissie en Stichting conform het Reglement voor Persoonscertificatie omtrent het al dan niet verlenen van het persoonscertificaat aan een kandidaat. Ingeval een CI het certificaat verstrekt geeft de Stichting hieromtrent een bindend advies aan de CI om het certificaat te verlenen aan de kandidaat. Op inhoudelijke gronden kan de CI niet van het advies van de Stichting afwijken tenzij blijkt dat:

1. ... De kandidaat/certificaathouder niet aan zijn contractuele en financiële verplichtingen heeft voldaan.
2. ... Het examen niet blijkt te zijn uitgevoerd conform het gestelde in de BRL, het certificatiereglement en het Examenreglement.

Tegen besluiten van de Stichting c.q. de CI staat beroep open conform het gestelde in het Certificatiereglement.

6.8 Bezwaar- en beroepsmogelijkheid

Certificatie

Kandidaten/certificaathouders kunnen bij de Stichting c.q. de CI - indien deze hiertoe gemachtigd is door de Stichting - bezwaar en beroep aantekenen tegen besluiten conform het Reglement voor Persoonscertificatie.

Bezwaar kan door de kandidaat/certificaathouder worden ingediend tegen het niet verlenen van het certificaat c.q. het intrekken van het certificaat.

Bezwaar kan alleen schriftelijk (door middel van aangetekende post), met redenen omkleed en onderbouwd met documenten worden ingediend. De Stichting c.q. de C.I zal het bezwaar registreren en binnen vier weken schriftelijk uitspraak doen dan wel schriftelijk meedelen dat de reactietermijn wordt verlengd met vier weken. Verlenging kan maximaal drie maal plaatsvinden.

Tegen de uitspraak op het bezwaar kan beroep worden.

Examens

Klachten betreffende het examen en de uitvoering daarvan dienen te worden ingediend bij het secretariaat van de Examencommissie, dan wel de voorzitter van Examinatoren in urgente zaken, conform het gestelde in het examenreglement.

7 Aanvraagprocedure

7.1 Aanvraagprocedure

- Een aanvraag voor verkrijging van het certificaat wordt ingediend bij de Stichting dan wel de CI c.q. de E-I indien de Stichting hiertoe de CI c.q. de E-I gemachtigd heeft nadat de kandidaat het examen (zowel het mondeling als schriftelijk gedeelte) met goed gevolg heeft afgelegd. Gelijkgesteld met de aanvraag is de aanvraag voor het examen zoals ingediend bij de E-I
- Het aanvraagformulier dient (al dan niet digitaal) te zijn ondertekend door de aanvrager.
- Door de indiening van de aanvraag verklaart de aanvrager bekend te zijn met de inhoud van de BRL en de verplichtingen, zoals vermeld in de hoofdstukken **3 t/m 8**, vanaf het moment waarop het certificaat is verleend te zullen nakomen.
- Op een aanvraag wordt binnen twee weken beslist.
- De aanvrager krijgt de rapportage op basis waarvan de certificatiebeslissing is genomen toegezonden door de E-I.

7.2 De in de aanvraag op te nemen gegevens

De aanvraag om voor een certificaat in aanmerking te komen moet de volgende gegevens bevatten:

1. De volledige naam met titulatuur, en het correspondentieadres in Nederland van de aanvrager.
2. De naam en het adres waarop het certificaat gesteld moet worden.

7.3 Bij de aanvraag in te dienen bescheiden

De aanvraag om een certificaat dient voorzien te zijn van de volgende bescheiden:

1. Het volledig ingevulde en door de kandidaat ondertekende aanvraagformulier.
2. Kopie van het geldig officieel identiteitsbewijs zijnde een paspoort dan wel het Identiteitsbewijs. Een rijbewijs geldt niet als officieel identiteitsbewijs.
3. De VOG

8 Beoordelingsprogramma

8.1 Certificatie-examen

In overeenstemming met het Reglement voor Persoonscertificatie en tot het certificatieschema behorende documenten, wordt een aanvraagformulier voor het Persoonscertificaat voor Beheerders van Verenigingen van Eigenaars bij de E-I ingediend. Na ontvangst van de aanvraag en het voldoen van de hieraan verbonden kosten, zal de E-I starten met het onderzoek voor certificatie.

Het certificatieonderzoek bestaat uit een tweetal onderdelen, te weten:

1. Uitvoering van het schriftelijke examen.
2. Uitvoering van het mondeling examen.

Door middel van het examen wordt getoetst of de kandidaat/certificaathouder voldoet aan de in hoofdstuk 4.1 opgenomen onderdelen I tot en met V

Het examen wordt gedeeltelijk schriftelijk afgenomen, al dan niet digitaal. Het mondeling onderdeel met een presentatie door de kandidaat, maakt ook onderdeel uit van het examen.

Het examen dient ter

1. vaststelling van de kennis en kunde van de kandidaat in zijn totaal,
2. vaststelling van algemene kennis betreffende ontwikkelingen in de VvE-branche,
3. vaststelling van de kennis en kunde op de in de BRL onderscheiden onderdelen voor de onderdelen I, II, III van het schriftelijk c.q. digitaal examen en het onderdeel IV en V van het mondeling examen.

Voor het schriftelijk examen worden minimaal 45 vragen uit de vragenbank gebruikt. De regeling als opgenomen bij hoofdstuk 6.6.f is hier van toepassing.

De totaalscore die per onderdeel tijdens een examen behaald kan worden is 100 punten.

Afsluiting certificatie-onderzoek

Van ieder mondeling examen wordt een Procesverbaal uitvoering examen opgesteld door de voorzitter van de Examinatoren en wordt het Procesverbaal vastgesteld door de Examencommissie. Na ondertekening van de certificatieovereenkomst is het toelatingsonderzoek afgesloten.

4. Na een positief afgesloten examen dient alvorens de certificatiebeslissing genomen wordt, de kandidaat een geldige Verklaring Omtrent Gedrag afgegeven door een daartoe bevoegde organisatie aan de Stichting/CI te overleggen.

Na ondertekening van de certificatieovereenkomst wordt het persoonscertificaat verstrekt.

8.2 Educatie

Op grond van de BRL, het Reglement en het Examenreglement, wordt onder de verantwoordelijkheid van de Stichting jaarlijks tenminste één educatiedag georganiseerd. Tevens kan de Stichting op grond van het Examenreglement besluiten dat in plaats van - dan wel aanvullend op - de educatiedag, door de certificaathouders één of meer aanvullende cursussen dienen te worden gevolgd.

Een educatiedag betreft tenminste netto vier uren.

De inhoud van de educatiedagen wordt bepaald aan de hand van de vereiste onderdelen en nader ingevuld aan de hand van de vereisten gesteld door de Stichting.

De concrete inrichting van het inhoudelijk gedeelte (vragen, werkgroepverband, cases) geschiedt aan de hand van het gestelde in het Examenreglement.

Indien een CI gemachtigd is het certificaat te verstrekken, wordt door de Stichting dan wel de instantie die door de stichting is aangewezen om de registratie van educatiedagen te voeren, jaarlijks voor verloop van de certificatie datum melding gedaan aan de CI of de kandidaat aan de voorwaarden heeft voldaan. Bij meermaals verzuim dan wel onvoldoende score op de vragen, kan de Stichting/CI op basis van het Reglement voor persoonscertificatie sancties treffen, dit alleen na goedkeuring door de Stichting.

8.3 Hulp aan de Stichting, CI en E-I

De certificaathouder dient de Stichting, de CI en E-I behulpzaam te zijn bij het uitvoeren van de examens en periodieke educatiedagen en dient alle – aanvullende – gevraagde informatie met betrekking tot het certificaat te verstrekken.

8.4 Algemene procedure-eisen van de certificatie

Als algemene procedures en regelingen met betrekking tot externe kwaliteitszorg vanaf de aanvraag tot en met de intrekking van de certificatieovereenkomst, gelden het Reglement en het kwaliteitshandboek van de betreffende certificerende instelling, voor zover deze niet in strijd zijn met de voorgaande artikelen in dit hoofdstuk.

8.5 Eisen aan de competenties van de medewerkers van CI

Medewerkers, zowel intern als extern van de Stichting als de CI die namens de Stichting/ de CI bij de persoonscertificatie betrokken zijn, dienen aan competenties te voldoen waarbij onderscheid gemaakt wordt naar de volgende functies.

Certificatiemanager/-deskundigen. Deze zijn belast met het toezien op een correcte uitvoering van de regeling en beslissingen inzake verlening, verlenging, schorsing en intrekking van certificaten. De deskundigen die besluiten nemen inzake certificatie van personen dienen altijd een vast dienstverband te bezitten bij de Stichting/de CI

Toezichthouders op examens en educatiedagen. Deze zijn namens de Stichting/de CI belast met het toezicht op een correcte uitvoering van examens en terugkomdag(en).

Beheerder/controleur van de vragenbank. Is belast met het beheer van de vragenbank en bij uitbesteding aan een E-I vanuit de Stichting/de CI belast met de controle en het toezicht op het gebruik, de beveiliging en de toepassing van de vragenbank.

Certificatiedeskundigen dienen te voldoen aan de volgende competenties:

- HBO werk- en denkniveau.
- Kennis en kunde betreffende alle onderdelen van het certificaat.
- Beheersing van relevante audittechnieken op basis van audittraining (extern).
- Tenminste 5 jaar werk- of auditervaring op het gebied van certificatie.
- Tenminste 3 jaar ervaring in het beheer c.q. het auditen van Verenigingen van Eigenaars.

Ter behoud van de bekwaamheid:

- uitvoeren van auditwerkzaamheden op voornoemd terrein gedurende tenminste 5 dagen per jaar, én
- ondergaan van monitoring en rapportage daarover.

Toezichthouders dienen te voldoen aan de volgende competenties:

- HBO werk- en denkniveau.
- Beheersing van relevante audittechnieken op basis van audittraining (extern).
- Tenminste 2 jaar auditervaring op het gebied van certificatie.
- Tenminste 2 jaar ervaring inzake auditing van (beheerkantoren van) Verenigingen van Eigenaars.

Ter behoud van de bekwaamheid:

- uitvoeren van auditwerkzaamheden op voornoemd terrein gedurende tenminste 5 dagen per jaar, én
- ondergaan van monitoring en rapportage daarover.

Beheerder/controleur Vragenbank

De beheerder/controleur van de vragenbank dient te voldoen aan de volgende competenties

- HBO werk- en denkniveau.
- Uitgebreide kennis op gebied van automatisering en beveiliging van geautomatiseerde systemen verkregen door opleiding dan wel ervaring.

Ter behoud van de bekwaamheid

- Ondergaan van monitoring en rapportage daarover.

8.6 Eisen aan de E-I

Exameninstellingen die volgens dit certificatieplan examineren ten behoeve van initiële certificatie en hercertificatie dienen minimaal te voldoen aan de algemene eisen voor exameninstellingen, zoals vastgelegd in de procedures van de Certificerende Instelling en de op dat moment actuele versie van het examenreglement voor Exameninstellingen.

Een exameninstelling zal vooraf een overeenkomst aangaan met de Stichting.

Directie en medewerkers van de exameninstelling, leden van de examencommissie en alle personen betrokken bij het beoordelen van het examenwerk van kandidaten hebben geen enkele persoonlijke, formele of functionele relatie met enig instituut dat opleidingen en/of leermiddelen verzorgt ter voorbereiding op het examen of enig onderdeel daarvan, en zullen niet op enige andere wijze betrokken zijn (geweest) bij de opleiding van de betrokken kandidaten.

Alle hiervoor bedoelde personen hebben een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

In afwijking hiervan is het na overleg met en onder toezicht van de CI toegestaan dat exameninstellingen gebruik maken van door opleidingsinstellingen opgestelde examenvragen.

9. Rechten

9.1 Rechten en bevoegdheden van de certificaathouder

De certificaathouder:

- is bevoegd zich binnen en buiten de bedrijfstak als (persoonlijk) gecertificeerd VvE-beheerder te presenteren.
- heeft recht op bescherming van de waarde van het voor het Persoonscertificaat gehanteerde, collectieve beeldmerk tegen inbreuken en misbruik door derden.
- wordt ingeschreven in het register PCVB.
- heeft het recht te kunnen klagen bij de Stichting of de CI die het certificaat verstrekt over certificaathouders die zich niet houden aan de gestelde eisen conform de vigerende BRL. Dit recht behoort tevens toe aan derden.

10. Slotbepalingen

10.1 Register certificaathouders

- Onmiddellijk na de inwerkingtreding van een certificaat ziet de verstrekker van het certificaat er op toe dat de certificaathouder opgenomen wordt in het register.
- Het register omvat de volgende gegevens;
 - de naam van de certificaathouder,
 - het adres, postcode en plaats van waaruit de certificaathouder bereikbaar is,
 - het telefoonnummer en e-mailadres waaronder de certificaathouder bereikbaar is,
 - het register is openbaar en wordt onder andere gepubliceerd op de website van de Stichting en CI.

10.2 Publicatie BRL

- De BRL ligt ter inzage bij de CI en wordt gepubliceerd op haar website en die van de Stichting.
- Bij de eerste inschrijving ontvangt de deelnemer een exemplaar van de BRL.
- Zolang de inschrijving duurt, ontvangt de certificaathouder bericht over wijzigingen van de BRL.
- Desgevraagd verstrekt de CI een gedrukt exemplaar van de BRL tegen betaling van een door de CI vastgesteld bedrag.
- CI en de Stichting stellen een register van certificaathouders op, onder de randvoorwaarde dat certificaathouders zelf kunnen beslissen of zij ook in de publicatieversie van het register worden opgenomen. Intrekkingen en schorsingen worden altijd gepubliceerd.
- Op de site wordt per omgaande rapporteren van schorsing/intrekking certificaat.

10.3 Uitbesteding

De Stichting kan de CI en/of E-I in het kader van de BRL verplichten bepaalde onderdelen van de aan hen door de Stichting opgedragen taken aan derden uit te besteden. Aan de uitbesteding ligt een overeenkomst tussen Stichting en resp. CI en/of E-I ten grondslag.

Het door de CI/E-I uitbesteden van (onderdelen) van haar werkzaamheden is alleen toegestaan na instemming van de Stichting. Aan deze uitbesteding door de CI/E-I ligt altijd een rechtsgeldige overeenkomst ten grondslag tussen CI/E.I en de desbetreffende instantie/persoon waarin de periodieke controle op de vereisten zoals gesteld in deze BRL, het Certificatiereglement en andere tot het persoonscertificaat behorende documenten door geregeld is. De overeenkomst betreft tevens afspraken omtrent vergoedingen, verdeling van kosten tussen partijen en de wijze, aard en het gewenste resultaat van de uit te besteden werkzaamheden.

De uitbesteding dient te voldoen aan het gestelde in de accreditatienorm NEN-EN-ISO/IEC 17024:2012. Certificatiebeslissingen inzake verlening van certificaten, intrekken van certificaten en schorsingen kunnen door een CI nimmer worden uitbesteed.

Bijlagen
Beoordelingsrichtlijn
Voor het
PERSOONSCERTIFICAAT
voor de
Beheerders van
Vereniging van Eigenaars

Uitgave: Stichting PCVB

Nadruk verboden

Bijlage 1 Lijst van vermelde en geraadpleegde documenten

Lijst van vermelde en geraadpleegde documenten

Burgerlijk Wetboek Boek 2 Verenigingsrecht, 1992

Burgerlijk Wetboek Boek 5 Appartementsrechten e.v. 1992

Bouwbesluit 2012; Bouwbesluit 2003 Stb. 2001, 410; Stb. 2002, 203, 516, 518; Stb. 2005, 1, Stb. 2006, 148, 257, 586; Stb 2006, 257, 586 en Stb 2007, 439; Stb. 2008, 373; Stb. 2009, 393; Stb. 2010, 13, 231; 802 en de Ministeriële Regeling Stcrt. 2002, 241; Stcrt. 2003, 101; Stcrt. 2005, 163 en 249, Stcrt 2006, 122, Stcrt 2009, 91, Stcrt 2010, 231, Stcrt 2011, 2999.

Woningwet 2002 Stb. 2002, 590, Stb 2007, 27. 111, Stb 2010, 142 en 187
Wijziging Woningwet, wet van 11 maart 2011 (Stb. 2011, 123)

Wet van 19 februari 2005 tot wijziging titel 5.9 (Appartementsrechten) van het Burgerlijk Wetboek (Stb. 2005, 89).

REGLEMENT VAN SPLITSING VAN EIGENDOM 1973

Het reglement is vastgesteld bij akte verleden op 22 februari 1973 voor notaris mr. J. Schrijner te Rotterdam.

MODELREGLEMENT BIJ SPLITSING IN APPARTEMENTSRECHTEN 1983

Het reglement is vastgesteld bij akte verleden op 22 november 1983 voor notaris mr. H.M. Sasse te Arnhem.

MODELREGLEMENT BIJ SPLITSING IN APPARTEMENTSRECHTEN (1992)

Akte de dato 2 januari 1992 verleden voor een plaatsvervanger van notaris mr. J.W. Klinkenberg te Rotterdam.

MODELREGLEMENT BIJ SPLITSING IN APPARTEMENTSRECHTEN (2006)

Akte de dato 27 januari 2006 verleden voor mr. A.G. Hartman, notaris te Amsterdam verleden.

NEN-EN-ISO/IEC 17021:2009 Conformity assessment –Requirement for bodies providing audit and certification of management systems

NEN-EN-ISO 45011 1998 Algemene eisen voor instellingen die productcertificatiesystemen uitvoeren

NEN-EN ISO 17065 Conformity assessment –requirement for bodies certifying products, processes and services

NEN-EN-ISO/IEC 17024:2003 Conformity assessment – general requirements for bodies operating certifications of persons (ingetrokken)

NEN-EN-ISO/IEC 17024:2012 Conformity assessment – general requirements for bodies operating certifications of persons.

VvE Belang, Handboek voor de VvE, 9^e druk mei 2011

VvE Belang, Het ABC van de VvE, 4^e druk september 2008

VvE belang, De VvE en de rechter, 3^e druk november 2010

VvE belang' De VvE en het schilder-, glas- en onderhoudswerk, 2^e druk oktober 2008

VvE Belang, de kascommissiegids voor de VvE, 1^e druk november 2010

VvE Belang, Activeren van Slapende VvE's, 1^e druk oktober 2008

Certificatie: beoordelingsrichtlijn voor het Procescertificaat voor de Vereniging van Eigenaars (BRL SKW 5013) d.d. 2009-04-01.

SKW Certificatie: beoordelingsrichtlijn voor het Productcertificaat voor het Beheren van Vereniging van Eigenaars (BRL SKW 5016) d.d. 2013-12-13.

Bijlage 2 Eindtermen, Toetstermen en Toetsmatrix

Voorlopig ontwerp Eind- en Toetstermen, deze worden nog verder uitgewerkt en aangepast, zodra er gewijzigde en vastgestelde Eind- en Toetstermen zijn worden deze gepubliceerd.

Eindtermen, Toetstermen en Toetsmatrix

INHOUD

FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.

1.	TOELICHTING	41
2.	EINDTERMEN	42
1	Eindtermen inzake juridische & algemene kennis VvE-beheer	42
2	Eindtermen inzake financiële kennis VvE-beheer	43
3	Eindtermen inzake bouwkundige kennis VvE-beheer	44
4	Eindtermen inzake Sociale vaardigheden (Mondeling examen)	45
5	Eindtermen inzake Technische vaardigheden	45
	TOETSTERMEN	47
	Juridische & algemene kennis VvE-beheer	47
	Financiële kennis VvE-beheer	49
	Bouwkundige kennis VvE-beheer	51
	Sociale vaardigheden (Mondeling examen)	52
	Technische vaardigheden	53

1. Toelichting

In dit document vindt u de eind- en toetstermen behorende bij het examen voor het Persoonscertificaat Beheerders van Verenigingen van Eigenaars.

De eind- en toetstermen en toetsmatrix zijn vastgesteld door het Bestuur op **(datum)**. Zij zijn de uitwerking van de in de BRL genoemde onderwerpen. Zowel de eindtermen als de erop gebaseerde toetstermen maken deel uit van het certificatieschema van het persoonscertificaat. De toetstermen gelden m.i.v. 1 september 2014.

De toetstermen zijn per in de BRL geformuleerd onderwerp gerangschikt, met ieder een eigen uniek nummer. In de daarbij horende code is opgenomen of het een kennistoetsterm (K), een inzichtstoetsterm (I) of een toetsterm inzake toepassing is (T). Daarnaast zijn er vaardigheidstoetstermen (aangeduid met een V), die in het mondeling examen getoetst zullen worden.

- a) Kennistoetstermen zijn toetstermen die erop gericht zijn dat de kandidaat informatie moet herinneren en reproduceren. De kandidaat moet laten zien dat hij definities en opsommingen kent.
- b) Inzichtstoetstermen zijn toetstermen die erop gericht zijn dat de kandidaat begrippen (in eigen woorden moet kunnen uitleggen, samenvatten of illustreren of waarin de kandidaat moet aantonen verbanden te kunnen leggen. Kortom, de kandidaat moet laten zien dat hij ook echt begrijpt waar het over gaat.
- c) Toepassingstoetstermen zijn toetstermen die erop gericht zijn dat informatie wordt toegepast in een case. De kandidaat moet laten zien dat hij een concrete praktijksituatie kan analyseren en een probleem kan oplossen.
- d) Vaardigheidstoetstermen zijn toetstermen die erop gericht zijn dat de kandidaat een bepaald gedrag laat zien in een concrete situatie. De kandidaat moet laten zien zodanig te kunnen handelen in een probleem- of conflictsituatie, dat die situatie op gepaste wijze wordt aangepakt.

Het vereiste niveau van de eind- en toetstermen HBO. Op sommige gebieden wordt alleen kennis en inzicht op MBO-niveau gevraagd. Dit is weergegeven met de opmerking "(niveau 1)".

De toetstermen treft u tevens aan in de toetsmatrix, die aangeeft hoeveel vragen er over een bepaald onderwerp tijdens het examen worden gesteld en de waardering in de bepaling van de eindscore.

Algemene informatie omtrent het certificaat kunt u vinden op de websites van SKW (www.skw-certificatie.nl) en de Stichting Persoonscertificering VvE Beheer (www.pcvb.nl).

2. Eindtermen

Gecertificeerde Beheerders dienen aan te tonen dat zij voldoen aan de eisen voor het Persoonscertificaat voor Beheerders van Verenigingen van Eigenaars, door middel van het examen c.q. de jaarlijkse Educatiedagen na het behalen van het examen. Met het Persoonscertificaat tonen zij aan voldoende theoretische kennis en inzicht te hebben op het vakgebied van het beheren van Verenigingen van Eigenaars. In onderstaande eindtermen wordt toegelicht met betrekking tot welke gebieden en onderwerpen de Gecertificeerde Beheerders hun kennis en inzicht moeten aantonen.

1 Eindtermen inzake juridische & algemene kennis VvE-beheer

De Gecertificeerde Beheerders hebben aangetoond op het niveau zoals gedefinieerd in de BRL PCVB:

1.1 Appartementrecht, de diverse modelreglementen, splitsingstekeningen, HHR

- A Kennis te hebben van de grondslagen van het appartementrecht, de inhoud van de vigerende Appartementswet en de invulling daarvan via de (model)reglementen, Splitsingsakte, splitsingstekeningen en Huishoudelijk Reglement.
- B Kennis en inzicht te hebben inzake de relatie en samenhang tussen bij A genoemde documenten.
- C Kennis en inzicht te hebben inzake de opbouw, structuur en interpretatie van bij A genoemde documenten.

1.2 Juridische kaders VvE

- A Kennis te hebben van juridische procedures en het correct kunnen interpreteren van gerechtelijke uitspraken.
- B Kennis te hebben van de te nemen stappen indien een VvE een juridische procedure opstart.
- C Kennis te hebben van de juridische implicaties van het niet volgen van de vereisten in onder 2.1.1 genoemde documenten.
- D Kennis te hebben van de rechten en bevoegdheden van de diverse organen en functionarissen binnen de VvE inzake het handhaven van reglementen en besluiten.

1.3 Bestuurlijke structuur VvE

- A Kennis te hebben van de bestuurlijke structuur van VvE's.
- B Kennis te hebben van de taken en bevoegdheden van de organen van de VvE.
- C Kennis te hebben van benoemingsprocedures.
- D Kennis te hebben van de positie en rollen van de externe bestuurder c.q. externe beheerder/administrateur.

1.4 Algemene Ledenvergaderingen (ALV)

- A Kennis te hebben van het organiseren van een rechtsgeldige ALV.
- B Kennis te hebben van hoe een correcte uitnodiging en agenda op te stellen.
- C Kennis te hebben van de relevante documenten voor een ALV.
- D Kennis te hebben van de voorwaarden voor een rechtsgeldig verloop van een ALV.
- E Kennis te hebben van verslaglegging van de ALV.

1.5 Gemengd beheer complexen, huur/koop (niveau 1)

- A Kennis te hebben van de grondbeginselen van gemengd beheer.
- B Kennis te hebben van de rol en positie van niet-eigenaren in het gemengd beheer.
- C Kennis te hebben van de rol en bevoegdheden van de groot-eigenaar in een gemengde VvE.

1.6 Verzekeringen

- A Kennis te hebben van de wettelijk kader waarbinnen het beheerkantoor verzekeringsactiviteiten kan/mag ondernemen: o.a. bevoegdheden bemiddelingsfunctie.
- B Kennis te hebben omtrent voor VvE's relevante clausules en termen in polissen.
- C Kennis te hebben inzake schade- en/of herbouwwaardetaxaties.
- D kennis te hebben inzake de melding en afhandeling van schades bij verzekeringsmaatschappijen.

1.7 Klachten, bezwaar en beroep

- A Kennis te hebben van het inrichten van klachtenregistraties en beroepsprocedures.
- B Kennis en inzicht te hebben inzake de beoordeling van klachten op relevantie.
- C Kennis te hebben van instanties betrokken bij klachten en beroepsprocedures.

1.8 Dossiervorming

- A Kennis te hebben van grondslagen voor het inrichten van administraties.
- B Kennis en inzicht te hebben inzake het inrichten van een administratief systeem voor het beheren van VvE's.
- C Kennis te hebben van het beheer van het administratief systeem (beheer van documenten, registraties)

1.9 Organisatorische vaardigheden

- A Algemene kennis te hebben van organisatieprincipes.
- B Kennis en inzicht te hebben inzake het op elkaar correct afstemmen van de activiteiten van VvE-beheer.
- C Inzicht te hebben in het in de juiste volgorde plaatsen van aan elkaar gerelateerde activiteiten.
- D Een goed kader kunnen scheppen voor correcte uitvoering van het VvE-beheer.

2 Eindtermen inzake financiële kennis VvE-beheer

De Gecertificeerde Beheerders hebben aangetoond op het niveau zoals gedefinieerd in de BRL PCVB:

2.1 Financiële administratie van de VvE (Niveau 1)

- A Kennis te hebben van de algemene grondslagen van het voeren van een financiële administratie.
- B Kennis en inzicht te hebben inzake het inrichten van een financiële administratie voor VvE's.
- C Kennis en inzicht te hebben inzake het openen, beheren en opheffen van (bank)rekeningen van VvE's.
- D Kennis en inzicht te hebben inzake facturatie aan debiteuren en crediteuren, het (doen van) betalingen c.q. het betaalbaar stellen van betalingen en principes inzake de procuratie van rekeningen.
- E Kennis en inzicht te hebben inzake de rol en positie van de verschillende organen van de VvE in het financieel beheer.

2.2 Jaarstukken van de VvE

- A Kennis te hebben van de algemene principes voor het opstellen van begrotingen en jaarrekeningen.
- B Kennis van en inzicht te hebben in de procedures voor jaarrekeningen en begrotingen specifiek voor VvE's.
- C Kennis en inzicht te hebben met betrekking tot het lezen, begrijpen en kunnen verklaren van de jaarstukken van de VvE aan de leden van de VvE.
- D Kennis en inzicht te hebben in de relatie tussen reserves en reserveringen van de VvE en de (maandelijkse) bijdragen van de leden.

- E De verrekening van definitieve bijdragen t.o.v. de maandelijks voorschotten binnen de juridische kaders van de VvE (Statuten, Akte) te kunnen toepassen.
- F Kennis te hebben van het opstellen van begrotingen voor VvE's in relatie tot de bij E genoemde juridische kaders van de VvE.

2.3 Overdracht appartementsrecht

- A Kennis te hebben van de juiste informatieverstrekking bij verkoop van een appartementsrecht.
- B Kennis en inzicht te hebben met betrekking tot eventuele verrekeningen, zoals voorschotten, stookkosten of voorlopige bijdragen, al dan niet nadat de overdracht al langer geleden heeft plaatsgevonden.
- C Kennis te hebben met betrekking tot eventuele verrekeningen achteraf.
- D Kennis en inzicht te hebben met betrekking tot de te verstrekken informatie aan nieuwe leden.

2.4 Overeenkomsten

- A Kennis en inzicht te hebben inzake het opstellen van eenduidige offerten binnen de kaders van de VvE.
- B Kennis en inzicht te hebben inzake het opstellen van (beheer)overeenkomsten binnen de kaders van de wet en de reglementen van VvE's.
- C Kennis en inzicht te hebben inzake het beoordelen en interpreteren van leveringsvoorwaarden binnen de kaders van de wet en de reglementen van VvE's.
- D Kennis en inzicht te hebben inzake het beoordelen en interpreteren van niet-bouwkundige offerteaanvragen

3 Eindtermen inzake bouwkundige kennis VvE-beheer

De Gecertificeerde Beheerders hebben aangetoond op het niveau zoals gedefinieerd in de BRL PCVB:

3.1 Bouwkundige basisbegrippen

- A Kennis te hebben van de gebruikelijke bouwkundige termen en begrippen, voor zover relevant voor VvE's, zowel voor dagelijks/klachtenonderhoud als voor planmatig onderhoud.
- B Kennis en inzicht te hebben inzake het herkennen van bouwkundige basisgebreken.
- C Kennis en inzicht te hebben inzake het beoordelen en interpreteren van offerten voor planmatig/groot onderhoud.
- D Kennis en inzicht te hebben inzake het beoordelen en interpreteren van offerten en leveringsvoorwaarden voor dagelijks onderhoud.

3.2 Basiskennis MJOP (Niveau 1)

- A Kennis en inzicht te hebben inzake de conditiescores van bouwkundige elementen die veelvuldig in MJOP's voorkomen.
- B Kennis en inzicht te hebben inzake het vertalen van de conditiescores naar hersteltermijnen in de MJOP.
- C Bedragen in de MJOP's te kunnen vertalen naar de benodigde reserveringen en het verloop van de reservefondsen van een VvE.

3.3 Serviceonderhoud en reparatieverzoeken

- A Kennis en inzicht te hebben inzake de intake van reparatieverzoeken.
- B Reparatieverzoeken beoordelen, inclusief het vaststellen of de reparaties de gemeenschappelijke dan wel de private bouwdelen betreft.
- C Uitgevoerde reparaties beoordelen.
- D Kennis en inzicht te hebben inzake de afhandeling van garanties.

4 Eindtermen inzake Sociale vaardigheden (Mondeling examen)

De Gecertificeerde Beheerders hebben aangetoond op het niveau zoals gedefinieerd in de BRL PCVB:

4.1 Auditieve vaardigheden

- A De uitspraken van hun gesprekspartner te kunnen interpreteren en in eigen woorden uitleggen.
- B Kennis en inzicht te hebben inzake de belangen van de verschillende organen binnen de VvE en van relevante externe partijen.

4.2 Bereidheid tot nemen initiatief

- A Kennis en inzicht te hebben in de wijze waarop een probleem proactief kan worden aangepakt.
- B Op het juiste moment derde partijen te kunnen inschakelen.

4.3 Conflicthantering

- A Een eenduidige omschrijving van het conflict te kunnen geven.
- B Aan de hand van de conflictomschrijving te kunnen bepalen hoe een conflict kan worden opgelost.
- C In staat zijn om een plan van aanpak met betrekking tot een conflict op onpartijdige en genuanceerde wijze uit te voeren en/of aan te sturen.

4.4 Mondelinge uitdrukkingsvaardigheden

- A Zich goed mondeling uit te kunnen drukken in de Nederlandse taal.
- B Gedurende een gesprek standpunten van zichzelf en de gesprekspartner te kunnen (her)formuleren en samenvatten.
- C Vraagstukken eenduidig te kunnen formuleren.

4.5 Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden

- A Zich goed schriftelijk uit te kunnen drukken in de Nederlandse taal.
- B Alle relevante aspecten van een case helder, eenduidig en gestructureerd te kunnen weergeven.
- C Samenvattingen te kunnen schrijven van standpunten in de case.
- D Relevante documenten en formulieren (bijvoorbeeld uitnodigingen) op heldere en eenduidige wijze te kunnen opstellen.

5 Eindtermen inzake Technische vaardigheden

De Gecertificeerde Beheerders hebben aangetoond op het niveau zoals gedefinieerd in de BRL PCVB:

5.1 Analytisch vermogen

- A Bij vraagstukken alle mogelijke oplossingen en alle belangen van betrokken partijen te kunnen analyseren.

5.2 Besluitvaardigheid

- A De stappen te kunnen bepalen voor de aanpak van een gecompliceerd vraagstuk binnen een realistische tijdseenheid.

5.3 Kennis beoordelingsrichtlijnen en markt (Niveau 1)

- A Kennis en inzicht te hebben inzake relevante normen voor de VvE-branche
- B Kennis en inzicht te hebben inzake de rol en positie van de (branche)organisaties op VvE-gebied.
- C Kennis en inzicht te hebben inzake de omvang van de VvE-markt.
- D Kennis en inzicht te hebben inzake algemene vraagstukken en knelpunten rond VvE's.

5.4 Oordeelsvorming

- A Bij vraagstukken een conclusie te kunnen formuleren waarin alle relevante aspecten van de situatie worden meegenomen.

5.5 Prioriteitstelling

- A Te kunnen bepalen welke stappen in welke volgorde ondernomen (zouden) moeten worden om een meerdere problemen die tegelijkertijd spelen op te lossen.

5.6 Werkinzicht

- A Kennis en inzicht te hebben inzake de werkprocessen voor het VvE-beheer.
B Kennis en inzicht te hebben inzake het organiseren van de werkprocessen voor VvE-beheer.
C Kennis en inzicht te hebben inzake de afstemming van de werkprocessen op elkaar.

5.7 Werktempo

- A Het binnen een strak tijds kader met goed gevolg kunnen afronden van een opdracht.

5.8 Zelfstandigheid

- A Kennis en inzicht te hebben inzake de manier waarop besluiten van de VvE dienen te worden uitgevoerd.
B Kennis en inzicht te hebben inzake de eigen verantwoordelijkheden en bevoegdheden
C Kennis en inzicht te hebben inzake de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van derden.

5.9 Zorgvuldigheid

- A Kennis, inzicht in de correcte mate van rekening houden met de belangen van personen en organen binnen de VvE.
B Het onder tijdsdruk kunnen handhaven van de correcte procedures binnen de VvE.

Toetstermen

De voorgenoemde eindtermen zijn uitgewerkt in de hieronder weergegeven toetstermen. De toetstermen geven aan wat kandidaat-Gecertificeerde Beheerders moeten doen om aan te tonen dat zij voldoen aan voorgenoemde eindtermen. Hierbij wordt onderscheid gemaakt in vier gedragsniveaus, namelijk kennis (K), inzicht (I), toepassing (T) en vaardigheden (V).

Juridische & algemene kennis VvE-beheer

De Gecertificeerde Beheerders kunnen, op het niveau zoals gedefinieerd in de BRL PCVB:

- 1.1 Appartementrecht, de diverse (model)reglementen, splitsingstekeningen, HHR**
- A.1 De belangrijkste begrippen binnen het appartementrecht beschrijven, bijvoorbeeld Appartementenwet, Splitsingsakte, de (model)reglementen, splitsingstekeningen, Huishoudelijk Reglement, Vergaderingen van Eigenaars en kascommissie. (K)
 - A.2 De relatie tussen de volgende teksten en documenten beschrijven: Appartementenwet titel 9 boek 5 BW, Splitsingsakte, de (model)reglementen, splitsingstekeningen en Huishoudelijk Reglement. (I)
 - A.3 Een globale omschrijving geven van de *inhoud* van bij A.2 genoemde teksten en documenten. (K)
 - B.1 Het op correcte wijze vertalen van Appartementenwet en Reglement met Akten in een Huishoudelijk Reglement. (T)
 - C.1 De verschillen tussen Splitsingsakte en Splitsingsreglement benoemen. (K)
 - C.2 De betekenis van de verschillende onderdelen van een splitsingstekening beschrijven. (T)
- 1.2 Juridische kaders VvE**
- A.1 Benoem de gerechtelijke en andere instanties die relevant zijn voor de VvE en zet de verschillen globaal uiteen.
 - A.2 Beschrijven welke procedures door en tegen de VvE of de eigenaars kunnen worden gestart.
 - A.3 De inhoud en de gevolgen van (juridische) uitspraken op VvE-gebied uitleggen. (I)
 - B.1 Beschrijven welke besluitvorming in de VvE nodig is, voordat juridische procedures kunnen worden gestart. (K)
 - B.2 Beschrijven bij welke rechter en op welke wijze juridische procedures namens de VvE correct worden opgestart. (K)
 - C.1 Signaleren of, en op welke wijze, (concept)besluiten van de VvE afwijken van Wet, regelgeving, akten en reglementen. (T)
 - C.2 De consequenties van voornoemde afwijkingen benoemen. (T)
 - D.1 De basisbevoegdheden en rollen/taken benoemen van de verschillende organen binnen de VvE, bij de handhaving van reglementen en besluiten. (K)
 - D.2 In complexe situaties aangeven wat de bevoegdheden en taken van de organen van de VvE zijn. (T)
- 1.3 Bestuurlijke structuur VvE**
- A.1 Het onderscheid tussen hoofd- en ondersplitsing(en) van een VvE beschrijven. (K)
 - A.2 Het verschil beschrijven tussen de positie van de Voorzitter van het Bestuur en Voorzitter van de Vergadering. (I)
 - B.1 De taken en verantwoordelijkheden van de volgende organen binnen een VvE (K)
 - B.2 Op basis van onder andere de Splitsingsakte beschrijven op welke wijze het kader waarbinnen de organen functioneren ingericht kan worden. (T)
 - B.3 In een situatie beoordelen of de verschillende organen hun taken en bevoegdheden correct uitvoeren. (T)
 - C.1 Beschrijven op elke manier bestuurlijke organen van de VvE vanuit de juridische kaders dienen te worden ingesteld. (K)

- C.2 De benoemingsprocedures van de leden voor de verschillende organen van de VvE beschrijven, mede op basis van reglementen en Akte. (T)
- D.1 De begrippen externe beheerder/administrateur en extern bestuurder beschrijven. (K)
- D.2 De verschillen benoemen tussen de werkzaamheden van een externe beheerder en extern bestuurder. (K)
- D.3 Beschrijven wat de verantwoordelijkheden en te verrichten werkzaamheden van de externe bestuurder en externe beheerder in een bepaalde case (zullen) zijn. (T)
- D.4 In een situatie kunnen beoordelen of een beheerder of een bestuurder voor zijn handelen of nalaten aansprakelijk is.

1.4 Vergaderingen van Eigenaars

- A.1 Het minimale aantal vergaderingen van de VvE per jaar benoemen, zoals genoemd in de wet en het Splitsingsreglement. (K)
- A.2 De procedures voor het uitschrijven van (extra) ledenvergaderingen beschrijven. (K)
- A.3 Beschrijven op welke wijze een schriftelijke besluitvorming juridisch mogelijk is. (K)
- B.1 Een, op basis van het Reglement en de Akte correcte, uitnodiging en agenda opstellen. (T)
- B.2 Beschrijven op welk moment agenda en vergaderstukken van zowel eerste als tweede c.q. extra vergaderingen verzonden dienen te zijn. (K)
- B.3 Beschrijven welke consequenties zijn verbonden aan het niet tijdig verzenden van de agenda en vergaderstukken. (K)
- B.4 Beschrijven op welke manier nagekomen stukken moeten worden verzonden en geagendeerd. (K)
- C.1 De standaarddocumenten (machtigingen, presentielijst) benoemen, die benodigd zijn voor een goed verloop van de vergadering. (K)
- C.2 De benodigde standaarddocumenten (machtiging, presentielijst) opstellen volgens de daaraan gestelde eisen. (T)
- D.1 De criteria voor een rechtsgeldig verloop van een ALV binnen de kaders van de Appartementenwet en Splitsingsakte en Reglement benoemen. (K)
- D.2 De noodzakelijke quora en stemverhouding voor besluitvorming inzake te nemen vergaderbesluiten door de ALV benoemen. (K)
- D.3 De juridische (on)mogelijkheden van het verlenen van machtigingen aan derden beschrijven. (K)
- D.4 Beschrijven in hoeverre het mogelijk is om uitgebrachte stemmen c.q. machtigingen te laten gelden in een tweede vergadering van de ALV. (K)
- D.5 Beschrijven in hoeverre het mogelijk is om vergaderingen rechtsgeldig te houden op andere tijdstippen dan in Akte en Reglement voorgeschreven. (K)
- D.6 Beschrijven hoe, en binnen welke termijnen, besluiten van de ALV bij de rechter kunnen worden aangevochten. (K)
- E.1 Benoemen onder wiens verantwoordelijkheid het opstellen van de notulen valt. (K)
- E.2 Bepalen of bepaalde (onderdelen van) notulen (bijvoorbeeld besluiten) al dan niet rechtsgeldig zijn. (T)
- E.3 Besluiten en stemverhoudingen binnen de ALV op heldere wijze weergeven in de notulen. (T)
- E.4 Beschrijven op welke wijze notulen rechtsgeldig worden vastgesteld. (K)

1.5 Gemengd beheer complexen, huur/koop (Niveau 1)

- A.1 De essentiële kenmerken van gemengd beheer benoemen. (K)
- A.2 De verschillende partijen binnen gemengd beheer benoemen. (K)
- B.1 De juridische rollen en verantwoordelijkheden van niet-eigenaren binnen de kaders van de VvE beschrijven. (K)
- B.2 De toegestane rollen van niet-eigenaren binnen de kaders van de VvE benoemen. (K)

- B.3 Beschrijven op welke wijze niet-eigenaren rechtmatig een inbreng kunnen hebben binnen de ALV. (K)
- C.1 Beschrijven van de gevolgen van de juridische rollen en verantwoordelijkheden van de groot-eigenaar in een gemengde VvE beschrijven. (K)
- C.2 Beschrijven welke mogelijkheden er op basis van wet- en regelgeving bestaan om eventueel misbruik van de positie van de groot eigenaar te bestrijden. (K)

1.6 Verzekeringen

- A.1 Het wettelijk kader beschrijven waarbinnen het beheerkantoor verzekeringsactiviteiten kan/mag ondernemen, waarbij in elk geval de bemiddelingsfunctie moet worden genoemd. (K)
- A.2 Benoemen wat een beheerder op verzekeringsgebied mag doen zonder daarvoor formeel aan de vereisten als bemiddelaar te hoeven voldoen (K)
- A.3 De voor VvE's vereiste en mogelijk aanvullende verzekeringen op basis van het Reglement beschrijven (T)
- B.1 De basisbegrippen in verzekeringspolissen van voor VvE's relevante verzekeringen beschrijven. (K)
- B.2 De clausules benoemen, die op basis van Akte en Reglement benodigd zijn: appartementenclausule, periodieke aanpassing, taxatie. (T)
- B.3 De doelstelling en de inhoud van bij B.2 genoemde verzekeringsclausules beschrijven. (I)
- B.4 Controleren of verzekeringsclausules tegemoet komen aan de vereisten van de VvE. (T)
- C.1 De begrippen met betrekking tot taxaties definiëren zoals: herbouwwaarde, opruimkosten. (K)
- C.2 In een casus aangeven in hoeverre een taxatie benodigd is. (T)
- C.3 De consequenties van de uitkomsten van een taxatie voor de verzekeringen van de VvE beschrijven. (T)
- C.4 De uitkomsten van een taxatie naar de relevante documenten vertalen: begroting, jaarrekening, verzekeringspolis. (T)
- D.1 De relevante passages voor schades in Akte en Reglement aanwijzen. (T)
- D.2 Op basis van Akte en Reglement bepalen hoe verrekeningen van het herstel door leden dienen plaats te vinden. (T)

1.8 Dossiervorming

- C.5 De verplichte bewaartermijnen van dossiers en documenten benoemen. (K)

1.9 Organisatorische vaardigheden

- A.1 De basisbegrippen voor het inrichten van organisaties definiëren: bestuur, vergadering, kascommissie, statuten, ledenvergadering, organogram. (K)
- A.3 De samenhang tussen de verschillende onderdelen in een gegeven organogram voor VvE-beheer beschrijven. (I)
- A.5 De taken en bevoegdheden beschrijven van onderscheiden functies: beheerder, bestuurder, administratief beheerder, bouwkundig beheerder. (K)

Financiële kennis VvE-beheer

De Gecertificeerde Beheerders kunnen, op het niveau zoals gedefinieerd in de BRL SKW.27:

2.1 Financiële administratie van de VvE (Niveau 1)

- A.1 De kernbegrippen balans, jaarrekening, begroting, jaarstukken, reserves, voorzieningen, activa, passiva, debiteuren, crediteuren, facturatie, procuratie, storting en incassoprocedures definiëren. (K)

- A.2 De onderlinge relaties tussen deze begrippen verklaren. (I)
- C.1 Beschrijven welke documenten benodigd zijn voor het openen, beheren en opheffen van bankrekeningen. (K)
- C.3 Aan de hand van Akte, Reglement en beheer/bestuursovereenkomst bepalen wie bevoegd is om bankrekeningen namens de VvE te openen c.q. op te heffen. (T)
- C.4 Op basis van Akte en Reglement beschrijven hoe de tenaamstelling van bankrekeningen eruit moet zien. (T)
- D.1 De voorwaarden beschrijven op basis waarvan de beheerder gerechtigd is de vorderingen van de VvE te incasseren c.q. aan een derde uit handen te geven. (K)
- D.3 Toepassen van de incassoprocedure conform Reglement en Wet. (T)
- E.1 De bij het financieel beheer betrokken organen van de VvE benoemen. (K)
- E.3 Op basis van Akte en Reglement de correcte procedure beschrijven voor vooruitgaven ten laste van het reservefonds. (T)
- B.3 Beschrijven op welke wijze voorschotberekeningen en de definitieve berekening van stookkosten plaatsvindt. (K)
- 2.2 Jaarstukken van de VvE**
- A.1 De termijnen benoemen waarbinnen begroting en jaarstukken dienen te zijn voorgelegd en/of vastgesteld. (K)
- A.2 De algemene richtlijnen voor het opstellen van jaarrekeningen beschrijven conform Reglement en wet. (K)
- B.1 Op basis van Akte en Reglement de correcte procedure voor het vaststellen van de jaarrekening voor VvE's beschrijven. (T)
- B.2 Een balans en exploitatierekening opstellen en uitleggen. (T)
- B.3 De begroting en de exploitatie van de hoofd- en ondersplitsingen zodanig uitwerken, dat deze aansluiten op Akte en Reglement. (T)
- C.1 Het verschil tussen jaarverslag en jaarrekening beschrijven. (K)
- C.2 Beschrijven welk(e) orgaan/functionaris verantwoordelijk is voor het jaarverslagleg. (K)
- C.3 De betekenis van voorkomende posten op de balans en in de exploitatierekening beschrijven. (I)
- C.4 Aan de hand van de , jaarrekening, en het meerjarenonderhoudsplan de financiële positie van de VvE beschrijven. (T)
- D.1 De verschillende reserves die een VvE kan bezitten benoemen. (K)
- D.3 Beschrijven op welke manier de beleggingen beheerd worden. (K)
- D.4 De procedures beschrijven die nodig zijn voor onttrekkingen resp. toevoegingen aan de reserves. (I)
- D.5 Op basis van Akte en Reglement beschrijven op welke wijze het afdekken van een exploitatietekort via reserves van de VvE mogelijk is. (T)
- D.6 Aan de hand van de reserves, exploitatierekening en overige middelen van de VvE en MJOP de dotatie aan het reservefonds berekenen. (T)
- E.1 De vereisten in Akte en Reglement benoemen voor het verrekenen van tekorten en overschotten op de exploitatierekening in relatie tot de maandelijkse bijdrage van de leden. (K)
- E.2 De vereisten in Akte en Reglement benoemen voor het vragen van extra bijdragen van de leden. (K)
- F.1 Op basis van Akte en Reglement beschrijven welke posten er in de begroting van de VvE's moeten staan (T)
- 2.3 Overdracht appartementsrecht**
- A.1 De voor overdracht vereiste documentatie voor notaris en makelaar benoemen. (K)

- A.2 De consequenties benoemen van het vertrek van een appartementseigenaar die een formele functie bekleedde in de VvE. (K)
- A.3 Het actuele aandeel van verkopende eigenaar in de reservefondsen bepalen. (T)
- B.1 Beschrijven hoe in Akte en Reglement de verdeling van kosten en bijdragen tussen oude en nieuwe eigenaar bepaald is. (T)
- 2.4 Overeenkomsten**
- B.3 Op basis van Akte en Reglement beschrijven wanneer een (beheer)overeenkomst daadwerkelijk van kracht is. (K)
- D.1 Uitgebrachte offerten op niet-bouwkundig gebied vergelijken. (T)
- D.2 Beoordelen of een offerte voldoet aan de gevraagde informatie. (T)
- D.3 Op basis van D.2 aanvullende vragen formuleren om de noodzakelijke informatie te krijgen. (T)
- D.4 Uitgebrachte offerten op hoofdpunten vergelijken. (T)
- D.5 Op basis van D.4 een advies aan de VvE formuleren. (T)

Bouwkundige kennis VvE-beheer

De Gecertificeerde Beheerders kunnen, op het niveau zoals gedefinieerd in de BRLPCVB:

- 3.1 Bouwkundige begrippen**
- C.2 Beoordelen of een offerte voor planmatig/groot onderhoud voldoet aan de gevraagde informatie. (T)
- C.3 Op basis van E.2 aanvullende vragen formuleren om de noodzakelijke informatie te krijgen. (T)
- C.4 Uitgebrachte offerten voor planmatig/groot onderhoud op hoofdpunten vergelijken. (T)
- C.5 Op basis van C.4 een advies aan de VvE formuleren. (T)
- D.1 De aspecten beschrijven die in offerten voor dagelijks onderhoud genoemd dienen te worden: levertermijnen, bedragen, betrokken personen. (K)
- D.2 Beoordelen of een offerte voor dagelijks onderhoud voldoet aan de gevraagde informatie. (T)
- D.3 Op basis van D.2 aanvullende vragen formuleren om de noodzakelijke informatie te krijgen. (T)
- D.4 Uitgebrachte offerten voor dagelijks onderhoud op hoofdpunten vergelijken. (T)
- D.5 Op basis van D.4 een advies aan de VvE formuleren. (T)
- 3.2 Basiskennis MJOP (Niveau 1)**
- A.3 Benoemen tot hoever de noodzaak tot updates van MJOP's reikt. (K)
- A.4 De doorlooptijd van MJOP's benoemen. (K)
- C.1 Het verloop van de reservefondsen weergeven aan de hand van de gegevens in de MJOP. (T)
- C.2 Op basis van de verlopen van de reservefondsen de benodigde reserveringen bepalen. (T)
- C.3 Op basis van de benodigde reserveringen de begroting en benodigde maandelijkse bijdrage c.q. eenmalige bijdrage bepalen. (T)
- C.4 Richting de VvE argumenten formuleren met betrekking tot waarom het MJOP op bepaalde punten gewijzigd zou moeten worden. (T)
- 3.3 Serviceonderhoud en reparatieverzoeken**
- A.2 De bevoegdheden benoemen die een beheerder en/of bestuurder op basis van Akte en Reglement heeft, als het gaat om het geven van opdrachten om onderhoudsklachten op te lossen. (T)

- B.1 Op basis van Akte en Reglement van de VvE beoordelen of reparatieverzoeken onder de gemeenschappelijke delen vallen dan wel voor rekening van de desbetreffende eigenaar zijn. (T)
- B.3 Aan de hand van Akte, Reglement en Huishoudelijk Reglement bepalen op welke wijze de kosten van uitgevoerde reparatieverzoeken over de eigenaren verdeeld worden. (T)

Beoordelen of een schade onder de opstalverzekering valt.....

Sociale vaardigheden (Mondeling examen)

De hieronder weergegeven toetstermen worden beoordeeld door de Examinatoren aan de hand van een case. De BRL stelt hierover:

“De kandidaten dienen zelf schriftelijk een onderwerp/case aan te leveren die voldoet aan de eindtermen. Deze case dient men conform de hieronder opgestelde voorwaarden uit te werken en in een presentatie van 10 minuten aan de Examinatoren te presenteren. Vervolgens is er 20 minuten waarin de Examinatoren vragen aan de kandidaten kunnen stellen die zij dienen te beantwoorden. De Examinatoren overleggen aan de hand van de eindtermen en eisen waaraan de kandidaat dient te voldoen of de kandidaat voldoende punten heeft gescoord om dit onderdeel positief af te sluiten”

De Examinatoren beoordelen de geschiktheid van de case aan de hand van de volgende eindtermen:

- Complexiteit van de case blijkend uit het volgende:.

De onderdelen I,II, III en V uit de tabel 4.1 dienen in de case verweven te zijn dan wel naar voren te komen.

Per onderdeel dient de kandidaat tenminste twee van de volgende elementen te behandelen:

I: Juridische en algemene kennis: onderdelen 1.1 t/m 1.4; plus tenminste 1 item naar keuze

II Financiële kennis: onderdelen 2.1, 2.2 en één ander onderdeel naar keuze

III Bouwkundige kennis: onderdeel 3.1 en één onderdeel naar keuze

V Technische vaardigheden: 5.1 t/m 5.4, 5.9

De sociale vaardigheden worden beoordeeld aan de hand van de presentatie van de case door de kandidaat en diens houding en gedrag tijdens de bevraging door de Examinatoren

Hierbij gelden de volgende toetstermen:

De Gecertificeerde Beheerders kunnen, op het niveau zoals gedefinieerd in de BR:

4.1 Auditieve vaardigheden

- A.1 De uitspraken en vragen van de Examinatoren correct en in eigen woorden uitleggen. (V)

4.2 Bereidheid tot nemen initiatief

- A.1 Beschrijven op welke wijze ervoor gezorgd kan worden dat het probleem pro-actief wordt aangepakt.
- B.1 Op basis van beheerovereenkomst en persoonlijke competenties schetsen waar de grenzen liggen van het handelen als beheerder. (V)
- B.2 Op basis van deze grenzen bepalen waar derden te dienen worden ingeschakeld. (V)

4.3 Conflicthantering

- A.1 Potentiële conflictsituaties herkennen en benoemen. (V)
- A.2 Potentiële conflictsituaties kernachtig en eenduidig omschrijven. (V)

- B.1 Op basis van de aard van het conflict bepalen welke methode(n) van conflicthantering het best kan/kunnen worden toegepast. (V)
- B.2 Hun positie in het conflict bepalen, zowel indien het een intern conflict betreft als een conflict tussen de VvE en derden. (V)
- C.1 Op overtuigende wijze beschrijven hoe een conflict op onpartijdige en genuanceerde wijze kan worden opgelost. (V)

4.4 Mondelinge uitdrukkingsvaardigheden

- A.1 Zich goed mondeling uitdrukken in de Nederlandse taal. (V)
- A.2 Kort en bondig formuleren. (V)
- B.1 Hun standpunten duidelijk en goed gemotiveerd formuleren. (V)
- B.2 De standpunten van anderen correct en kernachtig samenvatten. (V)
- C.1 De kern van een vraagstuk op correcte wijze presenteren. (V)

4.5 Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden

- A.1 Zich goed schriftelijk uitdrukken in de Nederlandse taal. (V)
- B.2 Alle relevante aspecten van een case helder, eenduidig en gestructureerd weergeven. (V)
- C.1 In een case de standpunten van betrokkenen op heldere wijze samenvatten. (V)
- C.2 Kort en bondig formuleren, zonder dat relevante informatie achterwege blijft. (V)
- C.3 De conclusie van een case correct en eenduidig formuleren. (V)
- D.1 Relevante documenten en formuleren (bijvoorbeeld uitnodigingen) op heldere en eenduidige wijze opstellen. (V)

Technische vaardigheden

De Gecertificeerde Beheerders kunnen, op het niveau zoals gedefinieerd in de BRL SKW.27:

5.1 Analytisch vermogen (toetsen in mondeling)

- A.1 Mogelijke oplossingen voor een probleem formuleren, inclusief de voor- en nadelen van elke oplossing. (V)
- A.2 In een bepaalde context de belangen van de verschillende organen binnen de VvE c.q. relevante externe partijen correct en in hun eigen woorden uitleggen. (V)

5.2 Besluitvaardigheid (toetsen in mondeling)

- A.1 Op overtuigende wijze beschrijven welke stappen ondernomen (zouden) moeten worden om een bepaald probleem op te lossen. (V)
- A.2 De procesgang op correcte wijze en in eigen woorden schetsen, met daarin aangegeven de positie van de beheerder in relatie tot de overige organen van de VvE. (V)

5.3 Kennis beoordelingsrichtlijnen en markt (toetsen in schriftelijke toets) (Niveau 1)

- A.1 De door marktpartijen ontwikkelde kwaliteitsnormen die relevant zijn voor de VvE-branche beschrijven. (K)
- A.2 De door brancheorganisaties ontwikkelde standaarddocumenten benoemen. (K)
- A.3 De essentie van bij A.2 genoemde documenten in eigen woorden beschrijven. (I)
- B.1 De organisaties die actief zijn in de VvE-branche benoemen: Vereniging Eigen Huis, Vastgoedmanagement Nederland, VvE-belang, Vastgoedbelang, Stichting, SKW. (K)
- B.2 De beoogde doelgroepen van bij B.1 genoemde organisaties benoemen. (K)
- B.3 De producten of diensten benoemen die de bij B.1 genoemde organisaties aanbieden. (K)
- C.1 De omvang van de totale markt van VvE's benoemen. (K)
- C.2 De verdeling van VvE's naar grootte van appartementsrechten beschrijven. (K)

- C.3 De belangrijkste regionale verschillen in de VvE-markt beschrijven. (K)
D.1 Actuele zaken die spelen in de VvE-branche benoemen (bijvoorbeeld de Warmtewet). (K)
D.2 De problemen rondom kleine VvE's beschrijven: gebrek aan geld, gebrek aan kennis, problematische besluitvormingsprocessen. (K)
D.3 Mogelijke oplossingen voor de bij D.2 genoemde problemen beschrijven, inclusief de haalbaarheid daarvan. (K)
- 5.4 Oordeelsvorming (toetsen in mondeling)**
A.1 De conclusies inzake voor VvE's relevante processen zodanig formuleren dat alle relevante aspecten van de situatie (belangen, regelgeving, afwegingen) aan bod komen. (V)
- 5.5 Prioriteitstelling (toetsen in mondeling)**
A.1 Op overtuigende wijze beschrijven welke stappen in welke volgorde ondernomen (zouden) moeten worden om een meerdere problemen die tegelijkertijd spelen op te lossen. (V)
- 5.6 Werkinzicht (toetsen in schriftelijke toets)**
A.1 De activiteiten en werkprocessen in de jaarcyclus van de VvE benoemen. (K)
A.2 De doorlooptijd van de werkprocessen beschrijven. (K)
A.3 De werkprocessen in logische volgorde plaatsen. (I)
B.1 De voorwaarden en benodigde informatie benoemen voor uitvoering van de werkprocessen. (K)
B.2 Benoemen welke informatie vanuit welke afdelingen/specialismen binnen de organisatie benodigd is. (K)
B.3 Benoemen welke informatie door de beheerder benodigd is vanuit de andere afdelingen/specialismen binnen de organisatie. (K)
C.1 Op basis van een overzicht van de werkprocessen een sluitende (deel)planning van de jaarcyclus maken. (T)
- 5.7 Werktempo (toetsen in mondeling)**
A.1 Voor de bij 5.2 A.1 genoemde stappen een realistische, maar tegelijkertijd strakke tijdsplanning beschrijven. (V)
- 5.8 Zelfstandigheid (toetsen in schriftelijke toets)**
A.1 Beschrijven wat de rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de diverse personen zijn in een bepaalde case. (T)
B.1 Beschrijven welke acties de beheerder in deze case binnen zijn rol dient te ondernemen (T)
C.1 Beschrijven welke acties andere betrokkenen in deze case binnen hun rol dienen te ondernemen. (T)
C.2 Beschrijven hoe men als beheerder kan waarborgen dat andere betrokkenen hun acties daadwerkelijk ondernemen. (T)
- 5.9 Zorgvuldigheid (toetsen in schriftelijke toets)**
A.1 Bepalen wanneer bestuursorganen van de VvE (bijvoorbeeld voorzitters, kascommissie, technische commissie, etc.) buiten hun bevoegdheden treden (T)
A.2 Bepalen hoe er met een in A.1 beschreven situatie om dient te worden gegaan. (T)
A.3 In een case bepalen op welke manier er recht kan worden gedaan aan minderheidsstandpunten in de ALV. (T)

- B.1 In een case aangeven wanneer de tijdslimieten die op grond van Akte, reglementen en werkprocedures gelden (bijvoorbeeld voor het versturen van een uitnodiging voor de ALV) niet meer haalbaar zijn. (T)
- B.2 In een case aangeven hoe ingespeeld dient te worden op het niet halen van bij C.1 genoemde tijdslimieten, waaronder eventueel de inzet van noodprocedures. (T)

Toetsmatrix

Onderdeel	Percentage	Vragen	Kennis	Inzicht	Toepassing	Vaardigheid
I Juridische & algemene kennis VvE beheer						
1.1 Kennis van Appartementsrecht, de diverse modelreglementen, splitsingstekeningen, HHR						
1.2 Juridische kaders VvE						
1.3 Bestuurlijke structuur VvE						
1.4 Algemene ledenvergaderingen						
1.5 Gemengd beheer complexen, huur/koop						
1.6 Verzekeringen						
1.7 Klachten, bezwaar en beroep						
1.8 Dossiervorming						
1.9 Organisatorische Vaardigheden						
II Financiële kennis VvE beheer						
2.1 Financiële administratie VvE						
2.2 Jaarstukken van de VvE						
2.3 Overdracht appartementsrecht						
2.4 Overeenkomsten						
III Bouwkundige kennis VvE beheer						
3.1 Bouwkundige basisbegrippen						
3.2 Basiskennis MJOP						
3.3 Serviceonderhoud en reparatieverzoeken						
IV Sociale Vaardigheden						
4.1 Auditieve vaardigheden						
4.2 Bereidheid tot nemen initiatief						
4.3 Conflicthantering						
4.4 Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid (alleen bij mondeling examen)						
4.5 Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid (Case)						
V Technische Vaardigheden						
5.1 Analytisch Vermogen						
5.2 Besluitvaardigheid						
5.3 Kennis beoordelingsrichtlijnen en markt						
5.4 Oordeelsvorming						

<i>5.5 Prioriteitstelling</i>						
<i>5.6 Werkinzicht</i>						
<i>5.7 Werktempo</i>						
<i>5.8 Zelfstandigheid</i>						
<i>5.9 Zorgvuldigheid</i>						

Het examen bestaat uit minimaal 45 meerkeuzevragen met minimaal 3 alternatieven. Alle vragen hebben dezelfde zwaarte in de beoordeling. De cesuur ligt op YYY% goede vragen (%). Om een voldoende te halen moeten minimaal YYY% vragen goed worden beantwoord. De Examencommissie is gerechtigd maximaal Z procentpunten af te wijken van de in de toetsmatrix vastgelegde waarden en de cesuur